



**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

**ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN**

**CAMARERAS DE PISO DE CANARIAS.  
RIESGOS LABORALES Y MEDIDAS  
PREVENTIVAS.**

**Autor: Luciano Dévora Arteaga**

**Tutor: Valentín Iglesias González**

**Curso 2018/2019**

**12 de Mayo del 2019**

**ULPGC**

## ÍNDICE

1. Antecedentes .....	Pág. 5
2. Objeto del Trabajo de Fin de Máster .....	Pág. 7
3. Metodología .....	Pág. 9
4. Riesgos laborales de las camareras de piso .....	Pág. 10
4.1 Seguridad en el trabajo y riesgos específicos de las camareras de piso .....	Pág. 12
4.2 Higiene industrial y riesgos específicos de las camareras de piso .....	Pág. 17
4.3 Riesgos ergonómicos y psicosociales .....	Pág. 20
4.3.1 Riesgos ergonómicos .....	Pág. 20
4.3.2 Riesgos psicosociales .....	Pág. 27
5. Camareras de piso y el policonsumo de fármacos .....	Pág. 30
6. Factores biológicos de riesgo: Embarazo y menopausia .....	Pág. 31
7. Medidas preventivas .....	Pág. 34
8. Guía de buenas prácticas .....	Pág. 44
9. Conclusiones .....	Pág. 47
10. Bibliografía .....	Pág. 50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de accidentes en función de la ocupación .....	Pág. 10
Tabla 2. Desglose del número total de accidentes por ocupación .....	Pág. 11
Tabla 3. Tipologías de los accidentes de las camareras de piso .....	Pág. 13
Tabla 4. Productos químicos, componentes y efectos .....	Pág. 18
Tabla 5. Ocupaciones más frecuentes donde se producen accidentes por sobreesfuerzos .....	Pág. 21

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Figura 1. Riesgo de caídas al mismo nivel .....	Pág. 12
Figura 2. Riesgo eléctrico .....	Pág. 15
Figura 3. Equipos de protección individual .....	Pág. 16
Figura 4. Movimientos repetitivos .....	Pág. 22
Figura 5. Postura forzada .....	Pág. 23
Figura 6. Consumo de fármacos .....	Pág. 30
Figura 7. Relajación musculatura posterior .....	Pág. 44
Figura 8. Estiramiento de columna .....	Pág. 44
Figura 9. Estiramiento de cuello .....	Pág. 45
Figura 10. Estiramiento de hombro y pecho .....	Pág. 45
Figura 11. Estiramiento de piernas .....	Pág. 45

## **1. ANTECEDENTES**

Las camareras de piso son uno de los colectivos que integran el amplio elenco de trabajadores del sector de la hostelería en Canarias, el cual es uno de los principales motores económicos de las islas. Estas trabajadoras constituyen uno de los últimos eslabones de la cadena de mando de cualquier hotel o complejo de apartamentos, pero su trabajo es imprescindible para el bienestar de los clientes del sector, siendo este servicio uno de los parámetros por los que se puede medir la calidad de los servicios prestados por un establecimiento hotelero o similar. Colectivo que aglutina en Canarias en torno a 15000 trabajadoras/es de los cuales la inmensa mayoría son mujeres, por lo que hablaré en femenino para referirme a dicho colectivo a lo largo del Trabajo de Fin de Máster.

Su trabajo diario consiste en la limpieza de habitaciones de hotel, apartamentos o bungalows e incluso de las zonas comunes de dichos alojamientos, limpiando a destajo debido a la excesiva carga de trabajo que sufren día tras día. Problema que se ha visto agravado en los últimos años debido al aumento del turismo con casi 13.000.000 de turistas recibidos, derivado de la crisis producida por conflictos internos de diversa índole de países como Turquía, Egipto y Túnez, competidores turísticos directos de las Islas Canarias, lo cual no se ha traducido en una disminución significativa de los desempleados del sector pese a batirse récords de visitantes a las islas en los últimos años, sino que los empresarios hoteleros han tratado de aprovechar esa situación maximizando beneficios y redoblando la carga de trabajo, en este caso, de las camareras de piso, precarizando aún más sus condiciones laborales. Condiciones a las que además de la elevada carga de trabajo hay que sumarle la elevada tasa de temporalidad existente en sus contrataciones y es que según el Observatorio de Empleo de Canarias (OBECAN), el 90% de los contratos firmados en 2014 fueron eventuales, lo cual provoca la subordinación absoluta respecto al endurecimiento de sus condiciones laborales para poder renovar sus contratos y no pasar a engrosar las listas de desempleo.

Derivado de la elevada tasa de temporalidad, de precariedad laboral y de una excesiva carga de trabajo surgen en 2016 la asociación de “Las Kellys”, con el objetivo de hacer visibles sus precarias condiciones, reivindicar su derecho a la jubilación anticipada debido al enorme desgaste físico y mental que conlleva su trabajo y luchar por el reconocimiento de ciertas enfermedades derivadas del trabajo como enfermedades profesionales, entre otras reivindicaciones de carácter laboral para lograr unas condiciones de trabajo dignas. Consiguiendo en el año 2018 el reconocimiento como enfermedades profesionales propias, con la consiguiente incorporación de las mismas al Real Decreto 1299/2006, que regula el cuadro de enfermedades profesionales en el

sistema de la Seguridad Social, del síndrome del túnel carpiano, la bursitis y la epicondilitis; pues están directamente relacionadas con los movimientos repetitivos de brazos y manos asociados a su trabajo diario. Además, siguen reivindicando el reconocimiento como enfermedades profesionales de otras dolencias asociadas a su puesto de trabajo, como la lumbalgia, cervicalgia y la hernia discal.

Por tanto, al ser un tema de actualidad y al ser la hostelería uno de los sectores más importantes de la Islas Canarias, surge la necesidad de analizar en este TFM todos los riesgos asociados a esta actividad y sus causas desde el punto de vista de la Seguridad en el Trabajo, la Higiene industrial y la Ergonomía y Psicosociología aplicada, así como las consecuencias derivadas de los mismos, pues las lesiones más comunes provienen de trastornos musculoesqueléticos, del uso diario de productos químicos y de riesgos psicosociales provocados por la elevada carga de trabajo y estrés que sufren en la actualidad, produciendo en la mayoría de estas trabajadoras un estado de fatiga crónica.

Además de la importancia de analizar los riesgos, importante será también el proponer las medidas preventivas necesarias para eliminar o disminuir al mínimos posible la posibilidad de que éstos repercutan en la seguridad y salud de estas trabajadoras. Por otra parte, este trabajo es una manera de homenajear a dicho colectivo, que pese a los daños que a su salud puedan sufrir trabajan duro día a día y en la mayoría de los casos sin reconocimiento de ningún tipo, pero que son parte importante de la actividad de cualquier hotel o complejo de apartamentos y prestan un servicio de calidad que los clientes siempre agradecen.

## **2. OBJETO DEL TRABAJO DE FIN DE MÁSTER**

El objeto de TFM es el de analizar los riesgos asociados a este puesto de trabajo desde el punto de vista de la Seguridad en el Trabajo, la Higiene industrial y la Ergonomía y Psicología aplicada. Se analizarán éstos y sus causas dividiéndolos dentro de cada una de las disciplinas descritas, pues las jornadas interminables, la elevada tasa de contratos temporales, la falta de formación e información de los riesgos del lugar de trabajo, de los específicos del puesto y la falta de descanso semanal, contribuyen a que los accidentes, enfermedades profesionales y derivadas del trabajo sean anormalmente elevadas entre este colectivo.

Dentro de la Seguridad en el Trabajo, analizaremos los diferentes riesgos existentes y sus causas, como las caídas al mismo y distinto nivel, el riesgo por contacto eléctrico, cortes y pinchazos, entre otros.

En el ámbito de la Higiene Industrial, estudiaremos principalmente los riesgos derivados de la utilización de productos químicos en sus tareas diarias, como son los productos de limpieza como detergentes, desinfectantes, desengrasantes y disolventes, pues presentan por lo general efectos corrosivos e irritantes para el ser humano; y enunciaremos los riesgos biológicos a los que están expuestas y sus consecuencias.

Pero es dentro del campo de la ergonomía y la psicología donde más profundizaremos ya que es el ámbito en el que más riesgos existen para estas trabajadoras, asociados principalmente a trastornos musculoesqueléticos derivados de sobreesfuerzos, posturas forzadas y movimientos repetitivos; y los derivados de la elevada carga y ritmo de trabajo con el que tienen que lidiar diariamente, provocados por el actual contexto laboral y organizativo al que están sometidas, lo cual provoca fatiga, un alto nivel de estrés e incluso depresión.

Como variables maximizadoras de los daños que este puesto de trabajo puede ocasionar a la salud, analizaremos los condicionantes biológicos que pueden agravar aún más dicha situación. Pues factores como el embarazo o la edad disminuyen la capacidad de la recuperación muscular, aumentando por tanto la fatiga muscular y la probabilidad de sufrir trastornos musculoesqueléticos. En el caso de las trabajadoras embarazadas, el aumento de su peso corporal y el desplazamiento de su centro de gravedad aumentan la fatiga muscular; mientras que las trabajadoras de mayor edad lógicamente ya no soportan la misma carga de trabajo y su capacidad de recuperación muscular disminuye, a lo que hay que sumar la incidencia de la aparición de la menopausia, pues una de sus consecuencias es la disminución de las hormonas estrógeno, las cuales influyen en la regulación del aporte de calcio a los huesos, lo que aumenta la probabilidad de sufrir trastornos

musculoesqueléticos.

A lo largo del TFM aportaremos algunos datos obtenidos por el Instituto Canario de Seguridad Laboral (ICASEL) en su último estudio del año 2015 sobre “*condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hostelero de Canarias*”, el “*estudio de los Accidentes de Trabajo por sobreesfuerzos físicos sobre el sistema musculoesquelético ocurridos en Canarias durante 2016*” y el “*estudio de los accidentes de trabajo ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017*”, ambos realizados también por el ICASEL, para así cuantificar la accidentalidad en el sector hostelero de Canarias y el número de trabajadoras afectadas por las diferentes dolencias derivadas del puesto de camarera de piso, pues en 2017 fue el colectivo con mayor siniestralidad de todo el sector de hostelería de Canarias.

Además abordaremos la problemática del policonsumo de medicamentos al que se ven forzadas, pues los elevados niveles de precariedad laboral, junto con la sobrecarga física por sobreesfuerzos, posturas forzadas y movimientos repetitivos y el elevado estrés al que se ven sometidas han provocado que en torno al 90% de estas trabajadoras se automediquen para aliviar los dolores de ciática, lumbalgias, problemas cervicales, problemas para conciliar el sueño o síntomas depresivos. Los fármacos mayoritariamente consumidos son los relajantes musculares, analgésicos o antiinflamatorios para el dolor muscular, los ansiolíticos para el estrés y la ansiedad derivadas de la alta carga de trabajo y los protectores gástricos, consumidos por los efectos secundarios de los anteriores. Fármacos que no resuelven el problema ya que simplemente alivian su sintomatología y además de generar efectos secundarios pueden generar dependencias respecto a su consumo, pero a los que se ven obligadas a recurrir para poder acudir a su puesto de trabajo al día siguiente y aguantar la carga y ritmo de trabajo al que están expuestas diariamente.

Por último se propondrán las medidas preventivas que se deberían aplicar tanto por las empresas del sector como por las propias trabajadoras, así como una guía de buenas prácticas que mejorarán su bienestar físico y mental, a través de la realización de ejercicios de estiramientos y relajación.

En resumen, la finalidad del TFM no es otra que contribuir a la visibilidad de este colectivo de trabajadoras analizando los riesgos derivados de su trabajo desde la perspectiva de las tres especialidades estudiadas en este Máster, identificando las consecuencias de la utilización de los productos de limpieza y de los factores de riesgo ergonómicos y psicosociales, aportando las medidas preventivas que se deberían aplicar tanto a nivel organizativo como individual, así como una guía de buenas prácticas a aplicar por las trabajadoras para mejorar su nivel de salud.



### **3. METODOLOGÍA**

La metodología en la que me he basado para la realización de este TFM ha sido principalmente la del análisis documental de diversos estudios sobre accidentalidad laboral en Canarias y en el sector de hostelería realizados por el Instituto Canario de Seguridad Laboral (ICASEL), informes emitidos por entidades de reconocido prestigio y servicios de prevención acerca de las condiciones ergonómicas y psicosociales de las camareras de piso, notas técnicas y publicaciones de prevención desarrolladas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), guías, manuales y cuadernos preventivos elaborados por distintas organizaciones empresariales y sindicales y diversos artículos de revistas y prensa digital que abordan la problemática situación laboral de este colectivo.

También he complementado la información extraída de las fuentes documentales anteriormente descritas con la experiencia adquirida en la estancia en prácticas, en cuanto a la identificación de los riesgos, de las causas que pueden provocar un accidente laboral y del diseño de las medidas preventivas, pues tuve la oportunidad de visitar diversos establecimientos hoteleros y poder realizar observaciones directas del trabajo de las camareras de piso.

#### 4. RIESGOS LABORALES DE LAS CAMARERAS DE PISO

Como se ha comentado anteriormente, el puesto de camarera de piso está asociado a un conjunto de riesgos laborales de diversa índole, los cuales pasaremos a analizar desde la perspectiva de las tres especialidades estudiadas en este Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales. Además de entrañar múltiples riesgos que afectan a la salud física, mental y en general al bienestar de estas trabajadoras, este colectivo padece una elevada accidentalidad derivada de la precariedad laboral que sufren diariamente. Por lo que antes de enumerar y analizar los riesgos específicos asociados, divididos por disciplinas preventivas, analizaremos los datos de accidentalidad del sector para hacernos una idea de la magnitud de los riesgos laborales que conlleva este puesto de trabajo, pues esta actividad precisa de un tratamiento específico que mejore sus condiciones laborales y los daños a la salud ocasionados por éstas.

En el último estudio realizado por el Instituto Canario de Seguridad Laboral (Fabre, 2018) sobre “*accidentes ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017*” podemos observar que por desgracia dicho colectivo ha sido el más accidentado de ese año en todo el sector, sufriendo el 37 % del total de accidentes ocurridos.

*Tabla 1. Número de accidentes en función de la ocupación*



El número total de accidentes ese año ascendió a 3975, de los cuales 1467 fueron sufridos por éstas trabajadoras, posicionándose en el primer puesto como la ocupación de mayor accidentalidad de todo el sector.

*Tabla 2. Desglose del número total de accidentes por ocupación*

Ocupación	Número de accidentes
Camарeras de piso	1467
Cocineros y ayudantes de cocina	881
Camарeros y ayudantes de camарeros	877
Personal de mantenimiento	206
Gobernantas y subgobernantas	79
Personal de actividades recreativas y culturales	72
Personal de jardinería	52
Limpiadores de ventanas y otra limpieza a mano	52
Personal de protección y seguridad	28
Otras ocupaciones	261
<b>TOTAL</b>	<b>3975</b>

Una vez contextualizada la importancia de la accidentalidad de esta ocupación, conviene analizar la tipología de los mismos, según la especialidad preventiva a la que pertenecen. De esta manera desglosaremos y analizaremos los riesgos que desembocan en este elevado índice de siniestralidad, dividiéndolos desde el punto de vista de la Seguridad en el Trabajo, la Higiene Industrial y la Ergonomía y Psicología aplicada.

#### 4.1 Seguridad en el trabajo y riesgos específicos de las camareras de piso

En primer lugar deberemos situar el ámbito de actuación de la Seguridad en el Trabajo, la cual podemos definir como “*el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo*” (INSST, 1995).

Por tanto, una vez situado el ámbito de aplicación de esta especialidad preventiva, analizaremos los riesgos asociados a la misma, recordando que el concepto de riesgo laboral viene definido en la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que en su artículo 4.2 lo define como “*la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo*”.

Por lo que los riesgos específicos del puesto de trabajo de camarera de pisos asociados a esta especialidad son los siguientes:

- **Caídas al mismo nivel:** Supone el riesgo de caídas al mismo nivel producidas por el mal estado o irregularidades del pavimento del centro de trabajo, debido a la limpieza de baños o bañeras por la humedad de la superficie de trabajo, producidas por un previo derrame de sustancias y por tropiezo con obstáculos.

Es decir, los accidentes por caídas al mismo nivel se producen por caídas por resbalones y tropiezos debido a suelos resbaladizos por su naturaleza o estado (suelos de baldosas o mármol todavía mojados, superficies recién enceradas...), irregulares, o a causa del uso de productos de limpieza; caídas por tropiezos contra objetos por iluminación insuficiente o por la presencia de cables de las máquinas de limpieza y de cajas o herramientas apiladas en zonas de paso (FREMAP, 2016). Precisamente este riesgo de caídas por resbalones o tropiezos se ve favorecido debido a los frecuentes desplazamientos y la celeridad con la que han de trabajar, derivado a la sobrecarga de trabajo a la que están sometidas.

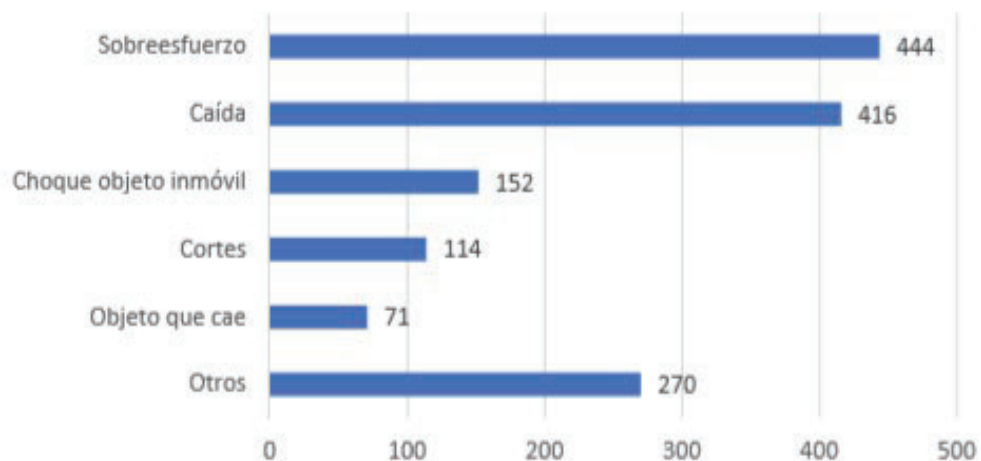
*Figura 1. Riesgo de caídas al mismo nivel*



- **Caídas a distinto nivel:** Producidos por la incorrecta utilización de elementos inadecuados e inestables, como sillas u otro tipo de mobiliario de la habitación, a modo de escalera o taburete. También se pueden producir caídas a distinto nivel al utilizar escaleras de mano o taburetes apropiados para las tareas de limpieza, pero que presentan un apoyo incorrecto o no están en condiciones adecuadas de utilización debido a algún tipo de deterioro y falta de mantenimiento (falta de escalones, escalones en mal estado o falta de tapones antideslizantes), pudiendo producirse el accidente por caída. Además, la caída puede originarse por la adquisición de posturas incorrectas mientras se usa la escalera o taburete al realizar una tarea determinada, las cuales pueden hacer que la escalera vuelque. Se pueden producir caídas también si la superficie de las escaleras o taburetes se encuentra mojada o resbaladiza.

Los accidentes por caídas, ya sean al mismo o distinto nivel, tienen un elevado índice de accidentalidad en esta ocupación, pues como podemos observar en la siguiente tabla, los accidentes producidos por esta causa son uno de los que mayor accidentalidad tienen, pues de los 1467 accidentes de trabajo ocurridos en 2017 sufridos por esta ocupación, 416 fueron a consecuencia de caídas (Fabre, 2018), ocupando el segundo puesto en esta estadística, tan solo por detrás de los accidentes provocados por sobreesfuerzos

*Tabla 3. Tipologías de los accidentes de las camareras de piso*



- **Cortes, pinchazos y golpes:** Este tipo de riesgos deriva de la utilización de los útiles de limpieza, como fregonas, escobas, etc. o de equipos de trabajo como los carros de limpieza o enceradoras, derivado de un uso incorrecto o porque se encuentren en mal estado o deteriorados. También se pueden producir cortes y pinchazos por la utilización de escaleras de mano deterioradas, o por contacto con cristales, maquinillas de afeitarse u otros desechos dejados por los clientes en las papeleras o desperdigados por la habitación, provocando heridas más o menos profundas; y es que los pinchazos accidentales pueden transmitir infecciones. Pinchazos y cortes accidentales que se pueden producir por la acción de comprimir las bolsas de basura sin tener conocimiento de su contenido. Por su parte, los golpes pueden derivarse del elevado ritmo de trabajo y el estrés al que están sometidas, por lo que al necesitar realizar las tareas de manera rápida y desplazarse habitualmente de un lado para el otro, pueden producirse golpes contra objetos inmóviles, como golpes con el mobiliario de las habitaciones o contra objetos móviles, como carros o jaulas de lencería que transitan por las zonas comunes. Los golpes también pueden ser producidos por la falta de orden, limpieza y/o iluminación deficiente en los offices en los cuales las camareras de piso almacenan las toallas, ropa de cama, productos de limpieza, entre otros materiales de trabajo, pertenecientes a la zona del complejo en la que operan.

Precisamente, los golpes contra objetos inmóviles, seguramente producidos por el elevado ritmo de trabajo, ocupan el tercer puesto en la lista de accidentes de trabajo producidos en 2017 en el sector de hostelería en Canarias, tal y como se puede apreciar en la tabla 3, anteriormente comentada, con 114 accidentes.

Por tanto, los accidentes de esta tipología producen cortes de diversa magnitud e importancia, heridas provocadas por objetos punzantes y golpes con diferentes objetos y de diferente magnitud o consecuencias.

- **Riesgo eléctrico:** Este riesgo está presente en el trabajo de este colectivo ya que las propias tareas de limpieza de las habitaciones de los clientes y de las zonas comunes posibilitan el contacto con maquinaria eléctrica, luces, cables, enchufes y demás elementos que pueden provocar riesgo eléctrico de electrocución (UGT-Cataluña, s.f.). Pudiendo producirse un accidente de esta tipología por equipos eléctricos de trabajo en mal estado de conservación por un deficiente mantenimiento, o por tocar con las manos o trapos húmedos los equipos eléctricos o sus cables al limpiarlos sin haberlos desconectado previamente de la red eléctrica.

También puede producirse un contacto eléctrico fortuito debido a la existencia de instalaciones eléctricas deterioradas e insuficientemente aisladas, como cables pelados o en malas condiciones, enchufes defectuosos, etc., lo cual puede dar lugar a calambres, electrocuciones de diversa índole y quemaduras. Precisamente la electrocución puede producir quemaduras internas, pudiendo producir según la intensidad de la corriente y el tiempo de exposición a ésta, asfixia, paro cardíaco o incluso la muerte (FPHIB, s.f).

*Figura 2. Riesgo eléctrico*



- **Caída de objetos en manipulación y de objetos desprendidos:** La caída de objetos en manipulación se produce al transportar los productos y útiles de limpieza en las manos, sin hacer uso de los carros de limpieza, o haciendo uso de éstos, se produce la caída de objetos por sobrecarga de los mismos.

La caída de objetos desprendidos es provocada por la sobrecarga y el consecuente deterioro de las estanterías utilizadas para el almacenamiento de equipos, útiles de limpieza, toallas y ropa de cama situadas en los offices u otras áreas de almacenamiento similares. También por un incorrecto sistema de almacenamiento en dichas estanterías, situando objetos voluminosos y/o pesados en los estantes más altos y por la falta de anclaje de las mismas.

- **Riesgos derivados de los equipos de trabajo:** Existen diversos riesgos asociados a la utilización de equipos de trabajo usados por este colectivo. Lavadoras, secadoras, planchas, aspiradoras o pulidoras presentan riesgos por quemaduras, atrapamientos y por contactos eléctricos directos o indirectos, provocados por el elevado ritmo y la carga de trabajo, por la confianza derivada de la costumbre en su utilización, por la falta de información y formación de los riesgos asociados a su utilización y sobre las medidas preventivas y de protección a tener en cuenta.

Por todo lo comentado anteriormente es imprescindible que el empresario ponga a disposición de las trabajadoras los equipos de protección individual (EPIS) necesarios y adecuados para que el desempeño del trabajo se desarrolle con los más altos niveles de seguridad, asegurando su correcto mantenimiento y reponiéndolos cuando sea necesario. Los trabajadores por su parte, deberán utilizarlos de forma adecuada, mantenerlos, cuidarlos e informar de cualquier deficiencia que pueda afectar a su nivel de protección. Así queda establecido en el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

*Figura 3. Equipos de protección individual*



Precisamente la mayoría de los EPIS utilizados por las camareras de piso, están destinados a la protección de su salud frente a los efectos negativos que para ésta conlleva la utilización diaria de los productos de limpieza, pues muchos de estos productos poseen propiedades corrosivas e irritantes. La utilización de productos químicos en el trabajo nos permite enlazar con la siguiente especialidad preventiva de la cual analizaremos los riesgos específicos asociados a esta ocupación.



## **4.2 Higiene industrial y riesgos específicos de las camareras de piso.**

La Higiene Industrial es “*la especialidad técnica de PRL que busca prevenir la aparición de enfermedades profesionales en los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de riesgos asociados a los contaminantes químicos, físicos y/o biológicos en el medio ambiente de trabajo*” (Truchado, 2017).

Los principales riesgos a los que están sometidas las camareras de piso dentro del ámbito de actuación de esta especialidad preventiva son los siguientes:

- **Riesgos derivados del uso de productos químicos:** Estas trabajadoras utilizan múltiples productos químicos para realizar la limpieza de habitaciones y zonas comunes. La composición de estos productos pueden provocar irritaciones y quemaduras en la piel, pudiendo llegar a producirse una dermatitis. También provocan irritación del tracto respiratorio y mucosas, además de problemas respiratorios por la inhalación de los gases que producen.

La lejía es uno de los productos de limpieza más habitualmente utilizados y cuyo contacto directo con la piel puede provocar quemaduras leves, además, su mezcla con productos incompatibles como ácidos, genera vapores clorados muy tóxicos para la salud si son inhalados.

El amoníaco es un componente muy habitual de muchos productos de limpieza utilizados por estas trabajadoras, presente en multitud de productos como detergentes y desengrasantes y que provoca irritaciones del tracto respiratorio además de quemaduras si entra en contacto con los ojos.

Los principales factores de riesgo asociados a la utilización de los productos de limpieza es consecuencia de un uso incorrecto, por mezclar productos incompatibles, limpieza de lugares con poca o nula ventilación como los baños de las habitaciones y sin utilizar mascarilla apropiada, por falta de información y formación sobre la utilización de los productos químicos con los que se trabaja por parte de la empresa, trasvases de productos químicos a envases no originales y sin etiquetar y por no hacer uso de los EPIS necesarios para realizar las tareas de limpieza, como guantes, mascarilla y gafas de seguridad.

En el siguiente cuadro se observan los productos químicos más utilizados en las tareas de limpieza, sus componentes y los posibles efectos para la salud de las personas que los manipulan (UGT-Madrid, 2011):

Tabla 4. Productos químicos, componentes y efectos.

PRODUCTOS QUÍMICOS UTILIZADOS	COMPONENTES	POSIBLES EFECTOS
Detergentes. Desengrasantes.	Amoniaco. Derivados de ácidos y alcoholes grasos. Etanolamina y derivados, hidróxido sódico. Alcohol isopropílico.	Las sustancias alcalinas como el hidróxido sódico y el amoniaco tienen efectos corrosivos, capaces de provocar quemaduras en la piel dependiendo de su concentración, pues atacan su capa de grasa. También si se inhalan pueden provocar irritación en las vías respiratorias superiores.
Desinfectantes.	Lejías.	Gran poder corrosivo. Mezclado con ácidos, liberan vapores tóxicos.
Disolventes.	Tolueno. Xileno. Esencia de trementina.	En contacto con la piel atacan la capa de grasa de ésta, desecándola. También ejercen una acción irritante sobre las vías respiratorias, ojos y boca.

Las principales vías de entrada al organismo de estos productos de limpieza son:

- Vía respiratoria: Producido cuando los gases o aerosoles producidos por estos productos son aspirados, entrando en los pulmones y pasando posteriormente al sistema sanguíneo, derivándose consecuencias como la irritación de las vías respiratorias, problemas respiratorios e incluso alteraciones en las funciones renales y reproductoras. Normalmente se produce la inhalación de estos productos por utilizarlos en zonas o espacios con poca ventilación y sin hacer uso de una mascarilla adecuada para este tipo de productos químicos.
- Vía mucocutánea: El tóxico entra a través de los poros de la piel por contacto directo con ésta, pudiendo traspasarla y provocando irritaciones y quemaduras en la piel; o al entrar en contacto con las mucosas del organismo como los ojos, pudiendo provocar quemaduras en los mismos.
- Vía digestiva: Accediendo al organismo a través de la boca. Normalmente se produce esta intoxicación por hábitos de higiene personal inadecuados, como por ejemplo no lavarse adecuadamente las manos tras la utilización de estos productos y comer o fumar con las manos contaminadas. También se puede producir intoxicación por esta vía por la

utilización de botellas de agua como recipientes de productos químicos sin etiquetarlos como tales, lo cual puede llevar a confusión y ser consumidos pensando que es agua.

- Vía parenteral: El producto accede al organismo a través de heridas, fisuras o erosiones en la piel cuando se produce un contacto directo con éste, por no utilizar los equipos de protección individual adecuados.

- **Riesgo biológico:** Al realizar tareas de limpieza en las habitaciones siempre existe el riesgo de entrar en contacto con residuos de contenido biológico de los clientes, o riesgos derivados de la existencia de hongos, bacterias o virus en el lugar de trabajo, ocasionando cualquier tipo de infección, alergia o toxicidad, principalmente en la piel por contacto. Más aún cuando la piel presenta lesiones o heridas, ya que así aumenta la probabilidad de entrada de microorganismos al cuerpo humano principalmente por vía parenteral y dérmica.

También existe el riesgo de pincharse con material contaminado biológicamente, como jeringuillas o bolígrafos de insulina que los clientes utilizan y dejan en la habitación, lo cual puede conllevar el contraer enfermedades infecciosas transmitidas por la sangre, como la hepatitis B, la hepatitis C y el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) (Hasak, 2018).

### **4.3 Riesgos ergonómicos y psicosociales.**

#### *4.3.1 Riesgos ergonómicos.*

Los riesgos ergonómicos de esta actividad están asociados a la adopción de posturas inadecuadas o forzadas, movimientos repetitivos y a la manipulación manual de cargas y sobreesfuerzos, pues derivan en trastornos musculoesqueléticos.

- **Manipulación manual de cargas y sobreesfuerzos:** La actividad desarrollada por este colectivo conlleva el levantamiento y movimiento de cargas pesadas, como las camas o el mobiliario de las habitaciones; o cargas que no son pesadas pero sí voluminosas y por ende difíciles de transportar de manera manual, como podrían ser los enormes sacos de basura acumulada. Normalmente también cogen peso al cargarse con toda la ropa de cama y toallas que deben entrar en la habitación, muchas veces incluso mientras suben escaleras, o cuando cogen cubos llenos de agua o máquinas o útiles de limpieza. De ello se deriva la realización de múltiples sobreesfuerzos a lo largo de toda la jornada laboral, los cuales son realizados también a la hora de mover el carro, pues esta dificultad es consecuencia muchas veces de su mal estado, su sobrecarga o las irregularidades, desperfectos y/o inclinación del pavimento por el que transitan, lo que dificulta su empuje.

En cuanto a los efectos sobre la salud, la manipulación manual de cargas es responsable de la aparición de fatiga física y lesiones, que se pueden producir de una forma inmediata o por la acumulación de pequeños traumatismos aparentemente sin importancia a lo largo del tiempo. Dichos traumatismos se pueden producir en cualquier zona del cuerpo, pero son más sensibles los miembros superiores y la espalda, en especial la zona dorsolumbar, cuyas lesiones pueden ir desde un lumbago a alteraciones de los discos intervertebrales (hernia discal) o incluso fracturas vertebrales por sobreesfuerzo. También se pueden producir lesiones en los miembros superiores (UGT-Madrid, 2011).

En la tabla 3 sobre tipologías de los accidentes de las camareras de piso podemos observar que la causa principal de los accidentes laborales en Canarias durante 2017 en el sector de hostelería fueron producidos por la realización de sobreesfuerzos en el trabajo. En la tabla siguiente, la número 5, extraída del “*estudio de los Accidentes de Trabajo por sobreesfuerzos físicos sobre el sistema musculoesquelético ocurridos en Canarias durante 2016*” se observa que las camareras de piso vuelven a ocupar desgraciadamente el primer puesto respecto al número de accidentes provocados por sobreesfuerzos, con un total de 893 accidentes de trabajo producidos por esta

causa, lo cual supone un 10,41% del total de los accidentes producidos por sobreesfuerzos (ICASEL, 2017). El aspecto negativo de esta estadística es que engloba todos los sectores de actividad, por lo que se pone de manifiesto la enorme trascendencia que éstos tienen en la ocupación analizada, destacando la diferencia con la siguiente ocupación con mayor número de accidentes de este tipo.

*Tabla 5. Ocupaciones más frecuentes donde se producen accidentes por sobreesfuerzos*

<i>Ocupación Trabajador/a CAC 2016</i>	<i>N.º SE</i>	<i>% SE</i>
<i>Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos similares</i>	<i>893</i>	<i>10,41</i>
<i>Vendedores en tiendas y almacenes</i>	<i>521</i>	<i>6,07</i>
<i>Auxiliares de enfermería</i>	<i>445</i>	<i>5,19</i>
<i>Peones del transporte, descargadores y afines</i>	<i>426</i>	<i>4,96</i>
<i>Camareros asalariados</i>	<i>420</i>	<i>4,89</i>
<i>Peones agrícolas</i>	<i>328</i>	<i>3,82</i>
<i>Albañiles, canteros, tronzadores, labrantes y grabadores de piedras</i>	<i>317</i>	<i>3,69</i>
<i>Conductores de camiones</i>	<i>317</i>	<i>3,69</i>
<i>Peones de la construcción y de la minería</i>	<i>314</i>	<i>3,66</i>
<i>Conductores de automóviles, taxis y furgonetas</i>	<i>196</i>	<i>2,28</i>

- **Movimientos repetitivos:** Muchas de las actividades de limpieza de estas trabajadoras, como limpiar ventanas, barrer o fregar, conllevan la realización de movimientos continuos y mantenidos que afectan a un conjunto de articulaciones y músculos provocando fatiga muscular, sobrecarga, dolor e incluso lesiones, sobre todo de las extremidades superiores, siendo los brazos y las manos las más afectadas. Los factores de riesgos que hay que considerar en este tipo de movimientos son, movimientos acarrear el mantenimiento de posturas forzadas de muñeca o de hombros, la aplicación de una fuerza manual excesiva, ciclos de trabajo muy repetidos que dan lugar a movimientos rápidos de pequeños grupos musculares y tiempos de descanso insuficientes (UGT-Madrid, 2011).

Este tipo de movimientos pueden afectar a los tejidos blandos y acarrear diversos trastornos musculoesqueléticos, pero también puede afectar a las articulaciones, favoreciendo la aparición de

enfermedades artríticas y artrósicas.

*Figura 4. Movimientos repetitivos*



- **Posturas forzadas:** Igualmente muchas de las tareas de limpieza que realizan requieren de la adopción de posturas forzadas, lo cual implica el abandono de la posición natural de una o varias regiones anatómicas para adaptarla a las necesidades de la tarea, en las que se producen extensiones, flexiones o rotaciones excesivas de las articulaciones lo cual provoca lesiones por sobrecarga. Se consideran posturas forzadas aquellas que conllevan el mantenimiento de posiciones fijas o que restringen movimientos, las que sobrecargan músculos y tendones, las que cargan las articulaciones de manera asimétrica y las que provocan una elevada carga estática en la musculatura. Este tipo de posturas implican a cualquier parte del organismo, pero sobre todo a tronco, brazos y piernas (MAPFRE, s.f.). Y es que muchas de las operaciones de limpieza requieren inclinarse y/o agacharse para limpiar, como por ejemplo, limpiar debajo de las camas, los baños y en concreto las bañeras, barrer o fregar los pisos, aspirar o limpiar el polvo, provocando dicha sobrecarga y manifestándose con la disminución de la efectividad en el trabajo y con las consiguientes molestias para las trabajadoras.

Además, muchas veces se adquieren posturas incorrectas al realizar las tareas por falta de información y formación de las trabajadoras respecto de este tipo de riesgos por parte de las empresas y por el uso de equipos de trabajo inadecuados o poco ergonómicos para realizar las tareas, es decir, la limpieza de cristales se facilita si utilizamos un mango telescópico para poder llegar a las zonas más altas en vez de estar estirándonos y poniéndonos de puntillas para llegar a éstas.

Los síntomas originados por posturas forzadas se presentan en tres etapas:

A) Aparece dolor y cansancio durante las horas de trabajo y desaparecen fuera de éste y con el descanso.

B) Los síntomas aparecen al empezar el trabajo y no desaparecen por la noche, alterando el sueño y disminuyendo la capacidad de trabajo. Esta etapa persiste durante meses y supone la cronificación del proceso.

C) Los síntomas persisten durante el descanso. Se hace difícil realizar tareas, incluso las más triviales y corresponde al establecimiento de lesiones irreversibles (UGT-MADRID, 2011).

*Figura 5. Postura forzada*



Ahora bien, lo que empeora aún más la situación y acrecenta así el riesgo de aparición de trastornos musculoesqueléticos, es que dicho riesgos se combinan, es decir, al llevar un carro cuyas ruedas ya no giran adecuadamente a través de un pavimento en mal estado y con algo de pendiente, se produce un sobreesfuerzo en su empuje y la adopción de posturas forzadas para poder controlarlo; o al limpiar una bañera desde afuera, se produce una postura forzada al tener la camarera que hacer esa tarea flexionando el tronco hacia adelante y se combina con movimientos repetitivos realizados al limpiarla.

Por lo que podemos observar que estos riesgos por sí solos afectan a la salud, pero al combinarse multiplican su efecto perjudicial sobre el sistema musculoesquelético.

Pues bien, tal y como señalamos anteriormente, estos riesgos ergonómicos pueden derivar en diferentes tipos de trastornos musculoesqueléticos, los cuales podemos definir como un conjunto de alteraciones que pueden presentarse en músculos, tendones, ligamentos, articulaciones, nervios y huesos, siendo las principales lesiones sufridas por estas trabajadoras las siguientes:

- **Síndrome del túnel carpiano:** Es una afección en la cual existe una presión excesiva en el nervio mediano de la muñeca que permite la sensibilidad y el movimiento a partes de la mano. Cualquier inflamación en la zona puede pellizcar al nervio y causar dolor, entumecimiento, hormigueo, debilidad o daño muscular en la mano y los dedos. Normalmente causado por movimientos repetitivos de la mano y la muñeca (ADAM Health Solutions, 2018).

- **Bursitis:** Es un trastorno doloroso que afecta inflamando las pequeñas bolsas rellenas de líquido (bolsas sinoviales) que protegen y amortiguan los huesos, los músculos, tendones o piel. Generalmente se presenta en rodillas, codos y cadera. Este trastorno que afecta a las articulaciones aparece debido a movimientos repetitivos (Mayo Clinic, 2017).

- **Epicondilitis:** Es una lesión por esfuerzo repetitivo en el movimiento de pronación-supinación forzada, en la que se inflaman los tendones de los músculos de la cara externa del codo (los músculos extensores de los dedos y la muñeca, y los supinadores del antebrazo) con un origen común (unión) en el Epicóndilo (INSHT).

Como se comentó en el apartado de antecedentes, estos tres trastornos musculoesqueléticos se incorporaron en el año 2018 al listado de enfermedades profesionales reguladas por el Real Decreto 1299/2006, reconociéndose legalmente a estas trabajadoras el que el padecimiento de las mismas es de claro origen laboral.

- **Tendinitis:** Es la inflamación de los tendones derivado de movimientos repetitivos como flexoextensiones repetidas o por sobreesfuerzos, lo cual provoca la inflamación del tendón.

- **Contractura de Dupuytren:** Es un engrosamiento anormal del tejido que está justo por debajo de la piel. Ocurre en la palma de la mano y se puede extender a los dedos. Es posible que se formen hoyos, nódulos y cordones firmes que pueden hacer que los dedos se doblen hacia la palma. Si bien la piel podría verse afectada en el proceso, las estructuras más profundas, como los tendones, no



están directamente afectadas. En un estado más avanzado, es probable que se perciban dificultades para realizar actividades tales como lavar, usar guantes, dar apretones de manos y poner las manos en los bolsillos (ASSH, 2014).

- **Lumbalgia:** Dolor que se produce en la parte baja de la espalda o área lumbar, el cual puede ser agudo, es decir, provocado por una causa inmediata como un mal esfuerzo, o crónico, que es la manifestación de que algo no anda bien desde hace tiempo. Los factores más comunes que lo provocan es el estrés laboral, la sobrecarga en horas de trabajo, el hecho de permanecer mucho tiempo de pie o sentado, la falta de ergonomía en el lugar de trabajo, las malas posturas y la carga de objetos muy pesados (Martínez, V., 2011).

Las lesiones en la zona lumbar son las más frecuentes en este colectivo, pues las sufren un 47% de este tipo de trabajadoras (Jiménez, Cabanillas, Quintana y Martín, 2010).

- **Dolor cervical (cervicalgia):** Abarca desde un leve malestar hasta un dolor quemante e intenso que puede ser debida a una lesión, a un problema muscular o mecánico, a un pinzamiento nervioso causado por la protrusión de uno de los discos situados entre las vértebras, debido a una cervicoartrosis o causada por estrés (Carsi, B., 2015). A veces se trata de un dolor localizado en el cuello mismo y otras es un dolor que se extiende a los brazos, a la cabeza o a la espalda. Se puede sentir hormigueo y adormecimiento en los dedos de la mano, dolor en la nuca o notar mareo y náuseas (CUN, 2015).

- **Ciática:** Síntoma de algún problema del nervio ciático, el nervio más largo del cuerpo. Este nervio controla los músculos de la parte posterior de la rodilla y de la parte inferior de la pierna y brinda las sensaciones en la parte posterior del muslo, parte de la pierna y la planta del pie. Cuando se tiene ciática, se siente dolor, debilidad, entumecimiento u hormigueo. Puede empezar en la parte baja de la espalda y extenderse hacia las piernas, las pantorrillas, los pies e inclusive los dedos de los pies. Suele afectar a un sólo lado del cuerpo. La ciática es un síntoma de una afección médica subyacente, no es un diagnóstico médico de por sí y puede deberse a la rotura de discos intervertebrales, estrechamiento del canal medular que ejerce presión sobre el nervio o por una lesión como una fractura pélvica (ADAM Health Solutions, 2018).

- **Hernia discal:** Es una enfermedad en la que parte del disco intervertebral (núcleo pulpos) se desplaza hacia la raíz nerviosa, la presiona y produce dolor. Además, como presiona terminaciones nerviosas provoca trastornos sensitivos: hormigueos, alteración de la sensibilidad, etc. y trastornos motores: falta de fuerza, etc. (CUN, 2015). Una hernia discal puede ser cervical si se encuentra en las vértebras superiores, o lumbar si se encuentra en las vértebras inferiores. Tienden a ser más frecuentes en la parte inferior de la espalda por ser la zona que soporta más peso y la que realiza mayor fuerza. Entre sus causas encontramos la de levantar objetos pesados y la de mantener posiciones estáticas durante largos períodos de tiempo (Fiol, B., s.f.).

En el año 2004 Mapfre publicó un estudio acerca de las condiciones ergonómicas del departamento de pisos a nivel nacional, del cual se arrojaron resultados acerca de las distintas partes del cuerpo afectadas por trastornos musculoesqueléticos y en el cual podemos observar que el 25,19% de las trabajadoras padece dolores de espalda, el 22% en el cuello, el 17,83% en las muñecas y manos, el 13,76% tiene dolores en las rodillas o pies y el 14,34 % en los hombros. Estos porcentajes son los resultados totales, ya que como argumentan, los trabajadores tenían dolores o molestias en más de una parte de su cuerpo.

Ahora bien, algunos factores asociados a la organización del trabajo influyen también notablemente en la aparición de los trastornos musculoesqueléticos y en trastornos del sistema nervioso en las camareras de piso, como el elevado ritmo de trabajo, la sobrecarga de trabajo, la monotonía y repetitividad de las tareas, el escaso control sobre el propio trabajo, una supervisión estricta por parte de las gobernantas, falta de personal, de descansos y estabilidad en el empleo, entre otros.

Por tanto, pasemos a analizar los riesgos laborales a los que están sometidas dentro del ámbito de la Psicología Aplicada.

### 4.3.2 Riesgos psicosociales

En este apartado analizaremos los riesgos psicosociales asociados a este puesto de trabajo, principalmente asociados a la organización de éste y derivados del elevado ritmo y carga de trabajo, entre otros.

Se definen los factores de riesgo psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (psicológica o mental) del trabajador como al desarrollo del trabajo (ICASEL, 2016).

- **Ritmo de trabajo:** Estas trabajadoras están sometidas a un elevado ritmo de trabajo derivado directamente del desorbitado número de habitaciones diarias que tienen que limpiar, ya sean salidas, clientes, repasos o desbloques. Tienen que trabajar muy rápido ya que por lo general las empresas les adjudican unos controles con un elevado número de habitaciones y no se pueden marchar a casa hasta que no terminen el trabajo. Lo cual condiciona que estas trabajadoras realicen sus tareas a un elevado ritmo para poderlo terminar dentro de su horario de trabajo.

- **Sobrecarga de trabajo:** Derivado precisamente del elevado número de habitaciones que las trabajadoras tienen que limpiar en su jornada laboral, resultando abusivo en la mayoría de los casos. Según datos de sindicato de CCOO, antes de la crisis estructural que comenzó en 2007, muchas camareras limpiaban de media de 15 a 16 habitaciones por día. En 2015 con récord de turistas, se habla de hasta 30 habitaciones, en algunos casos. Este número de habitaciones incluyen 3 ó 4 habitaciones que hay que limpiar como “salida”, incluyendo el cambio de la sábanas y en algunos casos también hay que limpiar las zonas comunes. Lo cual denota una carga de trabajo prácticamente imposible de realizar en 8 horas.

- **Monotonía y repetitividad de las tareas:** Las tareas realizadas son exclusivamente de limpieza, por lo que si a los factores de riesgo anteriores les sumamos el pasarse 8 horas como mínimo, limpiando una habitación tras otra, se produce una elevada insatisfacción en el trabajo, pues sus tareas implican ciclos cortos de trabajo y repetitivos, con una infracarga cualitativa del requerimiento de la tarea, incrementando por tanto dicha insatisfacción.

- **Falta de autonomía:** Existe una falta de capacidad y posibilidad por parte de estas trabajadoras de gestionar y tomar decisiones sobre la estructuración temporal y la organización de su trabajo. No tienen libertad para gestionar su tiempo de trabajo ni descansos, o elegir el ritmo de trabajo ni tampoco tomar decisiones sobre las tareas que realizan, los procedimientos de trabajo, ni la resolución de incidencias. Simplemente acatan órdenes respecto al número de habitaciones que tienen que limpiar y cómo deben hacerlo.

- **Estilo de supervisión:** Por lo general, es la gobernanta la que impone las normas y sus criterios, sin consultar con las camareras de piso, pues es ella la que diseña, planifica y asigna el trabajo sin contar con el criterio o las demandas de estas trabajadoras. El grado de autoridad ejercido suele ser muy elevado y generar ambientes de trabajo tensos. Las prisas por tener las habitaciones listas cuanto antes para los nuevos clientes que vienen a alojarse suponen la constante presión por parte de estos mandos intermedios de aumentar el ritmo de trabajo, además de pedirles que vuelvan a repasar ciertas habitaciones si encuentran algún defecto en la limpieza de las mismas. Además, algunos hoteles exigen una limpieza exquisita, lo cual se hace imposible de realizar si la carga de trabajo es excesiva.

- **Falta de personal y de tiempo de descansos:** Como hemos apuntado en varias ocasiones, el aumento del turismo en canarias no ha supuesto un aumento significativo en la contratación, por lo que estas trabajadoras han asumido ese aumento de clientes sin que sus empresas contraten muchas más camareras. Esto repercute junto a los riesgos anteriormente analizado en precarizar aún más este puesto de trabajo. Además, muchas de las camareras renuncian a su tiempo de descanso o de comida para poder terminar dentro de su jornada laboral toda la carga de trabajo que les ha sido encomendada, lo cual aumenta aún más la fatiga laboral, pudiendo provocar desvanecimientos derivados de la falta de ingesta de alimentos o agua.

- **Estabilidad en el empleo:** Esta ocupación sufre una alta tasa de temporalidad en sus contrataciones, ya que por ejemplo, el 90% de los contratos firmados en 2014 fueron eventuales, lo cual provoca la subordinación absoluta respecto al endurecimiento de sus condiciones laborales para poder renovar sus contratos y no quedarse sin empleo (OBECAN, 2014).

Estos riesgos psicosociales pueden provocar alteraciones del sueño, angustia, estrés, irritabilidad, fatiga crónica, trastornos cardiovasculares, gastrointestinales y ansiedad, la cual suele derivar en un cuadro depresivo.

Algunas de las patologías provocadas por los riesgos psicosociales analizados son:

- **Ansiedad:** Es la consecuencia de situaciones que percibimos o interpretamos como amenazantes o peligrosas, causando una cadena de síntomas que nos pueden afectar en nuestro trabajo y a la vez hacen que disminuya nuestra calidad de vida, por lo que es necesario controlarlo desde el principio para que no pase a mayores. Normalmente deriva de la sobrecarga de trabajo y de la insatisfacción laboral (CID, S., 2018).

- **Estrés laboral:** Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o entorno de trabajo (CC.OO., 2013).

- **Depresión:** La depresión laboral es una sensación de tristeza, desmotivación y desánimo continuo relacionados con el puesto de trabajo. Suele estar causada por condiciones de trabajo estresantes, cargas excesivas no acordes al salario y por falta de reconocimiento en el trabajo (Molina, X., s.f.).

También estos riesgos psicosociales contribuyen junto con los ergonómicos a la generación de los trastornos musculoesqueléticos. Debido a este cúmulo de riesgos por trastornos musculoesqueléticos y psicosociales, estas trabajadoras se ven condenadas a automedicarse.

## 5. CAMARERAS DE PISO Y EL POLICONSUMO DE FÁRMACOS

La generación de todas estas consecuencias psicofísicas han hecho aumentar el consumo de medicamentos entre estas trabajadoras para aliviar los dolores musculares, rebajar su nivel de ansiedad y poder seguir trabajando, pues los elevados niveles de precariedad laboral, junto con la fatiga física y el elevado estrés derivado de la carga y ritmo de trabajo han provocado que en torno al 90% de estas trabajadoras se automediquen para aliviar los dolores de ciática, lumbalgias, cervicales, alteraciones del sueño o síntomas depresivos (CC.OO, s.f). Distintas fuentes consultadas cifran el nivel de automedicación entre este colectivo entre el 70% y el 90%.

En cuanto a las formas de consumo, estaríamos hablando de un “policonsumo”, ya que unos medicamentos les llevan al consumo de otros para paliar los efectos de los primeros. Entre los fármacos que más consumen destacan los relajantes musculares, analgésicos o antiinflamatorios para paliar el dolor muscular, los ansiolíticos para reducir el estrés y la ansiedad que sufren por las altas cargas de trabajo, y los protectores gástricos que, por los efectos secundarios de los anteriores, finalmente se ven obligadas a tomar; según CC.OO. Además estos fármacos no suelen ser recetados por un profesional, sino que son recomendaciones que se dan entre ellas, desconociendo las interacciones de los fármacos, sus dosis o la dependencia que pueden causar. Fármacos que no resuelven el problema, pues solo alivian su sintomatología y además de generar efectos secundarios pueden generar dependencias.

Figura 6. Consumo de fármacos



## 6. FACTORES BIOLÓGICOS DE RIESGO: EMBARAZO Y MENOPAUSIA

Como variables maximizadoras de los daños que este puesto de trabajo puede originar a la salud, cabe destacar los condicionantes biológicos que pueden agravar aún más dicha situación. Pues factores como el embarazo o la edad disminuyen la capacidad de la recuperación muscular, aumentando por tanto la fatiga muscular y la probabilidad de sufrir trastornos musculoesqueléticos.

- **Embarazo:** Durante el embarazo las mujeres sufren una serie de cambios fisiológicos que las hacen más susceptibles a los factores de riesgo asociados a la carga física de trabajo, aumentando la sobrecarga física de la trabajadora y disminuyendo su nivel de recuperación respecto a la fatiga. Dichos cambios fisiológicos suponen por sí mismos una disminución de su capacidad para la realización de cualquier actividad física, pues durante el estado de gestación se producen una serie de cambios biológicos que la limitan:

- Se produce un aumento del peso corporal.
- Se produce un aumento del consumo de oxígeno y del volumen de sangre que el corazón ha de bombear, lo cual provoca un aumento de su actividad. Además, el corazón se desplaza hacia arriba lo que favorece la compresión cardíaca y disminuye la capacidad pulmonar.
- La vena cava se comprime debido al crecimiento del útero, lo cual dificulta el retorno del flujo sanguíneo desde las piernas hacia el corazón, provocando la aparición de varices.
- Se produce un aumento de la curvatura de la columna vertebral lumbar, provocando el desplazamiento del centro de gravedad de la mujer embarazada, por lo cual ésta tiende a arquearse hacia atrás, provocando una sobrecarga de los músculos de la columna vertebral.
- Incremento en la producción de la hormona denominada relaxina, que producirá la relajación de la musculatura abdominal necesaria para el aumento del útero en las fases más avanzadas del embarazo, así como del resto de músculos y ligamentos del cuerpo. Derivado del aumento de la flexibilidad de los ligamentos que unen las vértebras de la columna entre sí, aumenta la probabilidad de aparición de hernias discales.

Todos estos cambios biológicos implican una reducción en la capacidad para realizar ejercicios físicos por parte de las trabajadoras embarazadas, volviéndose más vulnerables a los factores de riesgo relacionados con la carga física de trabajo, siendo los principales trastornos musculoesqueléticos asociados a carga física y embarazo, los dolores de espalda y en concreto los dolores a nivel lumbar.

La NTP 413 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo establece que el manejo de cargas pesadas retardan el crecimiento del feto y se tienen hijos/as más pequeños que las mujeres que realizan trabajos ligeros. También señala que el manejo de cargas y las posturas forzadas aumentan la probabilidad de sufrir abortos espontáneos o partos prematuros, así como una carga de trabajo físico excesiva puede provocar en el feto problemas cardiovasculares y defectos en el sistema nervioso.

Por otra parte, recordemos la especial protección que el artículo 26 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales confiere a las trabajadoras embarazadas, disponiendo toda una serie de garantías vinculadas al proceso de gestación, al objeto de proteger a la mujer y al feto de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.

- **Menopausia:** Durante este periodo, el cual se produce en las mujeres de entre 45 y 55 años, se produce una disminución de los niveles de las hormonas estrógeno y progesterona que provocan la desaparición de la menstruación. Pues bien, el estrógeno es la principal hormona femenina reguladora del aporte de calcio a los huesos, lo cual repercute en la aparición de trastornos musculoesqueléticos. Directamente asociado a dicha disminución de calcio en los huesos, puede surgir la osteoporosis, que es una disminución progresiva de la masa ósea, provocando que los huesos se vuelvan más frágiles y propensos a las fracturas. Por esta razón, deberá tenerse en cuenta este factor biológico como factor que puede incrementar la aparición de patologías osteomusculares en estas trabajadoras, más aún al estar expuestas a una elevada carga física de trabajo, relacionada con la manipulación de cargas, movimientos repetitivos, posturas forzadas, etc.

Por tanto, hemos podido observar el amplio elenco de factores de riesgo a los que están expuestas las camareras de pido de Canarias, las consecuencias de los trastornos musculoesqueléticos que normalmente se derivan de esta actividad así como de los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestas. De lo cual se deriva directamente el policonsumo y automedicación de un sinfín de medicamentos destinados a paliar los dolores, principalmente musculares, que padecen diariamente o para mitigar cuadros de ansiedad o depresión. Todo ello influenciado también por factores



biológicos que aumentan el riesgo de sufrir un daño para la salud, como es el embarazo y la menopausia. Por todo ello, diseñaremos el conjunto de medidas preventivas que se deberían aplicar por parte de las empresas del sector de hostelería y de las camareras de piso, para así eliminar dichos riesgos o reducirlos a su mínima expresión.

## **7. MEDIDAS PREVENTIVAS**

### **Caídas al mismo nivel**

- Se deberán colocar carteles indicativos de “suelo mojado” por limpieza reciente de los mismos.
- Se deberá utilizar calzado cerrado, antideslizante y de calidad.
- Se deberá de recoger inmediatamente cualquier vertido proveniente de cubos o recipientes de limpieza y señalar su limpieza convenientemente.
- Las zonas de paso deberán estar libres de obstáculos, depositando la ropa de cama y toallas usadas en jaulas o cestas habilitadas al efecto y se deberá mantener el orden y la limpieza tanto en dichas zonas, en las habitaciones en las que se está trabajando, como en los offices.
- Se deberá evitar correr.
- Se deberá asegurar por parte de las empresas el correcto mantenimiento del pavimento por el que las camareras de piso realizan su trabajo, ya que éste deberá constituir un conjunto homogéneo, liso y continuo.

### **Caídas a distinto nivel**

- Se deberá de hacer uso de escaleras de mano cuando se necesiten limpiar zonas situadas por encima de los hombros. No se deben utilizar taburetes, sillas o cualquier objeto para acceder a dichas zonas.
- Se deberá proveer información y formación a las trabajadoras acerca de la correcta utilización de las escaleras de mano.
- Al utilizar escaleras de mano, se deberá asegurar el adecuado apoyo de las mismas siempre en superficies sólidas y estables, alejadas de lugares de paso como puertas o ventanas.
- No utilizar escaleras de mano en mal estado. Se deberá comprobar además su estado de conservación y que estén provistas de tacos de goma antideslizantes en la parte inferior.
- La escalera de mano ha de movilizarse tantas veces como sea necesario para acceder con seguridad y comodidad a todas las áreas que se quieran limpiar, pues no deberemos de asomarnos por los laterales de ésta, manteniendo siempre todo nuestro cuerpo dentro del frontal de la escalera. Además, se deberá utilizar calzado apropiado y antideslizante para hacer uso de la misma.
- Nunca transportar cargas mientras se sube o baja de escaleras manuales.
- Se deberá extremar la precaución al hacer uso de escaleras fijas, no se deberá circular por ellas ni

con prisas ni con cargas excesivas y/o voluminosas.

- Se deberá barrer o fregar los pisos en sentido de avance para evitar caídas por escaleras o desde alturas.

### **Cortes, pinchazos y golpes**

- No se deben comprimir las bolsas de basura ya que pueden contener objetos cortantes o punzantes.

- Se deberán utilizar guantes de protección adaptados y con marcado CE.

- Se deberá limpiar con cuidado los bordes de cristales y espejos.

- Se deberán limpiar las habitaciones con los cajones y las puertas de armarios o estanterías cerrados, para evitar golpes.

- No recoger cristales rotos con las manos, siempre se deberá hacer uso del cepillo y recogedor, depositándolos en recipientes específicos para ello y nunca en bolsas de basura. La empresa deberá proveer a sus trabajadoras de este tipo de recipientes adecuados.

- Intentar trabajar sin prisas excesivas, puesto que éstas aumentan el riesgo de sufrir golpes con el mobiliario de las habitaciones.

### **Riesgo eléctrico**

- Se deberá llevar a cabo por parte de la empresa un adecuado mantenimiento del estado de los enchufes del lugar de trabajo, así como del cableado de los equipos de trabajo utilizados por las camareras de piso.

- Nunca manipular los equipos eléctricos con las manos húmedas o mojadas.

- No desconectar los aparatos eléctricos tirando del cable, sino de la clavija.

- Se deben realizar inspecciones periódicas de los equipos de trabajo eléctricos por personal cualificado y utilizar equipos con marcado CE.

- La empresa deberá realizar un adecuado mantenimiento de las instalaciones eléctricas del complejo hotelero, así como la realización de las inspecciones periódicas.

- No limpiar con trapos mojados ni cables ni aparatos eléctricos conectados a la red eléctrica. Desenchufar el aparato antes de limpiarlo, si es posible.

- Se deberá avisar al personal de mantenimiento de cualquier defecto en la instalación eléctrica o en elementos eléctricos como enchufes, lámparas, etc.

### **Caída de objetos en manipulación y de objetos desprendidos**

- En los offices, lencerías y otras zonas de almacenamiento, se dispondrán los materiales de forma que se garantice su estabilidad, situando los objetos de mayor peso en la base de las estanterías y los más ligeros en las partes más altas.
- Se deberá llevar un adecuado mantenimiento de las estanterías, evitando sobrecargar los estantes. Ante cualquier defecto o deterioro de las mismas se deberá dar parte a la persona responsable del mantenimiento, ya que se podría ver comprometida su estabilidad estructural.
- Las estanterías deberán siempre estar ancladas a paredes o suelos.
- Se deberán transportar los productos y útiles de limpieza en los carros y no se deberán sobrecargar.

### **Riesgos derivados de los equipos de trabajo**

- Se deberá facilitar a los trabajadores información y formación adecuada sobre la utilización de los equipos de trabajo que deban utilizar en su trabajo diario, así como de las medidas de prevención y protección a tener en cuenta.
- Los equipos de trabajo deberán ser utilizados únicamente para la finalidad para la que han sido diseñados. Se deberán seguir las instrucciones del fabricante en lo relativo a su mantenimiento, utilización y medidas preventivas a tener en cuenta.
- Se deberán seleccionar los equipos de trabajo adecuadas tanto para la tarea como para la persona que va a ser uso de los mismos. Se recomienda la adquisición de materiales de trabajo ergonómicos, como por ejemplo, palos telescópicos para la limpieza de cristales.
- Se deberá realizar un adecuado mantenimiento de los equipos de trabajo por parte de la empresa.
- Los equipos de trabajo utilizados deberán disponer de marcado CE.

### **Utilización de productos químicos**

- La empresa deberá utilizar los productos de limpieza con menor riesgo para la salud de las trabajadoras.
- La empresa deberá facilitar las fichas de datos de seguridad de los productos de limpieza que utilizan sus trabajadoras, debiendo ubicarse en un sitio accesible y conocido por todas. Se deberán ubicar en cada uno de los offices.

- Se deberá facilitar información y formación a las trabajadoras sobre los productos químicos que utilizan y de las medidas preventivas y de protección que se han de tener en cuenta a la hora de su utilización, así como de las medidas de primeros auxilios a aplicar frente a intoxicaciones o accidentes con los mismos.
- Se deberá leer previamente la etiqueta del producto de limpieza que se va a utilizar y no mezclar productos que sean incompatibles ya que pueden generar vapores tóxicos.
- Se recomienda utilizar los productos de limpieza en su envase original. Si no fuera posible, no utilizar envases que hayan contenido productos de alimentación para rellenarlos con productos de limpieza. En caso de utilizar envases no originales, se deberá etiquetar el mismo indicando su contenido.
- Se deberá desechar todo envase que no esté adecuadamente identificado su contenido.
- Se deberán utilizar los productos de limpieza con las ventanas y las puertas de la habitación abiertas, para evitar la concentración de los vapores de los mismos.
- Se recomienda evitar aquellos envases cuya aplicación sea mediante spray.
- Se deberán utilizar los equipos de protección individual cuando se utilicen productos de limpieza, como, guantes de protección contra productos químicos (látex, PVC, nitrilo, etc.), mascarilla de protección respiratoria, zapatos de seguridad antideslizantes y gafas de protección frente a salpicaduras.
- Se deberán almacenar los productos de limpieza en armarios destinados exclusivamente para los mismos y separados de cualquier fuente de agua, alimento o fuente de calor. Controlar las fugas y limpiarlas inmediatamente, en su caso.
- Tras la utilización de los productos de limpieza, lavarse las manos adecuadamente.
- Nunca comer, beber ni fumar mientras se utilizan productos de limpieza, o tras ser utilizados, sin lavarse antes las manos de forma adecuada.

### **Riesgo biológico**

- Nunca se deberá apretar el contenido de las papeleras, en especial las de los cuartos de baño, ni con el pie ni con las manos.
- No se deben recoger los residuos con las manos, sino con el cepillo y el recogedor.
- Utilizar guantes de protección.
- La empresa deberá facilitar contenedores específicos para depositar residuos con elevado riesgo biológico, como jeringuillas o bolígrafos de insulina.

- Ante cualquier corte o pinchazo con productos que puedan contener restos biológicos de algún cliente, se deberá comunicar tal circunstancia a la persona encargada para que la camarera sea derivada inmediatamente a la MATEP que la empresa tenga contratada.
- Se deberá proporcionar formación e información relativa al riesgo biológico, así como de las medidas de protección y prevención a aplicar, así como de la manera de actuar o el protocolo a seguir en caso de accidente o incidente por corte o pinchazo con material contaminado biológicamente.

### **Manipulación manual de cargas y sobreesfuerzos**

- Se deberá hacer uso de los carros de limpieza para desplazar la ropa de cama, productos de limpieza, etc. Siempre se deberán de empujar, nunca tirar de ellos.
- Se deberá disponer de jaulas cercanas para el almacenamiento de la ropa de cama y toallas sucias.
- Se deberá disponer de bolsas de basura de tamaño pequeño para reducir el peso a transportar.
- No se deberá cargar de forma manual con toda la ropa de cama y toallas que se tengan que reponer en la habitación. Se deberán cargar siempre en pequeñas cantidades para que sean más cómodas de transportar desde el carro de limpieza hasta la habitación correspondiente.
- Nunca subir escaleras cargando pesos excesivos ni voluminosos.
- Las trabajadoras embarazadas no podrán manipular cargas. Además, deberán de poner en conocimiento de la empresa tal situación desde que se tenga constancia de la misma, con la finalidad de que puedan detectarse la existencia de posibles riesgos del trabajo que pongan en peligro el estado de salud de la madre y del feto.
- Se deberá colocar el carro de limpieza en la puerta de las habitaciones, sin dificultar la salida de las mismas, para así maximizar los desplazamientos.
- Los carros deben poder manejarse fácilmente y tener una altura aproximada a la altura de los codos. A su vez, se deberá realizar un adecuado mantenimiento de los mismos, en especial de sus ruedas, para que sean fácilmente transportables. Las ruedas deben ser proporcionales al volumen del carro para economizar esfuerzos y facilitar el desplazamiento.
- Los carros no se deben sobrecargar. Debiendo acudir a los offices siempre que sea necesario reponer algún producto, toallas o ropa de cama.
- Si existen habitaciones en plantas altas a las que solamente se pueda acceder a través de escaleras, se deberá disponer de offices en las mismas y de carros de limpieza.
- Se deberá disponer de personal diferente a las camareras de piso, como por ejemplo los ballets,

para realizar labores de reposición y retirada de la ropa de cama y toallas.

- Cuando se deban manipular cargas de más de 15 kilos se deberá realizar la manipulación con la ayuda de una compañera.
- Se deberá disponer de camas de estructura ligera y con ruedas para poder manipularlas cómodamente.
- Para mover las camas o el mobiliario de la habitación, se deberán colocar los pies lo más cerca posible del objeto y estar éstos separados entre sí para equilibrar el cuerpo, realizando el movimiento doblando las rodillas y no la espalda, manteniendo ésta última recta.
- Las camas se deberán mover con las manos y no con las piernas o las rodillas.
- En el desplazamiento de cargas, como ropa de cama o toallas, se deberá mantener la carga equilibrada y próxima al cuerpo durante todo el trayecto, dando pasos cortos al andar.
- Se deben evitar los movimientos bruscos de la espalda, especialmente los giros, incluso al manejar pesos ligeros. Se han de mover los pies en vez de la cintura.
- Se deberán diseñar periodos de descanso apropiados para reducir la exposición a este riesgo y recuperarse de la fatiga muscular.
- La empresa deberá realizar una adecuada planificación de las tareas de limpieza a realizar por las camareras para así minimizar los desplazamientos al limpiar y ordenar las habitaciones. Se deberá informar y formar a las trabajadoras sobre ello.
- Se deberá, en la medida de lo posible, realizar un diseño ergonómico adecuado de los elementos y mobiliario que integren su actividad, reduciendo el esfuerzo necesario de las trabajadoras para el desarrollo de sus actividades laborales.
- Se deberá realizar estudio ergonómico para evaluar adecuadamente, en cada caso, la manipulación manual de cargas y sobreesfuerzos realizados por las camareras de piso.

### **Movimientos repetitivos**

- Se deberá intentar variar las tareas a realizar en la limpieza de las habitaciones, de forma que evitemos que sean siempre los mismos músculos los que se muevan, esto es, que requieran movimientos diferentes e impliquen músculos distintos.
- Se deberá realizar el trabajo manteniendo la mano alineada con el antebrazo, la espalda recta y los hombros sin tensión.
- Evitar aplicar fuerza manual excesiva en movimientos de prensa, flexión, extensión o rotación.
- Los útiles de limpieza como cepillos, fregonas, etc. han de permitir su sujeción con la muñeca

alineada al brazo y el uso alternativo de las manos.

- Se deberán planificar pausas de 15 minutos cada 2 horas de trabajo de cara a la recuperación de la fatiga muscular.
- Se debe facilitar a las camareras útiles de limpieza con una longitud de su palo adecuada para mantener siempre la columna en posición vertical.
- Emplear los útiles de trabajo adecuados y en buen estado para evitar la reiteración de movimientos y un esfuerzo adicional.
- Se deberá formar e informar a las trabajadoras acerca de los daños para la salud derivados de los movimientos repetitivos así como de las medidas preventivas a poner en práctica para una realización del trabajo más segura y saludable.
- Se deberá realizar estudio ergonómico para evaluar adecuadamente, en cada caso, los movimientos repetitivos realizados por las camareras de piso.

### **Posturas forzadas**

- Se deberán evitar posiciones que conlleven el arrodillarse, estar en cuclillas o mucho tiempo en la misma posición. También se deberán evitar posturas que impliquen tener los brazos por encima de los hombros o realizar giros bruscos de la columna.
- Se deberán utilizar mangos telescópicos para limpiar aquellos lugares de difícil acceso, ya sea porque se encuentran a una altura superior a la de la cabeza o inferior a la de las rodillas, evitando por tanto inclinarse o agacharse.
- Intentar maximizar el movimiento al limpiar, haciendo uso de los útiles de limpieza más adecuados para cada tarea.
- Evitar el estatismo postural prolongado, apoyando el peso del cuerpo sobre una pierna y otra alternativamente.
- Utilizar calzado cómodo, que no apriete, sujeto, y que sin ser plano, la suela no tenga altura superior a 5 cm.
- Al barrer o fregar, se deberá mantener el cepillo o fregona lo más cerca posible de los pies, efectuando movimientos sólo con los brazos, evitando seguirlos con la cintura.
- En caso de tener que escurrir fregonas por torsión, no forzar las muñecas ni volcar el peso corporal sobre ésta al girarla. Se recomienda la adquisición de cubos para las fregonas con escurridores que permitan escurrirlas mediante presión.
- Si es necesario arrodillarse para la realización de alguna tarea, se deberá realizar la postura de



- rodilla alterna en el suelo, con la otra semiflexionada, a fin de conseguir mantener la espalda recta.
- Si es necesario agacharse al hacer las camas, se deberá adoptar la postura de rodilla alterna en el suelo, colocando una toalla doblada debajo de la rodilla que se apoya en el suelo.
  - Las bañeras se deberán limpiar realizando la limpieza desde dentro, nunca desde afuera, ya que de esta forma evitaremos flexionar la espalda en la zona lumbar.
  - Al escurrir paños o bayetas de limpieza, se deberán escurrir mediante la torsión horizontal de la misma utilizando las dos manos.
  - Se recomienda la utilización de aspiradoras para facilitar las tareas de barrido, así se minimiza el tiempo que se ha de mantener las posturas asociadas a esta actividad.
  - Se deberá formar e informar a las trabajadoras acerca de los daños para la salud de las posturas forzadas así como de las medidas preventivas a poner en práctica para una realización del trabajo más segura y saludable.
  - Se deberá realizar estudio ergonómico para evaluar adecuadamente, en cada caso, los movimientos repetitivos realizados por las camareras de piso.

### **Factores de riesgo psicosocial**

- La carga de trabajo deberá establecerse considerando el contenido, tanto cuantitativo como cualitativo, de las tareas a realizar, así como de las capacidades y recursos del trabajador. Para ello se deberá analizar convenientemente el tiempo que se tarda de media en realizar cada tipo de habitación a un ritmo de trabajo saludable, para así poder organizar un planning de trabajo razonable y acorde a unos estándares de seguridad y salud en el trabajo aceptables.
- Se deberá adecuar la carga de trabajo de las camareras teniendo en cuenta su edad, ya que una trabajadora de mayor edad ni soportará la carga de trabajo de una persona más joven ni se recuperará de la fatiga física de la misma manera.
- Se deberá contar con personal suficiente durante toda la temporada para evitar una sobrecarga de trabajo de las camareras, la realización de horas extras o supresión de días de descanso semanal.
- Se deberá contar con una adecuada estimación de la ocupación para así poder adecuar el volumen necesario de la plantilla en cada momento, evitando situaciones en las que derivado de la falta de personal, se sobrecargue a las empleadas.
- El ritmo y la carga de trabajo deben disminuir a unos ratios razonables y saludables.
- Se deberán planificar pausas de 15 minutos cada 2 horas de trabajo de cara a la recuperación de la fatiga muscular, sin ser descontados éstos del tiempo de descanso durante la jornada laboral.

- Se deberá informar y formar convenientemente y de forma periódica a las trabajadoras acerca de los riesgos de su puesto de trabajo, así como de las medidas preventivas y de protección a tener en cuenta. También se deberá dar una formación ergonómica específica acerca de la adopción de posturas correctas y medidas preventivas acerca de la manipulación manual de cargas y movimientos repetitivos.
- Se deberá permitir a las trabajadoras participar en todas aquellas cuestiones que afecten al desarrollo de su trabajo o que incidan en su seguridad y salud.
- Se deberán organizar y planificar los cuadrantes de limpieza con la suficiente antelación, teniendo en cuenta las particularidades individuales de cada trabajadora, en especial la edad.
- Se deberán establecer canales de comunicación ágiles con las trabajadoras, en el que éstas puedan proponer los cambios que estimen oportunos en cuanto a los procedimientos de trabajo y resolución de problemas, o cualquier otra medida que repercuta en la mejora del trabajo en sí o en su salud.
- Facilitar ciertos márgenes de autonomía para que las trabajadoras puedan decidir sobre la organización de su trabajo, permitiéndoles así regular su ritmo de trabajo y prioridad de realización de tareas, así como de sus períodos de descanso.
- Formar adecuadamente a las gobernantas y subgobernantas en estilos de dirección democráticos y participativos, así como en la identificación y mediación en conflictos que puedan surgir en el departamento y concienciarlas en la necesidad de ayudar a las camareras cuando sea necesario.
- Incrementar la comunicación entre las trabajadoras y entre estas y sus mandos superiores.
- Diseñar planes de acogida para las nuevas empleadas, para que conozcan la cultura de la empresa y cuáles son las funciones y tareas que deben desarrollar.
- Actuar inmediatamente sobre todos aquellos actos que puedan ser identificados como discriminatorios, vejatorios, de acoso, etc. Situaciones que deben ser impermisibles en cualquier organización.
- Se deberá definir claramente el papel de cada trabajadora así como sus responsabilidades.
- Sensibilización a todos los niveles sobre el trabajo y la importancia del trabajo realizado.
- Se deberá facilitar las oportunidades de promoción en el trabajo, ya sea en el mismo departamento o en otro diferente.
- Se deberá mejorar la estabilidad en el empleo en detrimento de la contratación temporal.
- Se deberán realizar una adecuada vigilancia de la salud de las trabajadoras, tanto al empezar a trabajar como de manera periódica, teniendo en cuenta los resultados que pongan de manifiesto que las medidas de prevención y protección no están siendo efectivas, de cara a modificarlas y asegurar así la salud de las trabajadoras.

- Se deberán establecer medidas organizativas que contemplen la flexibilidad de horarios de las mujeres con cargas familiares.
- Se deberá llevar a cabo la realización de un estudio psicosocial, pues estos factores de riesgo repercuten negativamente en la salud de los trabajadores y contribuyen a la generación de trastornos musculoesqueléticos.

## **8. GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS**

Como se ha comentado anteriormente, este colectivo sufre multitud de trastornos musculoesqueléticos derivados de la adopción de posturas forzadas, movimientos repetitivos y manipulación manual de cargas. Por lo que es recomendable la realización de ejercicios de estiramientos antes y después de la jornada laboral, incorporándolos a los hábitos cotidianos.

El objetivo de estos estiramientos es el de relajar y preparar la musculatura frente al estatismo postural, disminuir el estrés y la tensión acumulada, prevenir lesiones, aliviar los dolores musculares y mejorar la flexibilidad. A continuación proponemos algunos ejercicios a modo de ejemplos.

### **- Ejercicios de espalda**

1. Flexionar progresivamente el tronco hacia delante inclinándose desde las caderas y no desde la zona lumbar. Se deberá mantener esta posición entre 10 y 15 segundos.

*Figura 7. Relajación musculatura posterior.*



2. Estando de pie y con las manos entrecruzadas por encima de la cabeza, realizar un empuje hacia arriba siguiendo la línea de la columna. Se deberá mantener esta posición entre 10 y 15 segundos.

*Figura 8. Estiramiento de columna*



### - Ejercicio de cuello

Estirar la musculatura del cuello de manera delicada hacia un lado ayudándose de una mano, manteniendo el estiramiento de cada lado alrededor de 5 minutos.

*Figura 9. Estiramiento de cuello.*



### - Ejercicio de hombro y pecho

Se realizará el siguiente estiramiento en torno a 5 segundos por cada brazo.

*Figura 10. Estiramiento de hombro y pecho.*



### - Ejercicio de piernas

Se realizará el siguiente estiramiento en torno a 10 segundos por cada pierna.

*Figura 11. Estiramiento de piernas*



Además de la realización de ejercicios de estiramiento antes y después de la jornada laboral de cara a preparar el cuerpo para la actividad física que conlleva este trabajo o recuperarlo de la fatiga y tensión acumulada, también se recomienda realizar en casa ejercicios de respiración, de relajación física y mental, la práctica de ejercicio físico de manera moderada y llevar una dieta equilibrada. También es muy importante descansar y dormir suficientemente, pues un correcto hábito de sueño favorece el buen estado de ánimo y de trabajo.

Un ejercicio de relajación recomendado para mitigar el estrés acumulado a lo largo de la jornada laboral sería el siguiente:

- Estando acostados boca arriba y en una superficie cómoda, procederíamos a cerrar los ojos y a expulsar lentamente todo el aire de los pulmones a través de la boca.
- Luego colocaríamos una mano sobre el pecho y otra sobre el abdomen e inspiraríamos lenta y progresivamente a través de la nariz sintiendo como se llenan poco a poco los pulmones, manteniendo el aire tres segundos.
- A continuación comenzaríamos a expulsar el aire lentamente por la boca sintiendo como las clavículas se deshinchaban, luego el tórax y por último el abdomen.
- Mantendríamos los pulmones vacíos otros tres segundos y comenzaríamos de nuevo el ejercicio.

Para su realización debemos estar en un ambiente tranquilo y podemos acompañarlo con música relajante, repitiendo el proceso descrito al menos cinco veces seguidas.

## **9. CONCLUSIONES**

En este trabajo hemos podido analizar todos los factores de riesgo a los que las camareras de piso de Canarias están expuestas en su trabajo y cuáles pueden ser las causas que pueden llevarlas a sufrir un accidente o incidente laboral. De esta manera hemos podido poner de manifiesto el amplio elenco de riesgos a los que están expuestas, algo que era necesario ya que son el grupo de trabajadores/as de todo el sector de hostelería de Canarias más accidentado, con unos índices de siniestralidad desproporcionados que aventajan en esta estadística al resto de ocupaciones de manera amplia.

Además, hemos podido observar el por qué los factores de riesgo ergonómico son los que más incidencia tienen en su salud, ya que por un lado, la mayoría de los accidentes sufridos por estas trabajadoras han sido provocados por sobreesfuerzos y por otro, las camareras de piso son las que sufren una mayor accidentalidad derivada de dicha causa de entre todas las ocupaciones de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esto pone de manifiesto la gran importancia de los riesgos ergonómicos en la actividad diaria de estas trabajadoras, derivados de la adopción de posturas forzadas, movimientos repetitivos y manipulación manual de cargas o sobreesfuerzos. Por ello, ha sido necesario analizar las consecuencias que de ellos se derivan, pues los trastornos musculoesqueléticos son sufridos por todas las camareras, siendo la zona lumbar y la cervical las que aglutinan un mayor índice de trastornos. Pero es que son muchas las lesiones sufridas, algunas de ellas por fin reconocidas como enfermedades profesionales derivadas de esta actividad, como el síndrome del túnel carpiano, la bursitis y la epicondilitis. El problema es que las trabajadoras tienen dolores o molestias en más de una parte de su cuerpo y no sólo en una zona concreta, pues el 70 % de éstas aseguran tener dolores en mínimo 4 zonas diferentes de su cuerpo, por lo cual en muchas ocasiones se ven forzadas a automedicarse para sobrellevar el dolor y poder acudir nuevamente a su puesto de trabajo. Precisamente se estima que entre el 70 % al 90% de las camareras recurren a la automedicación de fármacos como, relajantes musculares, antiinflamatorios y ansiolíticos; fármacos que solamente mitigan los síntomas de los trastornos musculoesqueléticos, pero que no solucionan el problema. Por todo ello hemos demostrado la incidencia que tienen estos trastornos en la salud de las camareras, los cuales además se ven agravados e influenciados por factores de riesgo asociados a la organización del trabajo, pues éstos influyen también en la aparición de los trastornos musculoesqueléticos y del sistema nervioso, como el elevado ritmo y la sobrecarga de trabajo, la monotonía y repetitividad de las tareas que por desgracia conlleva esta actividad, el escaso control sobre el propio trabajo, la supervisión estricta por parte de las gobernantas que

desgraciadamente es el estilo de dirección más extendido, la falta de personal que día a día se pone de manifiesto en la mayoría de las empresas hoteleras del sector, la falta de descansos durante la jornada laboral y semanal y la estabilidad en el empleo, pues actualmente existe una elevada tasa de temporalidad de en torno al 90%, lo cual debilita aún más a este colectivo a la hora de exigir mejoras en sus condiciones laborales. Y es que la gran mayoría de las camareras de piso se están dejando literalmente su salud en el trabajo, pues casi el 96 % sufre síntomas de ansiedad, casi el 50% presenta sintomatología depresiva y el 82 % fatiga crónica, tanto física como psicológica. Otro factor de riesgo con una importancia elevada es el derivado de la utilización de productos de limpieza, pues pueden provocar irritaciones y quemaduras en la piel así como irritaciones del tracto respiratorio y mucosas o problemas respiratorios por la inhalación de los gases que producen.

Por todo ello se han elaborado las medidas preventivas que han de ser aplicadas por las empresas y trabajadoras, las cuales son necesarias para reducir las elevadas estadísticas de accidentalidad y proteger la seguridad y salud de unas trabajadoras que se ven sometidas a un trabajo con un alto nivel de precariedad. Medidas preventivas que si son aplicadas favorecerán la mejora de las condiciones de seguridad y salud de éstas y de su bienestar físico y mental en el trabajo. Las cuales han de comenzar a nivel organizativo, pues de la elevada carga y ritmo de trabajo al que se ven sometidas diariamente, se derivan todas las demás consecuencias que afectan a su salud. Por ello es necesario el cambio en la cultura empresarial de las empresas del sector hotelero, pues solamente el establecimiento de una cultura verdaderamente preventiva asumida e implantada desde los órganos directivos de estas organizaciones, que integre la prevención en todas las actividades de la empresa y en todos sus niveles jerárquicos, así como una cultura de estabilidad en el empleo, conseguirá que este colectivo consiga unas condiciones de trabajo dignas que no menoscaben su salud a cambio de un sueldo mensual. De vital importancia es también la información y formación de estas trabajadoras respecto a los riesgos a los que están expuestas, las medidas de prevención y protección a aplicar para evitarlos, los riesgos ergonómicos asociados a su trabajo, fomentando la adopción de posturas correctas y la aplicación de medidas preventivas acerca de la manipulación manual de cargas y movimientos repetitivos. También es importante el posibilitar y facilitar la participación de las trabajadoras en todas aquellas cuestiones que afecten a su trabajo y a su seguridad y salud; además de formar a los mandos intermedios en estilos directivos participativos. Ahora bien, las medidas preventivas diseñadas en este trabajo son de aplicación a nivel genérico, pues como se ha establecido en las mismas, es fundamental previamente el realizar un estudio ergonómico amplio y de calidad en cada establecimiento hotelero referido al análisis de las



posturas forzadas, movimientos repetitivos y sobreesfuerzos a los que están sometidas las trabajadoras. Igualmente es de vital importancia la realización de un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestas las trabajadoras del establecimiento hotelero, ya que como hemos argumentado anteriormente, éstos no solo repercuten por sí mismos en la salud de las camareras, sino que tienen efectos psicosomáticos, ayudando en la generación o agravamiento de los trastornos musculoesqueléticos. Por lo que solamente a través de la realización de dichos estudios, se podrá obtener una visión y análisis completo de los factores de riesgos asociados a esta actividad, para así poder diseñar e implementar medidas preventivas específicas a las camareras de piso del establecimiento hotelero en concreto. Tarea que por otra parte no ha sido objeto de este TFM, pues para una adecuada evaluación de riesgos laborales de este colectivo, creo que es determinante la realización de dichos estudios, lo cual sería interesante realizar si tuviera que continuar estudiando a este colectivo.

Para finalizar, han quedado claramente identificados todos riesgos a los que están expuestas y las causas que pueden originar un accidente laboral, además de las duras consecuencias que para la salud conlleva la utilización diaria de los productos de limpieza, los sobreesfuerzos, los movimientos repetitivos y las posturas forzadas. Así como las patologías de origen psicosocial sufridas mayoritariamente por este colectivo derivadas de la excesiva carga de trabajo a la que están sometidas. Diseñando por ello un conjunto de medidas preventivas que se han de aplicar por parte de las empresas y de las trabajadoras, así como una guía de buenas prácticas enfocada a hacer su día a día más llevadero, porque de todos los datos expuestos se hace necesaria la implicación real de las Administraciones Públicas y de las propias empresas para mejorar sus condiciones laborales, pues estas trabajadoras pese a los daños que sufren en su salud física y mental por realizar esta actividad, trabajan duro día a día y en la mayoría de los casos sin reconocimiento de ningún tipo, pero sin duda son parte importante de la actividad de cualquier hotel o complejo de apartamentos y prestan un servicio de calidad que los clientes agradecen.

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

Rodríguez, L. (2018). Camareras de piso, una "injusticia" que ya dura muchos años en Canarias. *El Diario.es*. [online] Recuperado de: [https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/decada-precarizacion\\_0\\_724077776.html](https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/decada-precarizacion_0_724077776.html).

Laopinion.es (2018). La recuperación de Egipto y Turquía baja un 20% las reservas para verano. *Laopinion.es*. Recuperado de: <https://www.laopinion.es/economia/2018/04/03/recuperacion-egipto-turquia-baja-20/864760.html>.

EFE-Santa Cruz de Tenerife (2016). El ritmo de aumento de extranjeros decaerá en Canarias a partir de 2018. *Eldiario.es*. Recuperado de: [https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/aumento-turistas-extranjeros-decaera-Canarias\\_0\\_587941656.html](https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/aumento-turistas-extranjeros-decaera-Canarias_0_587941656.html).

Fernández, E. (2017). Camareras de piso de Canarias: ¿Unas privilegiadas con buenos salarios?. *Canarias-Semanal.org*. Recuperado de: <http://canarias-semanal.org/art/21419/camareras-de-piso-de-canarias-unas-privilegiadas-con-buenos-salarios->.

Fernández, E. (2015). Camareras de hotel en Canarias: Explotadas, exprimidas y desechadas. *Canarias-Semanal.org*. Recuperado de: <http://canarias-semanal.org/art/15887/camareras-de-hotel-en-canarias-explotadas-exprimidas-y-desechadas>.

Secretaría de Medio Ambiente y Salud Laboral de la Unión General de Trabajadores de Cataluña (Sin fecha). *Cuaderno preventivo: Las camareras de piso*. Secretaría de Medio Ambiente y Salud Laboral de la Unión General de Trabajadores de Cataluña, pp.9-26. Recuperado de: [http://www.ugt.cat/download/salut\\_laboral/documents\\_sectorials\\_de\\_prevenici%C3%B3\\_de\\_riscos/cuaderno\\_camareras.pdf](http://www.ugt.cat/download/salut_laboral/documents_sectorials_de_prevenici%C3%B3_de_riscos/cuaderno_camareras.pdf).

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2018). Camareras de piso: Riesgos ergonómicos. *Erga Formación Profesional*, N°102. Mayo-Agosto. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/MIGRAR%20PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2018/ergafp102.pdf>.

EFE (2018). CCOO denuncia que la precariedad laboral obliga a la automedicación de las "kellys." *El Día.es*. Recuperado de: <https://eldia.es/canarias/2018-03-20/34-CCOO-denuncia-precariedad-laboral-obliga-automedicacion-kellys.htm>.

EFE (2016). Un 90 % de las camareras de piso tiene que automedicarse en su puesto trabajo. *La Opinión de Tenerife*. Recuperado de: <https://www.laopinion.es/sociedad/2016/08/09/90-camareras-piso-automedicarse/696535.html>.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (1995). *Seguridad en el trabajo. Guía del monitor*. Capítulo I: Los accidentes y la seguridad en el trabajo. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/GuiasMonitor/Seguridad/I/Ficheros/sti05.pdf>.

FREMAP (2016). *Manual de seguridad y salud en tareas de limpieza*. pp.5-31. Recuperado de: <https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/MAN.018%20-%20M.S.S.%20Tareas%20Limpieza.pdf>.

Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid (2011). *Cuadernillo Informativo de PRL: CAMARERA DE PISO*. UGT-Madrid. Recuperado de: <http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741937/Camarera%20de%20piso%20cuadernillo%20informativo%20de%20PRL/7d039dad-0528-4d1f-9041-4d528d35596d>.

ASEPEYO (2015). *Prevención de riesgos en la hostelería: Camareras de piso*. Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social 2015. Recuperado de: [https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/R6E17099-Folleto-Prevención-de-riesgos-en-la-hostelería.-Camareras-de-piso\\_Asepeyo.pdf](https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/R6E17099-Folleto-Prevención-de-riesgos-en-la-hostelería.-Camareras-de-piso_Asepeyo.pdf).

Confederación de asociaciones empresariales de Baleares (2006). *Guía sobre riesgos laborales y medidas preventivas. Camareras de piso. Limpieza*. CAEB. Recuperado de: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/CA7C7E3F-BC58-444A-B69A-8CF482E1D311/146029/GuiaCamareras.pdf>.

Fundación para la prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería de les Illes Balears (n.d.). *Servicios de pisos y limpieza*. La Prevención de Riesgos Laborales en el área funcional 4ª. FPHIB. Recuperado de: <http://www.fphib.es/wp-content/uploads/2015/09/Manual+Área+Funcional+4ª.compressed.pdf>.

Truchado, J. (2017). ¿Qué es la Higiene Industrial?. [Blog] *Quirónprevención*. Recuperado de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/higiene-industrial>.

Hasak, J. (2018). La exposición a enfermedades transmitidas por la sangre de los trabajadores de la salud. *Asscat-hepatitis.org*. Recuperado de: <https://asscat-hepatitis.org/la-exposicion-a-enfermedades-transmitidas-por-la-sangre-de-los-trabajadores-de-la-salud/>.

Pinilla, J., López, R. y Cantero, R. (2003). Lesiones músculo-esqueléticas de espalda, columna vertebral y extremidades. Su incidencia en la mujer trabajadora. Camareros/as de piso. Guía Informativa para el uso de trabajadores/as y delegados/as de prevención. UGT-Canarias. Recuperado de: <https://higieneysseguridadlaboralcv.s.files.wordpress.com/2013/06/lesiones-mc3basculo-esquelc3a9ticas-de-espalda-columna-vertebral-y-extremidades-camareras-de-piso.pdf>.

Instituto Canario de Seguridad Laboral (2017). *Estudio de los Accidentes de Trabajo por sobreesfuerzos físicos sobre el sistema musculoesquelético ocurridos en Canarias durante 2016*. Recuperado de: [https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/informes\\_estudios\\_varios\\_anos/informes\\_estudios\\_2017/AT\\_por\\_sobresfuerzos\\_ANEXO\\_MEMORIA\\_2015\\_2016.pdf](https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/informes_estudios_varios_anos/informes_estudios_2017/AT_por_sobresfuerzos_ANEXO_MEMORIA_2015_2016.pdf).

MAPFRE. Servicio de Prevención. (2004). *Estudio de las condiciones ergonómicas de las trabajadoras y trabajadores del departamento de pisos*. Recuperado de: [http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/empresas/fichero/departamento\\_pisos.pdf](http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/empresas/fichero/departamento_pisos.pdf).

Niño, M. A. (2002). Alteraciones musculo-esqueléticas de las camareras de piso. *Mujeres y salud*. N°9. Recuperado de [http://matriz.net/mys-09/salud/sal\\_09.html](http://matriz.net/mys-09/salud/sal_09.html)

CAÑADA, E., (2015), *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*, Barcelona, Icaria, Antrayt.

ADAM Health Solutions. (2018). Medlineplus: *Síndrome del túnel carpiano*. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000433.htm>.

Mayo Clinic. (2017). Mayo Clinic: *Bursitis*. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/bursitis/symptoms-causes/syc-20353242>.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Sin fecha). Epicondilitis. Recuperado de <http://www.insht.es/MusculoEsqueleticos/Informacion%20estructural/TrastornosFrecuentes/extremidades%20superiores/ficheros/Epicondilitis.pdf>.

American Society for Surgery of the Hand. (2014). ASSH: *La enfermedad de Dupuytren*. Recuperado de: <http://www.assh.org/handcare/esp/hand-arm-conditions/la-enfermedad-de-dupuytren>.

Martínez, V. (10 de Junio de 2011). Lumbalgia, una enfermedad laboral común. *El Universal*. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/vida-sana/lumbalgia-una-enfermedad-laboral-comun-28555>.

Jiménez, Cabanillas, Quintana y Martín. (2010, 28 de Abril). Lesiones osteomusculares en camareras de piso del sector hostelería canario. *Revista digital de prevención n°2*. Recuperado de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5471/Lesiones\\_osteomusculares\\_en\\_camareras\\_de\\_piso.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5471/Lesiones_osteomusculares_en_camareras_de_piso.pdf?sequence=2).

Carsi, B. (2010, 15 de Abril). Dolor cervical o cervicalgia. *Hola*. Recuperado de <https://www.hola.com/salud/enciclopedia-salud/2010041545116/aparato-locomotor/musculos/dolor-cervical-o-cervicalgia/>.

Clínica Universidad de Navarra. (2015). CUN: *Diagnóstico y tratamiento del dolor cervical en la clínica*. Recuperado de <https://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/dolor-cervical>.

ADAM Health Solutions. (2018). Medlineplus: *Ciática*. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/sciatica.html>.

Clínica Universidad de Navarra. (2015). CUN: *Diagnóstico y tratamiento de la hernia discal en la clínica*. Recuperado de <https://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/hernia-discal-lumbar>.

Fiol, B. (Sin fecha). *Mujer y salud: Hernia discal – síntomas, diagnóstico y tratamiento*. Recuperado de <https://www.mujoyerisalud.es/hernia-discal-sintomas-diagnostico/>.

Hosteltur. (23 de Septiembre de 2018). *Las camareras de piso tienen que medicarse para trabajar, según CCOO*. Hosteltur. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/117699\\_camareras-pisos-tienen-medicarse-trabajar-ccoo.html](https://www.hosteltur.com/117699_camareras-pisos-tienen-medicarse-trabajar-ccoo.html).

Cid, S. (2018). SantiagoCid Centro de Psicología: *Ansiedad*. Recuperado de <https://www.psicologoemadrid.co/ansiedad-en-el-trabajo/>.

Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid. (2013). *Organización del trabajo en camareras/os de piso*.

Molina, X. (Sin fecha). *Psicología y mente: Baja por Depresión Laboral: síntomas, causas y tratamiento*. Recuperado de <https://psicologiymente.com/clinica/baja-depresion-laboral>.

CC.OO. (2018). CC.OO. Servicios: *Las camareras de piso tienen que medicarse para trabajar*. Recuperado de <https://www.ccoo-servicios.es/print/37477.html>.

Instituto Canario de Seguridad Laboral (2016). *Informe sobre los resultados del Programa de seguimiento 2015 de las actividades preventivas relacionadas con los riesgos psicosociales en las empresas en Canarias*. Anexo Memoria 2015. Recuperado de: [https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/informes\\_estudios\\_varios\\_anos/informes\\_2016/4\\_2015\\_Informe\\_riesgos\\_psicosociales\\_ANEXO\\_MEMORIA\\_2015.pdf](https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/informes_estudios_varios_anos/informes_2016/4_2015_Informe_riesgos_psicosociales_ANEXO_MEMORIA_2015.pdf).

CCOO Servicios (2015). *Recopilación e información con visitas sobre buenas prácticas en la prevención de riesgos psicosociales en el departamento de pisos del sector de la pequeña empresa del alojamiento*. Recuperado de: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/INFORME-final-jornada-riesgos-psicosociales-camareras-pisos-1.pdf>.

CCOO Servicios (Sin fecha). *Consumo de fármacos en camareras de piso*. Recuperado de: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/hosteleria/consumo-farmacos-camareras-piso.pdf>.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1996). *NTP 413: Carga de trabajo y embarazo*. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_413.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_413.pdf).

ayudaansiedaddepression.com. (Sin fecha). *Ayuda ansiedad y depresión*. Recuperado de: <https://www.ayudaansiedaddepression.com/ejercicios-de-respiraci%C3%B3n/> [Accessed 22 May 2019].

DEVORA ARTEAGA,  
LUCIANO IBAN  
(FIRMA)



Firmado digitalmente por  
DEVORA ARTEAGA,  
LUCIANO IBAN (FIRMA)  
Fecha: 2019.06.06  
16:46:24 +01'00'

IGLESIAS  
GONZALEZ  
VALENTIN



Firmado digitalmente por  
IGLESIAS GONZALEZ  
VALENTIN  
Fecha: 2019.06.06 18:32:21  
+01'00'