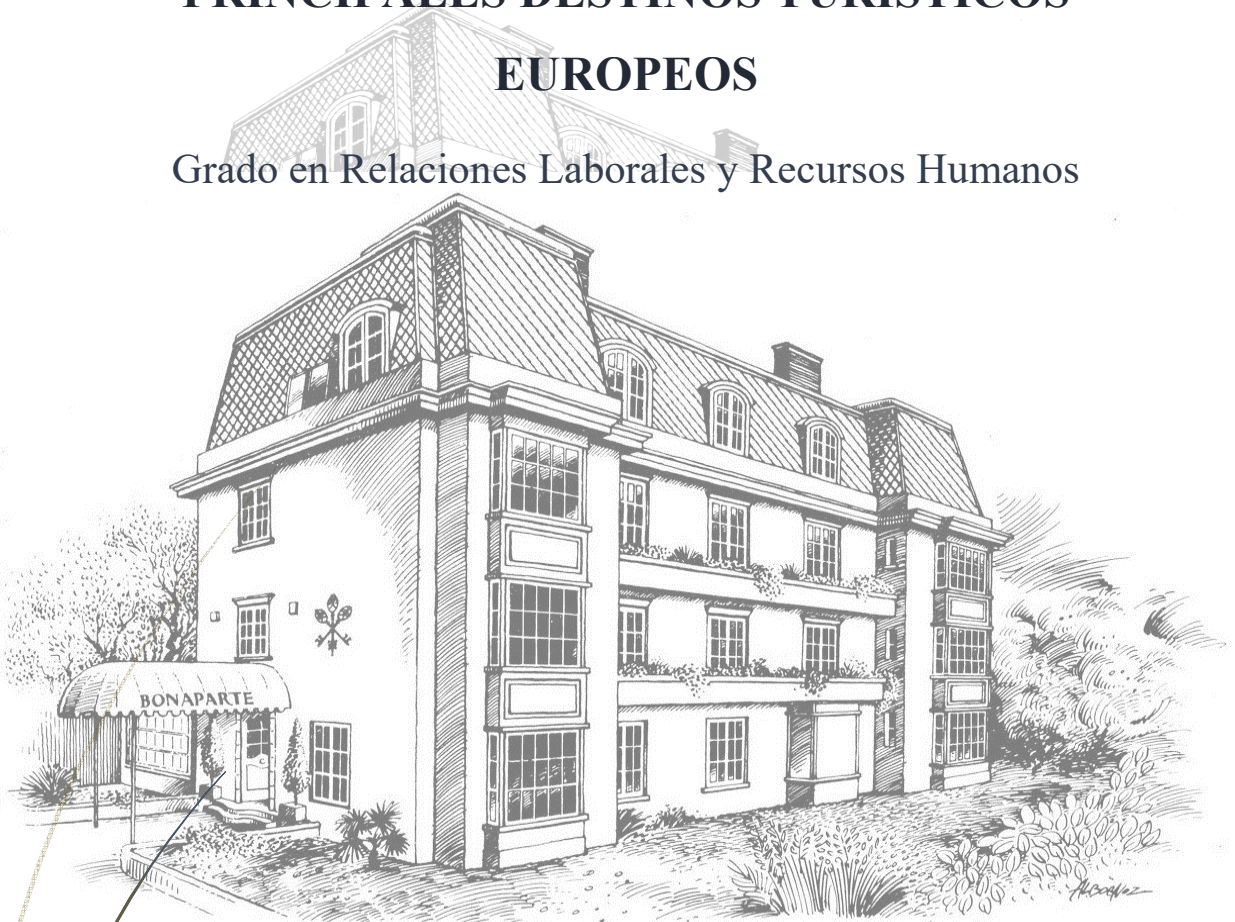


**ESTUDIO DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES EN LOS HOTELES DE LOS
PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS
EUROPEOS**

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos



Autor/a: Gara Villalba De León

Tutor/a: Marcos Antonio Pérez Delgado

Fecha de presentación: Junio, 2017



Imagen de portada: Katz S. (2015). *Dibujo a mano alzada* [Imagen] Recuperado de: sebakatz.blogspot.com.es/2015/09/dibujos-mano-alzada.html el: 03/06/2017

Estructura de Teleformación

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos


TRABAJO FIN DE GRADO

Junio de 2017

**“ESTUDIO DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES EN LOS HOTELES DE LOS PRINCIPALES
DESTINOS TURÍSTICOS EUROPEOS”.**

Autor/a: Gara Villalba De León

Tutor/a: Marcos Antonio Pérez Delgado



Firma de la Alumna:	Firma del Tutor:
Gara Villalba De León	Marcos Antonio Pérez Delgado

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos


TRABAJO FIN DE GRADO

Junio de 2017

**“ESTUDIO DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES EN LOS HOTELES DE LOS PRINCIPALES
DESTINOS TURÍSTICOS EUROPEOS”.**

Autor/a: Gara Villalba De León

Tutor/a: Marcos Antonio Pérez Delgado



Firma de los miembros del Tribunal		
Presidente/a	Secretario/a	Vocal

Calificación obtenida

--



RESUMEN, PALABRAS CLAVE Y ABREVIATURAS

Este Estudio de la Prevención de Riesgos Laborales en hoteles de los principales destinos turísticos europeos hace referencia en un primer término a toda la legislación que se despliega en esta materia, así como a las características del sector de la hostelería a través del Convenio Estatal de Hostelería y de un análisis de los puestos que mayor riesgo presenta en un establecimiento hotelero.

Además, se abordan las distintas partes que giran en torno a la prevención como son las políticas y estrategias españolas y europeas, los deberes y derechos de los protagonistas de la relación laboral, los medios de prevención y protección dentro de la empresa, planes y evaluaciones de riesgo que son de obligado cumplimiento, así como consejos de buenas prácticas en prevención de riesgos laborales para los puestos de trabajo y nociones básicas de primeros auxilios y planes de emergencia del establecimiento hotelero. Todo ello permite conocer y comparar el compromiso que existe con la prevención de riesgos laborales en distintos países de Europa, en distintas cadenas hoteleras de prestigio, etc. lo que se traduce en que sin prevención dentro de la empresa no hay calidad que ofrecer al cliente.

Es por ello que en el transcurso y elaboración del presente trabajo he llevado a cabo una metodología de trabajo basada en la consulta y recogida de información sobre experiencias en la materia en otros destinos y en cadenas hoteleras de forma aleatoria, normas y legislación de aplicación, así como de la posible identificación de las condiciones de seguridad y salud en los puestos de trabajo de este sector, reflejando las medidas preventivas más idóneas tras analizar los focos de riesgo más comunes para estos trabajadores.

▲ Palabras clave:

- Compromiso y Calidad/ Commitment and quality
- Foco de Riesgo/ Focus of Risk
- Política y Estrategia/ Politics and Strategy
- Prevención de Riesgos Laborales/ Prevention of Labor Risks
- Seguridad y Salud/ Safety and Health
- Turismo europeo/ European tourism

▲ **Abreviaturas:**

AMC: Centro Médico Académico de Ámsterdam

CE: Constitución Española

CEE: Comunidad Económica Europea

EPI: Equipo de Protección Individual

ETT: Empresa de Trabajo Temporal

EU: Unión Europea

EU-OSHA: Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

LISOS: Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social

LPRLL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales

OER: Observatorio Europeo de Riesgos

OMT: Organización Mundial del Turismo

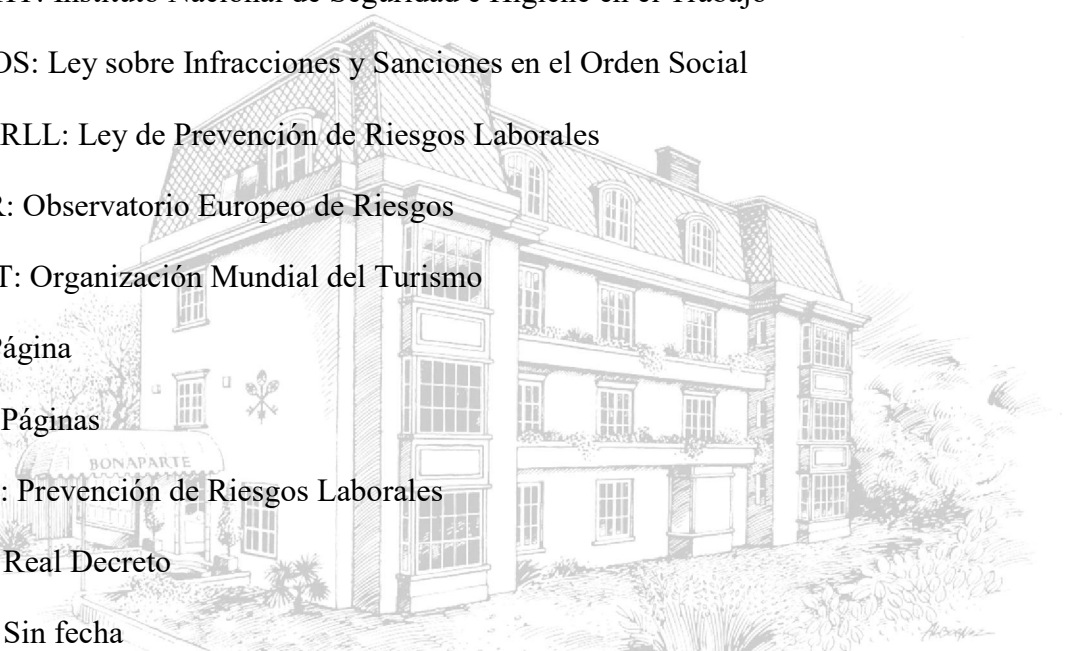
P.: Página

Pp.: Páginas

PRL: Prevención de Riesgos Laborales

RD: Real Decreto

S.f.: Sin fecha





ÍNDICE

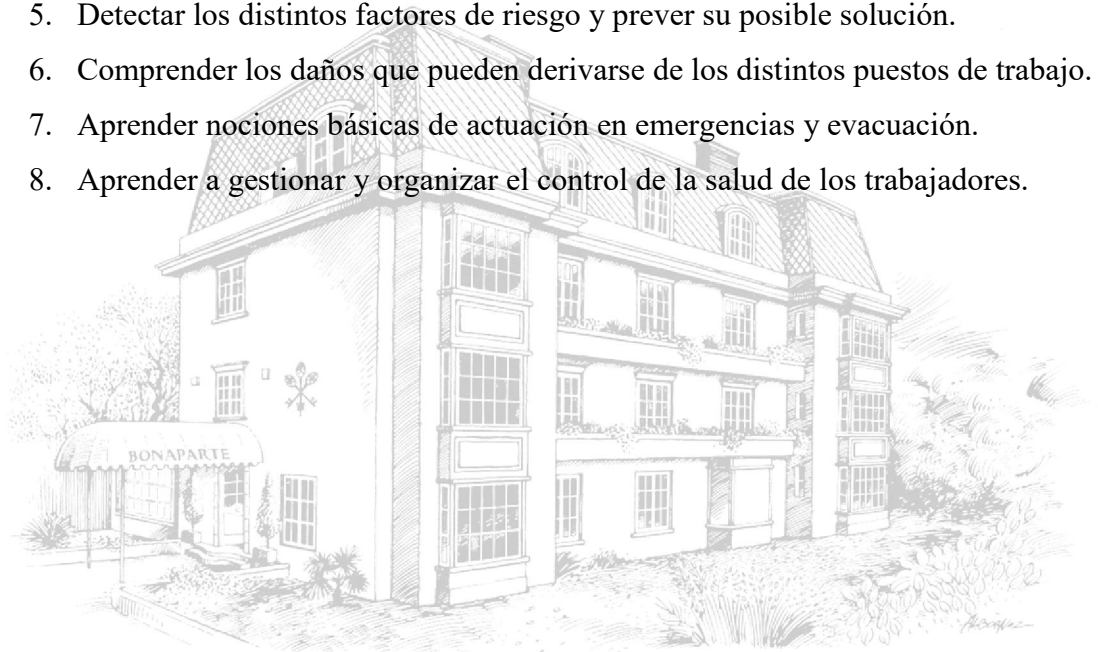
0. OBJETIVOS.....	9
1. INTRODUCCIÓN.....	10
2. LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y DEMÁS LEGISLACIÓN APLICABLE.....	11
2.1. Legislación Nacional e Internacional en la materia	11
2.2. Responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales.....	16
3. SEGURIDAD Y SALUD Y SUS IMPLICACIONES PARA LA OMT	18
3.1. Características del Sector Turístico según la OMT	18
3.2. Competitividad del sector y sus destinos en la mejora del enfoque.....	20
3.3. Prioridades en las estrategias de la OMT hacia la Seguridad y la Salud.....	21
4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERÍA EUROPEA.....	23
4.1 Fomento de las Estrategias y Políticas de Prevención.....	23
4.2 La prevención en la hostelería de otros Estados de la Unión Europea.....	25
4.3 Medios de Prevención y Protección	28
4.4 Consulta y Participación de los trabajadores.....	32
4.5 Riesgos más comunes asociados al Sector de la Hostelería	33
5. PLANTILLAS EN HOTELES Y SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS...35	
5.1. Características de los puestos de trabajo en el Sector de la Hostelería	35
5.2. Los puestos de trabajo de mayor riesgo laboral en los hoteles	37
6. TÉCNICAS PREVENTIVAS EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA	42
6.1. Evaluación de Riesgo	42
6.2. Medidas para el Control de Riesgos.....	43
6.3. Servicios de Prevención	44
6.4. Medios de Protección Colectiva e Individual.....	46
6.5. Buenas prácticas asociadas a los puestos de trabajo en Hostelería	49
6.6. Nociones básicas de actuación en situaciones de Emergencia y Evacuación	52
6.7. El Control de la Salud de los trabajadores	54
7. CONCLUSIÓN	56
8. LEGISLACIÓN.....	57
9. BIBLIOGRAFÍA	57



1. OBJETIVOS

Los objetivos que esperamos cumplir con el siguiente Trabajo de Fin de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y Estudio de la Prevención de Riesgos Laborales en hoteles de los principales destinos turísticos de Europa, son los siguientes:

1. Indagar acerca de las características del Sector Turístico.
2. Estudiar la relación de puestos de trabajo existentes en los hoteles.
3. Detectar factores de riesgo específicos en hostelería.
4. Ser capaz de conocer las partes de la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
5. Detectar los distintos factores de riesgo y prever su posible solución.
6. Comprender los daños que pueden derivarse de los distintos puestos de trabajo.
7. Aprender nociones básicas de actuación en emergencias y evacuación.
8. Aprender a gestionar y organizar el control de la salud de los trabajadores.



1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico es en el que más trabajadores desarrollan su actividad profesional en los principales destinos turísticos de Europa, por ello se hace necesario abordar el estudio de la importancia de la prevención de los riesgos laborales en este ámbito. Las actividades que se desempeñan en este sector suelen llevarse a cabo en lugares de gran tamaño, de tipología muy diversa y a un ritmo intenso, lo que hace inevitable que el riesgo surja en mayor o menor medida.

En este entorno socio-económico y ocupacional no debería sorprendernos que no sólo los “riesgos tradicionales”, químicos, eléctricos, biológicos, mecánicos, etc. aparezcan, sino que los “riesgos emergentes” como, trastornos músculo esqueléticos derivados de movimientos repetitivos, por inadecuado diseño del puesto de trabajo y falta de descansos, estrés laboral derivada de la atención al público, cambios de horarios, falta de conciliación de la vida laboral y familiar, exceso de jornada, etc. tengan una especial incidencia.

Es por ello que es muy importante que en el sector que nos ocupa se lleve a cabo un elevado control de los riesgos, pues cabe destacar que los mismos afectan también, de una manera u otra, a los viajeros que visitan los distintos destinos turísticos. Asimismo, cabe decir que Europa es el primer destino turístico del mundo, siendo además el destino turístico preferido para los propios europeos, pues en el año 2013, casi el 40% de los europeos pasaron sus vacaciones en la UE.

Simultáneamente, cada país cuenta con sus propias cualidades de mayor o menor estabilidad política, económica, de violencia, de influencias, etc. Pero éstas no son características que el turismo tenga que sortear al visitar un país. Por eso la protección de la seguridad y la salud de los viajeros será una de las principales preocupaciones del sector en la próxima década¹.

¹ Cothran, Dan A. (1998) Promise or political risk for Mexican Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 25, nº2, p. 494. [Revista en PDF] Recuperado de: [Promise or political risk for Mexican tourism 1-s2.0-S016073839700100X-main.pdf](#). Recuperado el: 09/06/2017

2. LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y DEMÁS LEGISLACIÓN APLICABLE

2.1 Legislación Nacional e Internacional en la materia

Es importante que en un primer lugar conozcamos la legislación que es de aplicación en la materia y sector que nos ocupa, donde en primer lugar la Constitución Española, reconoce como derecho, la protección de la salud de las personas.

Además, hemos de conocer tanto las normas internacionales, que son de donde emana el resto de legislación en materia de prevención de riesgos laborales, como las normas nacionales, donde entre otras se ubica la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales como la más importante en la materia, pues la necesaria armonización de la normativa entre los diferentes Estados también se requería entre la normativa interna que operaba en nuestro ordenamiento, toda vez que el elenco normativo requería una nueva orientación hacia *la prevención global frente a cualquier riesgo laboral, partiendo de unos principios generales y abordando luego la regulación de los deberes empresariales*².

Así, como otras fuentes del derecho laboral que dada su importancia en la relación laboral que nace entre el empresario y el trabajador se convierten en “normas” pertinentes a conocer y tener en cuenta. (Figura 1).

Figura 1. ESQUEMA DE LA RELACIÓN NORMATIVA EN PRL



Fuente: (Manual básico de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2014), p.4)

² Tudela Cambronero (2013). La protección de la seguridad y salud en España: balance y perspectiva. salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes. Dirige: Ramos Quintana, M., Coordina: Grau Pineda, M.C., pag. 25-43. Albacete: Ed. Bomarzo.

De acuerdo con la **Figura 1**. Conozcamos un poco más de cada una de las siguientes leyes y normas, las cuales marcan un orden normativo jerarquizado:

❖ **La Constitución Española de 1978³:**

Es la norma suprema del Ordenamiento Jurídico Español donde se recogen los principios estructurales del Estado, enmarcando la seguridad y salud laboral en el Título de los derechos y deberes fundamentales.

- ▲ Art. 40.2 CE: *“Asimismo, los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados.”*

- ▲ Art. 43 CE: *“1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud. 2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto. 3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.”*

❖ **Tratados y Convenios Internacionales:**

Las normas internacionales son aquellas normas que tienen su origen en la sociedad internacional (organismos internacionales especializados como la Organización Internacional del Trabajo, Estados...). Otras muestras son los convenios, que son acuerdos con vocación normativa y cuando son ratificados por los Estados miembros pasan a formar parte de su derecho interno y las recomendaciones internacionales que contienen orientaciones, directrices y propuestas. Algunos de los más relevantes en la materia son:

- ▲ Convenio N° 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- ▲ Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- ▲ Convenio N° 187 sobre el marco profesional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006
- ▲ Convenio N° 120 sobre higiene en los establecimientos de comercio y oficinas, 1964

³ Constitución Española de 1978.



- ▲ Convenio N° 121 sobre las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, 1964
- ▲ Convenio N° 81 sobre la inspección del trabajo, 1947

❖ *La Normativa Comunitaria:*

Son las normas europeas directamente aplicables (directivas europeas) en los Estados miembros de la Unión Europea (UE). Constituyen una fuente de regulación de la normativa española sobre la salud laboral desde la incorporación de España a la CEE.

- ▲ La Directiva marco sobre salud y seguridad en el trabajo (Directiva 89/391 CEE), adoptada en 1989, es totalmente importante en la materia que nos ocupa pues constituyó un hito fundamental para la mejora en este ámbito. La Directiva garantiza unos requisitos mínimos en materia de salud y seguridad en toda Europa y, al mismo tiempo, permite a los Estados miembros mantener esos mínimos o establecer medidas más restrictivas.⁴

❖ *Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.*

Como anteriormente vimos el artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos la obligación de velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRLL) su pilar fundamental⁵. En la misma, se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas en coherencia con las decisiones de la Unión Europea. Y es que la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales constituye el pilar fundamental en el que descansa la normativa en materia de seguridad y salud en nuestro ordenamiento jurídico⁶, y de ella se subordina todo el marco reglamentario que configura la normativa en la materia.

⁴ EU-OSHA (s.f.). La Directiva Marco sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. [Online] Recuperado de: osha.europa.eu/es/legislation/.../the-osh-framework-directive-introduction. Recuperado el: 12/02/2017

⁵ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales

⁶ Jiménez García, J., (2010), Manuales docentes en Prevención de Riesgos Laborales, El ámbito Jurídico de la Prevención.

La ley de Prevención de Riesgos Laborales establece el cuerpo básico de garantías y responsabilidades necesarias para asegurar un adecuado nivel de protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y fija el marco legal a partir del cual las normas reglamentarias irán concretando los aspectos más técnicos. Dicho deber de seguridad⁷ se concreta en la Ley de prevención de manera precisa y tasada sobre unos requisitos y acciones concretas, debiendo ponerlas en marcha siempre, y con las particularidades según los casos, dichas medidas son: evaluar los riesgos, proporcionar los medios materiales, las acciones hacia el personal (información, formación, consulta, entre otros), el seguimiento de resultados, y tener en cuenta los supuestos especiales, como situaciones en caso de riesgo grave e inminente, y situaciones de emergencia.

La LPRLL está compuesta por siete capítulos, cincuenta y cuatro artículos y dieciséis disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

Esta Ley y sus normas de desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones laborales reguladas en el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, como en de las relaciones de carácter administrativo o estatutario del personal al servicio de las Administraciones públicas. Cuando en la presente Ley se haga referencia a trabajadores y empresarios, se entenderán también comprendidos en estos términos, respectivamente, de una parte, el personal con relación de carácter administrativo o estatutario y la Administración pública para la que presta servicios, en los términos expresados en la disposición adicional tercera de la LPRLL y de otra, los socios de las cooperativas a que se refiere el párrafo anterior y las sociedades cooperativas para las que prestan sus servicios. (Art. 3, LPRLL).

En su art. 14.1 la LPRLL reconoce como principio básico, el “derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, del cual, se deriva un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores”.

❖ *Normas con Rango de Ley:*

Son aquellos Decretos Legislativos que aprueban Textos Refundidos, y como más relevantes para correcta aplicación de la prevención de riesgos laborales en la empresa se encuentran:

⁷ López Gandía, J., Blasco Lahoz, J.J., (2013), Curso de prevención de riesgos laborales.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.⁸

- ▲ Art. 4.2.d): "En la relación de trabajo los trabajadores tienen derecho a su integridad física y a una política de seguridad e higiene."
- ▲ Art. 19.1: "1. El trabajador, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo."

Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.⁹

El Real Decreto Legislativo trata de asegurar el cumplimiento efectivo de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales por los diferentes sujetos responsables, que son:

- ▲ Titulares de los centros de trabajo
- ▲ Empresarios
- ▲ Promotores de obras
- ▲ Entidades auditoras
- ▲ Entidades formativas en materia de PRL

Y así, en los diferentes capítulos del Texto Refundido se establecen los tipos de infracciones y el grado de cada una de ellas en materia de prevención de riesgos laborales.

❖ **Otras Fuentes del Derecho Laboral:**

- ▲ **Convenio Colectivo de Hostelería.**

Son acuerdos entre los representantes de los trabajadores y los empresarios, en los que se establecen las condiciones laborales de los trabajadores incluidos en su ámbito de aplicación. Y serán de aplicación el establecido en cada Comunidad Autónoma o Provincia. En nuestro caso, nos remitiríamos al Convenio Colectivo de Hostelería de la Provincia de Las Palmas.

Aquí, cabe además destacar que la negociación colectiva supone un papel importante en el establecimiento de la normativa, en este caso convencional, ya que

⁸ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

⁹ Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

tiene fuerza de Ley como ha venido a consagrarse constitucionalmente mediante Sentencia 58/1985, de 30 de abril, del Tribunal Constitucional. El Alto Tribunal *reitera la fuerza vinculante de los convenios colectivos cuando manifiesta que "la integración de los convenios colectivos en el sistema formal de fuentes del Derecho, resultado del principio de unidad del ordenamiento jurídico, ..., "*¹⁰, por lo que se convierte en norma de obligado cumplimiento para las partes que componen los convenios, siempre según el ámbito de la negociación. *Así pues, la negociación colectiva, cuando se planifica y desarrolla correctamente, puede suponer uno de los mecanismos más eficientes de los que disponen los trabajadores para mejorar las condiciones de trabajo*¹¹.

▲ **Contrato de Trabajo.**

De acuerdo con el art. 3.1.c) del Real Decreto Legislativo 2/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores¹², los derechos y obligaciones concernientes a la relación laboral se regulan *"Por la voluntad de las partes, manifestada en el contrato de trabajo, siendo su objeto lícito y sin que en ningún caso puedan establecerse en perjuicio del trabajador condiciones menos favorables o contrarias a las disposiciones legales y convenios colectivos antes expresados."*

▲ **Usos y Costumbres.**

Nuevamente de acuerdo con el art. 3.4 Real Decreto Legislativo 2/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores podemos decir que *"los usos y costumbres sólo se aplicarán en defecto de disposiciones legales, convencionales o contractuales, a no ser que cuenten con una recepción o remisión expresa"*.

2.2 Responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales

Como hemos visto al principio del anterior punto el art. 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, el velar por la Seguridad e Higiene en el trabajo. Además,

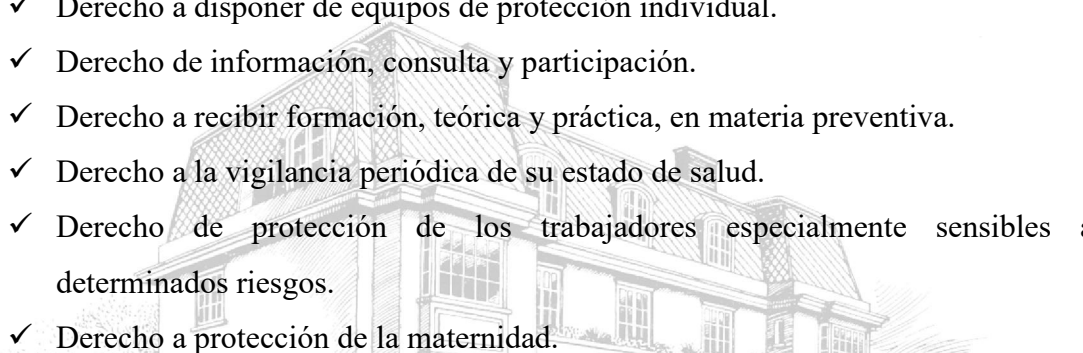
¹⁰ Ruiz-Navarro Pinar, J.L., Letrado de las Cortes Generales. Abril, 2004. Actualizada por Sieira S., Letrada de las Cortes Generales. Enero Sinopsis del artículo 37 de la Constitución Española. En <https://goo.gl/7u3DjO>, recuperado el 07/06/2017.

¹¹ Jiménez García, J., (2010). Manuales docentes en Prevención de Riesgos Laborales, El ámbito Jurídico de la Prevención.

¹² Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

el Estatuto de los Trabajadores determina que los trabajadores tienen derecho a la protección de su integridad física y a gozar de una adecuada Política de Seguridad e Higiene en el trabajo, añadiendo así, que el trabajador, en la prestación de sus servicios tendrá derecho a una protección eficaz en esta materia.

Así, podemos decir que, el citado derecho básico de los trabajadores se reitera en el art. 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en el que se dice que los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de Seguridad y Salud en el trabajo. La Ley 31/1995 también recoge, de forma directa o indirecta, como consecuencia de las obligaciones impuestas a las empresas, los siguientes derechos para el trabajador:

- 
- ✓ Derecho a disponer de equipos de protección individual.
 - ✓ Derecho de información, consulta y participación.
 - ✓ Derecho a recibir formación, teórica y práctica, en materia preventiva.
 - ✓ Derecho a la vigilancia periódica de su estado de salud.
 - ✓ Derecho de protección de los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos.
 - ✓ Derecho a protección de la maternidad.

Por otra parte, el artículo 19.2 del Estatuto de los Trabajadores determina que el trabajador está obligado a observar en su trabajo las medidas legales y reglamentarias de seguridad e higiene.

En este sentido, el artículo 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales recoge las obligaciones de los trabajadores en materia preventiva, estableciendo en primer lugar la obligación de cada trabajador de velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.

Esta obligación genérica se concreta en una serie de obligaciones particulares de los trabajadores entre las que destacan las siguientes:

- *“Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.*



- *Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.*
- *No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.*
- *Informar de inmediato a su superior jerárquico directo y al Servicio de Prevención, sobre cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.*
- *Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.*
- *Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras.”*

Así, de acuerdo con la Leyes que hemos analizado, el incumplimiento por los trabajadores de las obligaciones en materia de prevención de riesgos tendrá la consideración de incumplimiento laboral a los efectos previstos en el Estatuto de los Trabajadores y de la LISOS, la cual contempla un despliegue de sanciones y grados de éstas para los distintos incumplimientos que se puedan ocasionar en materia de prevención de riesgos laborales.

3 SEGURIDAD Y SALUD Y SUS IMPLICACIONES PARA LA OMT

3.1 Características del Sector Turístico según la OMT

Como hemos podido observar la legislación a aplicar en materia de prevención de riesgos laborales es extensa, así como la responsabilidad que se ejerce sobre el empresario y el propio trabajador. Es por ello que uno de los objetivos de la Organización Mundial del Turismo es conseguir un desarrollo del turismo más estable, proponiendo una serie de medidas a través de las cuales todos los Estados miembros deben evaluar y controlar el alcance y el grado de los riesgos para la vida y para la salud, los bienes y los intereses económicos de los turistas en su territorio.

Pero para ello, debemos de conocer primero cuales son las características del sector que estamos describiendo, así como la definición que según **La Organización Mundial del Turismo (OMT)** engloba al turismo:

“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan “visitantes” (los cuales pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.”

Como podemos deducir de la anterior definición, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo.¹³

Es más, podemos completar la definición de características del sector haciendo referencia a nuestro país, pues **El Portal de Empleo para la Hostelería y el Turismo**¹⁴ ha establecido que las características más importantes a tener en cuenta dentro del sector son:

- Su heterogeneidad

Por la distinta naturaleza de los bienes y servicios que se producen y prestan, así como la diversidad de actividades profesionales que en la misma coexisten.

- Su estructura empresarial

Donde conviven autónomos de grandes y pequeñas empresas.

- Su importancia económica dentro de la economía nacional

Pues es un sector muy activo que tiene un gran valor en la Producción Nacional e Índice de Empleo y Económico.

¹³ La Organización Mundial del Turismo (OMT) (s.f.) Entender el Turismo: Glosario Básico. [Online] Recuperado de: media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico. Recuperado el: 11/02/2017

¹⁴ El Portal de Empleo para la Hostelería y el Turismo. Características del Sector de Hostelería y Turismo. [Online] Recuperado de: emia.es/cgi-bin/master.pl?accion=infomerca/info2. Recuperado el: 04/06/2017

- Su generación de empleo

Con un alto dinamismo, sobre todo en épocas vacacionales.

- Su déficit de personal

Existe una falta de personal cualificado en nuestro país, lo que hace que exista una mayor preocupación por la calidad del servicio.

3.2 Competitividad del sector y sus destinos en la mejora del enfoque

Europa es considerada el primer destino turístico en el mundo por lo que mejorar la seguridad en todos los destinos turísticos que ello engloba es más que necesario, así, según el **Libro Verde, Seguridad de los Servicios de Alojamiento Turístico, (2014)** con el fin de mantener y reforzar la posición de liderazgo de Europa en el sector turístico en el mundo, en 2010 la Comisión aprobó una Comunicación en la que se establece una estrategia global para impulsar la competitividad del sector. Así, la seguridad de los alojamientos turísticos es una de las características de las acciones incluidas en dicha Comunicación. Y en la práctica, unos niveles de seguridad adecuados y eficientes pueden reforzar la confianza de los consumidores e impulsar el crecimiento mediante la creación de un entorno favorable para las empresas, así como la cooperación entre los Estados miembros y una mayor competitividad del sector turístico.¹⁵

Cabe esclarecer además que una empresa turística es aquella que está relacionada con las relaciones y prestaciones de servicios que se derivan de los desplazamientos humanos voluntariamente efectuados, de manera temporal y por diferentes razones, tanto personales como profesionales. Algunas de las principales características de competitividad que presenta el sector turístico, tales como:

- **El sector turístico ofrece servicios:** a través de las diferentes empresas y diversas organizaciones públicas y privadas.
- **No es tangible:** ofrecen un producto (servicios + derechos de uso) a través del puesto de trabajo.
- **No se puede almacenar:** lo constituyen técnicas de comunicación, idiomas, dominio de técnicas de comercialización, etc.

¹⁵ Libro Verde, Seguridad de los Servicios de Alojamiento Turístico, (2014). [Archivo en PDF] Recuperado de: eur-lex.europa.eu/resource.html?PDF. Recuperado el: 06/03/2017



- **No se puede probar ni devolver:** lo constituyen características personales como dotes del vendedor, buen gestor de situaciones, gran conocimiento del producto y profesionalidad, etc.
- **Dar calidad de servicio:** conocer las necesidades del cliente para darle un servicio por encima de lo que él espera.
- **Contacto con el cliente:** lo constituyen características personales como la empatía, seguridad, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, etc.

Además, el sector de la hostelería se encuentra incluido dentro de un amplio y heterogéneo sector de servicios, pues a su vez, está integrado por dos subsectores: el de la restauración y el del hospedaje. El primero tiene como actividad principal servir alimentos y/o bebidas para su consumo directo. El segundo, se centra en facilitar alojamiento y otros servicios vinculados a dicho alojamiento.

Más concretamente, conforme al **V Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de la Hostelería (art. 4)**, *“se incluyen en el sector de la Hostelería todas las empresas que, independientemente de su titularidad y fines perseguidos, realicen en instalaciones fijas o móviles, y tanto de manera permanente como ocasional, actividades de alojamiento en hoteles, hostales, residencias, apartamentos que presten algún servicio hostelero, balnearios, albergues, pensiones, moteles, alojamientos rurales, campings y todos aquellos establecimientos que presten servicios de hospedaje en general..”*

Como podemos comprobar no sólo se trata de un sector muy diversificado, por la amplia gama de actividades que aglutina, sino que está conformado principalmente por PYMES, sin perjuicio de que hagan acto de presencia importantes empresas y grupos, sobre todo en la gestión de grandes “cadenas de hoteles”.

3.3 Prioridades en las estrategias de la OMT hacia la Seguridad y Salud

Como hemos podido analizar las características que envuelven al Sector Turístico así como los distintos tipos de empresas que éste puede abarcar, hace que la Organización Mundial del Turismo (OMT) se esfuerce por optimizar y dar prioridad, entre otros como la sostenibilidad y la tecnología, a la seguridad en el turismo.

Según **Rifai T. (2016)**, se debe garantizar que los viajes a los distintos destinos turísticos sean seguros, exigiendo a los nuevos retos globales en materia de turismo y

seguridad soluciones globales ya que el desarrollo turístico depende en gran medida de la capacidad colectiva con la que cuenten los distintos países para promover la seguridad en los viajes, cooperando y no aislándose entre ellos.¹⁶

Además, reclamó que ha de existir colaboración entre el turismo y las agencias de seguridad nacionales e internacionales, pues afrontar los retos en materia de seguridad llevará a mejorar la competitividad de los destinos, a hacer que los viajes sean más seguros y a gestionar los recursos de manera más eficaz. Entiende que el Sector Turístico ha de involucrarse en la agenda 2030, pues era hora de “redoblar nuestros esfuerzos por promover políticas y estrategias empresariales que garanticen la contribución del sector turístico a los Objetivos de Desarrollo Sostenible”.

No cabe duda de que la existencia de diferentes enfoques en materia de regulación de la seguridad dificulta la total unanimidad y la comparación en cuanto a la protección de la salud y la seguridad de las personas que utilizan los servicios de alojamiento turístico en los distintos países de Europa.

Por ello, se debe alcanzar la cooperación en la búsqueda de la seguridad en los viajes y es interesante nombrar la finalidad que persigue el **Libro Verde, Seguridad de los Servicios de Alojamiento Turístico, (2014)** que según se establece en sus objetivos se pretende poner en marcha una consulta pública sobre la seguridad de los servicios del alojamiento turístico, consiguiendo así aportaciones de todas las partes implicadas en este ámbito con el objetivo de evaluar si las cuestiones que el libro aborda como frecuentes se afrontan de forma suficiente y efectiva o si hay indicios de nuevos riesgos, además de determinar si los instrumentos existentes son adecuados o no.¹⁷

Así, para la creación de un entorno favorable alrededor de este tipo de empresas y dado que la sostenibilidad de éstas depende de la calidad de la experiencia turística se pretende reflexionar sobre cuál sería el nivel más adecuado para contribuir eficazmente a alcanzar niveles adecuados de seguridad para los visitantes y ayudar a cuantificar estas cuestiones.

¹⁶ Rifai T. (2016). Seguridad y facilitación de los viajes, tecnología y sostenibilidad, prioridades para el Turismo por la OMT. [Online] Recuperado de: media.unwto.org/.../seguridad-y-facilitacion-de-los-viajes-tecnologia-y-sostenibilidad-. Recuperado el: 04/06/2017

¹⁷ Libro Verde, Seguridad de los Servicios de Alojamiento Turístico, (2014). [Archivo en PDF] Recuperado de: eur-lex.europa.eu/resource.html?PDF. Recuperado el: 06/03/2017

4 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERÍA EUROPEA

4.1 Fomento de las estrategias y políticas de prevención

La Prevención de Riesgos Laborales se caracteriza, como vimos anteriormente, por contemplar una legislación extensa con un elevado número de agentes que intervienen de una manera u otra en este escenario de permanente evolución. Pero ello no es suficiente, sino que es primordial disponer de un marco estratégico de referencia que establezca unos objetivos consensuados por todos los interlocutores y que además permita a los poderes públicos ordenar sus actuaciones de forma coherente y eficiente.

Por este motivo, es importante que se establezcan y lleven a cabo de forma eficaz y efectiva estrategias y políticas de prevención en el sector de la hostelería.

Así, en primer lugar cabe hacer mención de la *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020*¹⁸, un documento diseñado por el Gobierno, las Comunidades Autónomas y los Interlocutores Sociales con el objetivo de responder a la demanda de una sociedad cada vez más sensibilizada y exigente con la Seguridad y Salud en los puestos de trabajo como parte fundamental del bienestar social.

A través de esta Estrategia podemos comprobar como el bienestar en el trabajo sólo puede lograrse con una verdadera implicación y compromiso por parte de todos los agentes implicados en la prevención, de manera que se promueva la integración de la prevención de riesgos laborales en el conjunto de las políticas, así como a las Organizaciones Empresariales y Sindicales más representativas, además imprescindibles para lograr una mayor aproximación de las políticas preventivas al entorno laboral. La Estrategia se asienta en el convencimiento de que la **prevención** y la **colaboración** son dos valores fundamentales que deben guiar toda acción preventiva. La prevención es el medio más eficaz para reducir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, y la colaboración de los poderes públicos, empresarios y trabajadores favorece e impulsa la mejora efectiva de las condiciones de trabajo.

Además de lo expuesto anteriormente existen más herramientas que ayudan a implantar y favorecer la prevención dentro de la empresa, como pueden ser los Planes

¹⁸ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020. [Archivo en PDF] Recuperado de: insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../ESTRATEGIA_SST_15_20.pdf. Recuperado el: 02/03/2017

de Choque contra la Siniestralidad Laboral que existen en el plano de la hostelería y otros ámbitos y las Guías Ergonómicas que ayudan a estudiar la carga de trabajo en el puesto de trabajo, entre otras muchas.

Pasemos a conocer los aspectos generales del **Plan de Choque contra la Siniestralidad Laboral que ha establecido el INSHT** el cual se establece porque a pesar de la labor normativa que, en el ejercicio de sus competencias exclusivas en estas materias, lleva a cabo el Gobierno, con el fin de desarrollar la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, quince Reales Decretos y tres órdenes Ministeriales, tal esfuerzo no está ofreciendo los frutos que en un principio cabría suponer, dado que persiste una alta siniestralidad laboral.

Los últimos datos estadísticos que arroja el Plan en el momento que fue elaborado es de más de 1.000 muertos, más de 10.000 accidentes graves, más de 660.000 leves y, si se computan incluso los que se producen sin causar bajas, más de 1.200.000 accidentes. Datos que suponen más de quince millones de jornadas al año perdidas por este motivo y que, según cálculos no muy extensivos, conducen a más de dos billones de pesetas (1.202.024.208,76 €) anuales entre costes directos e indirectos.

Por supuesto es una situación que no se puede permitir en una sociedad que se mueve en el contexto de liderazgo económico y social que supone la pertenencia al núcleo de la Unión Económica y Monetaria, la zona del Euro, en la Unión Europea. Así, se ha establecido que conviene desarrollar de manera coordinada y cooperativa los siguientes ocho grandes grupos o áreas de actuación:

1. Actuaciones de sensibilización para una cultura de la prevención.
2. Actuaciones de promoción y apoyo de la actividad preventiva en el trabajo.
3. Programas de formación para la prevención.
4. Acciones de fomento e incentivación de la actuación preventiva.
5. Reforzamiento de las actividades de investigación, análisis y estudio.
6. Acciones legislativas y acciones complementarias para la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales.
7. Reforzamiento de la eficacia de las actuaciones en materia de vigilancia, de control y sancionadora.

8. Coordinación y Cooperación inter-institucional y entre las Administraciones Públicas, General del Estado y de las Comunidades Autónomas.¹⁹

4.2 La prevención en la hostelería de otros Estados de la Unión Europea

Pero no solo cabe nombrar a nuestro país en este aspecto, sino que el resto de países de Europa, así como la *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*, también presentan sus propias estrategias y políticas que fomentan la prevención y ayudan a reducir la siniestralidad laboral.

Por ejemplo, en los Países Bajos, la responsabilidad en materia de política de seguridad y de salud en el trabajo incumbe fundamentalmente al empresario y a los empleados dentro de la empresa. Por ley están obligados a alcanzar convenios sobre condiciones de trabajo y cuentan con el apoyo de sindicatos y de asociaciones comerciales del sector a la hora de elaborar medidas apropiadas de seguridad y salud en el trabajo. Así, una evolución reciente constatada en los Países Bajos en materia de seguridad y salud en el trabajo consiste en que los acuerdos alcanzados entre empresarios y empleados deben constar en una 'declaración de intenciones' para el sector en su conjunto. La declaración de intenciones es una recopilación de medidas y soluciones a las que las empresas de un sector determinado pueden optar con el fin de cumplir con la normativa.

Además, cuentan con "*The Coronel Institute of Occupational Health*", que es un departamento del Centro Médico Académico (AMC) en Ámsterdam donde la investigación del departamento se centra en el amplio campo de la salud ocupacional y su misión es "Trabajar la salud en el trabajo".

Este departamento emplea a unos 80-90 miembros de personal de una variedad de disciplinas y las actividades del departamento se centran en la salud y la atención de salud de los empleados o pacientes con el objetivo de prevenir las enfermedades profesionales tanto como sea posible y promover la participación en la fuerza de trabajo.

El departamento, que forma parte de la División de Métodos Clínicos y Salud Pública, contiene el Centro de Enfermedades Profesionales de los Países Bajos

¹⁹ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (s.f.) Plan de Choque contra la Siniestralidad Laboral. [Archivo en PDF] Recuperado de: insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../Plan_Acción_Siniestralidad_Laboral.pdf. Recuperado el: 02/03/2017

(NCVB), el Centro de Investigación de Medicina de Seguros de la AMC-UMCG-UWV-VUmc (KCVG) Clínica de Paciente Externo (PMA) y el Centro de Expertos de Exámenes Médicos Pre-Emplo y Vigilancia de la Salud del Trabajador (KMKA). El Instituto participa en la Escuela Holandesa de Salud Pública y Ocupacional (NSPOH) y en el Centro Académico de Formación Colaborativa, AOWP. Es por ello que, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha designado al “The Coronel Institute of Occupational Health” como Centro Colaborador de la OMS en Salud Ocupacional.²⁰

Además, cabe nombrar también entre otros, al **Observatorio Europeo de Riesgos de la EU-OSHA (OER)**, que tiene como objetivo la importante labor de detectar riesgos nuevos y emergentes en materia de salud y seguridad en el trabajo con el fin de aumentar la eficacia y la antelación de las medidas preventivas. Para lograr tal objetivo, OER ofrece una visión de conjunto de la seguridad y la salud en el trabajo en Europa, describe las tendencias y los factores subyacentes, y anticipa los cambios en el trabajo y su posible repercusión en la salud y la seguridad.²¹

Igualmente, cabe citar de manera muy significativa el compromiso que las grandes cadenas hoteleras y tour operadores han adquirido hacia la prevención de riesgos laborales en sus empresas, para sus trabajadores y para sus clientes.

Así, por ejemplo, la **cadena hotelera “NH Hotel Group”** cuenta con un manual titulado “Código de conducta NH Hotel Group”, en el que en su página 16 habla del compromiso con la seguridad y salud de las personas, asegurando que velará para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para los Sujetos Obligados, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales y comprometiéndose a cumplir y respetar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Además, también especifica que dado su compromiso con los clientes, se pondrán todos los medios para garantizar que los servicios ofrecidos por el Grupo NH no conlleven riesgos para la salud de aquellos, tomando las acciones oportunas para resolverlos, siempre en estricto cumplimiento con la legislación en vigor.²²

²⁰ The Coronel Institute of Occupational Health. [Online] Recuperado de: amc.nl/web/Het-AMC/.../Introduction.htm. Recuperado el: 20/04/2017

²¹ EU-OSHA (s.f.) Observatorio Europeo de Riesgos - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA. [Online] Recuperado de: osha.europa.eu/es/about-eu-osha/what-we-do/european-risk-observatory. Recuperado el: 20/04/2017

²² NH Hotel Group (s.f.) Código de Conducta de NH Hotel Group. Pp. 16-17. [Archivo en PDF] Recuperado de: nh-hotels.com/corporate/sites/default/files/files-rsc/ia-comp-spa-300616-cdec.pdf. Recuperado el 30/05/2017

Otra cadena hotelera de la que podemos hacer mención es **“Meliá Hotels International”** que cuenta con una crónica anual titulada “Meliá para el mundo” en la que se despliega la interesante descripción de los Sistemas Internos de Control y Auditoría con los que cuenta la empresa.

“La Dirección de Auditoría Interna de Meliá es un órgano interno independiente, con alcance global, que asegura que, los controles internos establecidos son adecuados para mitigar los riesgos, los procesos de control son eficaces y eficientes, y que las normas y procedimientos establecidos sean cumplidos por toda la organización.”

Además, cuenta con un Modelo de Gestión Integral de Riesgos para toda la organización que permite valorar los principales factores de riesgo en la compañía, pues conoce que se encuentra expuesta a diversos factores de riesgo debido, en su mayoría, a las características del negocio y a los diferentes países y mercados en los que desarrolla su actividad.

Así, establece también su Política y Normativa de Riesgos, sus Mapas de Riesgos, los cuales son aplicados por el Modelo de Gestión ahora nombrado, sus Fichas de Análisis de Riesgos, que tienen como principal objetivo conocer e informar del nivel de riesgo antes de tomar una decisión, su Protocolo de Prevención y Detección de Delitos, que permite tener identificados los riesgos penales a los que la organización está expuesta, así como los controles y procedimientos establecidos con objeto de mitigar dichos riesgos y, su Plan Anual de Inversiones de Riesgos.²³

Igualmente se requiere que hagamos mención de los hoteles que se han atrevido a valorar y gestionar los riesgos psicosociales dentro de su empresa dejando de lado el tabú que aún existe en muchas organizaciones con respecto a este tema. **La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA)**²⁴, hizo entrega en el año 2015 de sus galardones de Seguridad y Salud en el Trabajo a 11 empresas, entre ellas el **Hotel Colón** de España, que con sólo 78 empleados ha puesto en marcha un procedimiento de Prevención de Riesgos Psicosociales participativo, el cual ha optimizado tanto la organización del trabajo como el bienestar de los empleados.

²³ Meliá Hotels International (2015). Meliá para el mundo, Pp. 94-97. [Archivo en PDF] Recuperado de: annualreport.meliahotelsinternational.com/.../melia2015/.../Meliá para el mundo. Recuperado el: 30/05/2017

²⁴ EuroXpress (2015). La OSHA entrega sus galardones a la Seguridad y Salud en el Trabajo. [Online] Recuperado de: euroxpress.es/noticias/la-osh-a-entrega-sus-galardones-a-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo. Recuperado el 30/05/2017

Y es que el fin que se persigue es que sirva de ejemplo para el resto de empresas, pues según la segunda encuesta que se ha realizado en las empresas sobre riesgos nuevos y emergentes, *ESENER-2*, ha revelado que una de cada cinco organizaciones en Europa tiene que tratar con clientes difíciles o está sometida a presión temporal y sus trabajadores carecen de la información o las herramientas necesarias para poder hacer frente a tales riesgos.

Finalmente, cabe hacer mención del importante papel que cumplen los Tour Operadores en materia de prevención de riesgos laborales, pues son estas empresas las que también exigen a los establecimientos turísticos con los que trabajan la observancia de la normativa, en esta materia y en otras, antes de comenzar su relación laboral, y asegurándose en un primer término de su cumplimiento. Por ejemplo, podemos nombrar al Tour Operador *“Biosphere TT.OO.”*, el cual establece en uno de los puntos de su Estándar de Certificación que el proveedor con el que trabaje y establezca un contrato deberá contener, entre otros factores:

“Organizar la prevención de los riesgos laborales, aplicando la legislación correspondiente, cuando exista. En caso de no existir, el establecimiento deberá garantizar la seguridad de sus trabajadores basándose en las disposiciones internacionales de la Organización internacional del trabajo (OIT).”²⁵

Como podemos comprobar, son muchas las actuaciones que se despliegan en materia de prevención de riesgos laborales por parte de todos los protagonistas que están inmersos en el sector turístico y de la hostelería, y que colaboran para desarrollar y mejorar la seguridad y la salud en el turismo.

4.3 Medios de prevención y protección

Para que las estrategias y políticas que en materia de prevención de riesgos laborales se establecen en España y en el resto de Europa consigan lograr sus objetivos es importante que además cada empresario se conciencie e implante en su establecimiento hotelero los medios de prevención y protección necesarios para asegurar el bienestar no solo de sus trabajadores sino de los turistas que en el hotel se hospedan, pues debemos tener en cuenta que Europa es el primer destino turístico en el

²⁵ Tourism, B. (s.f.) Estándar Certificación Biosphere Tour Operadores. [Online] Biosphere Responsible Tourism. Recuperado de: biospheretourism.com/es/estandar...biosphere-tour-operadores/30. Recuperado el: 30/05/2017

mundo, y que según el último estudio del Euro barómetro, “*las preocupaciones de los turistas en lo que respecta a la seguridad se han supervisado cada año desde 2008 a través de encuestas del Euro barómetro, prestándose especial atención a la seguridad en los hoteles y a la seguridad contra incendios*”.

Realmente estas encuestas anuales han confirmado reiteradamente que la seguridad no es un motivo de preocupación para los turistas europeos (las respuestas oscilaban entre el 0 % y el 1 %). No obstante, cabe la posibilidad de que ocasionalmente se produzcan accidentes, que tengan una incidencia directa sobre la reputación de los operadores, pero también indirecta sobre la reputación del destino de que se trate, con repercusiones adicionales negativas sobre otros operadores. Si bien la seguridad de los servicios de alojamiento turístico es competencia de los Estados miembros, la existencia de una dimensión transfronteriza tan fuerte induce a reflexionar sobre el nivel de calidad y de seguridad de dichos servicios en los distintos Estados miembros.²⁶

Es por ello que cabe tener en cuenta que además de lo que a continuación se expone, cada establecimiento hotelero debe considerar también los riesgos propios de las instalaciones en las que sus trabajadores desarrollan su actividad laboral, y para ello han de conocer y acatar las normas de seguridad y las medidas de emergencia de cada centro de trabajo.

Nos encontramos pues en un sector en el que las actividades a desarrollar por los trabajadores son muy amplias y heterogéneas, englobando una gran diversidad de oficios dentro de un mismo establecimiento hotelero: servicio de habitaciones, restauración, tanto en barra como en sala, cocina, botones, personal de lavandería y planchado, recepción de clientes, oficinistas, etc.

Siguiendo el hilo de este punto, teniendo en cuenta la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales²⁷, el empresario deberá garantizar la salud y seguridad de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo, ya que la propia Exposición de Motivos de la Ley establece que la prevención de riesgos laborales *deberá ir más allá del mero cumplimiento legal*, ya que como han expresado López Gandía – Blasco Lahoz²⁸, al convertirse el empresario en deudor de seguridad debe adoptar el conjunto de medidas que sea preciso para convertir

²⁶ Libro Verde, Seguridad de los Servicios de Alojamiento Turístico, (2014). P.5 [Archivo en PDF] Recuperado de: eur-lex.europa.eu/resource.html?PDF. Recuperado el: 06/03/2017

²⁷ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

²⁸ López Gandía, J., Blasco Lahoz, J.J., (2013), Curso de prevención de riesgos laborales.

el lugar de trabajo en un lugar seguro y saludable, puesto que el conjunto de medidas se convierte en un deber público, a partir del artículo 43 de la Constitución ya citado, y que tiene entre sus características el de ser un deber de contenido amplio y genérico. Éstas son:

I. Elaborar, implantar y aplicar un Plan de Prevención de Riesgos Laborales:

El Plan de prevención de riesgos laborales es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión, estableciendo la política de prevención de riesgos laborales. De acuerdo con el art. 16 de la Ley antes mencionada el Plan debe reflejarse en un documento que se conservará a disposición de la autoridad laboral, de las autoridades sanitarias y de los representantes de los trabajadores, e incluirá, con la amplitud adecuada a la dimensión y características de la empresa.

II. Evaluar los riesgos presentes y posibles en el establecimiento hotelero:

La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (RD 39/1997, art. 3.1).²⁹

Se deben evaluar los riesgos presentes en cada puesto de trabajo. Para ello, se tendrán en cuenta, por un lado, las condiciones de trabajo existentes y, por otro, el trabajador que ocupa el puesto. En particular, la evaluación de riesgos tomará en consideración, entre otros, los siguientes aspectos:

- Las características de los locales.
- Las instalaciones.
- Los equipos de trabajo existentes.
- Los agentes químicos, físicos y biológicos presentes o empleados en el trabajo.
- La propia organización y ordenación del trabajo en la medida en que influyan en la magnitud de los riesgos.

²⁹ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

- Así mismo, deberá tenerse en cuenta la posibilidad de que el trabajador que ocupe ese puesto de trabajo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

Aquí, a modo de ejemplo y debido a que como dijimos anteriormente es uno de los puestos de mayor riesgo en un establecimiento hotelero, podemos señalar que a la hora de evaluar los riesgos presentes en las habitaciones para un/a camarero/a de piso, será importante hacerlo por cada tipo de habitación con las que cuente el establecimiento, porque de otra forma, se estarían obviando riesgos que sí están presentes en el puesto de trabajo de estos trabajadores.

Puntos como este son importantes tenerlos en cuenta, porque lamentablemente, y siguiendo con el mismo ejemplo, en la mayoría de los casos suele hacerse la evaluación en un solo tipo de habitación (la estándar), obviando por ejemplo los bungalós o villas dentro del establecimiento, que en su mayoría tienen escaleras y ello lleva un mayor trabajo no solo para el evaluador de los riesgos, sino para el trabajador que deja el carro de trabajo un poco más lejos haciéndole hacer un mayor recorrido en su labor y dotándole de un mayor riesgo.

III. Planificar y ejecutar la actividad preventiva:

De acuerdo con el art. 14 de la LPRLL, cuando el resultado de la evaluación pusiera de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario hotelero planificará la actividad preventiva que proceda con objeto de eliminar, controlar o reducir dichos riesgos, conforme a un orden de prioridades en función de su magnitud y del número de trabajadores expuestos a los mismos.

Teniendo en cuenta el número de trabajadores y la naturaleza, nivel de peligrosidad y heterogeneidad de las actividades que realizan todas las personas que llevan a cabo su actividad laboral en un establecimiento hotelero, no se deberá simplificar ninguno de los tres puntos anteriores, pues ello conllevaría a la reducción de la protección de éstos y por consiguiente de los visitantes que se alojan en el establecimiento.

4.4 Consulta y participación de los trabajadores

Para que la planificación de la prevención dentro del establecimiento hotelero sea efectiva, la participación de la empresa y sus trabajadores, a través de sus representantes, en la planificación, programación, organización y control de la gestión relacionada con la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo debe ser un **principio básico** de la política de prevención de la empresa, pues así se establece en el art. 15 de LPRLL³⁰.

Como sabemos, la consulta a los trabajadores es un principio en la legislación sobre salud y seguridad en el trabajo, debido a la importancia que reviste a la hora de evitar riesgos y encontrar soluciones eficaces. Por lo general, en los centros de trabajo en los que los empleados contribuyen activamente a la salud y a la seguridad mediante una participación efectiva y no formal, los niveles de riesgo laboral y de tasas de accidentes son menores, mejoran las condiciones de trabajo y la productividad de la empresa. Algunas de las razones que justifican la participación activa de los trabajadores en las decisiones adoptadas por la dirección figuran las siguientes:³¹

- ✓ Contribuye al desarrollo de métodos para la protección de la plantilla eficaces.
- ✓ Al implicarse en la fase de planificación, los trabajadores contribuirán a identificar mejor los problemas y sus causas, a encontrar soluciones prácticas, a la vez que asumirán mejor el resultado final.
- ✓ Si se brinda a los trabajadores la oportunidad de participar en la conformación de sistemas de trabajo seguros, podrán asesorar, sugerir y solicitar mejoras, facilitando así la formulación de medidas preventivas o correctoras de manera oportuna y eficiente.
- ✓ Si participan desde una etapa inicial en el proceso, asumen un compromiso con la solución.
- ✓ La comunicación y la motivación en general mejorarán.

En cualquier caso, más allá de su condición de “derechos y deberes de las partes”, que lo son, la consulta y participación de los trabajadores deben ser consideradas como importantes palancas o herramientas para la mejora continua de la

³⁰ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

³¹ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza (2013) Consulta y Participación en materia de Prevención en la Universidad de Zaragoza, P.5. [Archivo en PDF] Recuperado de: uprl.unizar.es/procedimientos/consulta.pdf. Recuperado el: 22/03/2017

prevención de riesgos y las condiciones de trabajo. Así, trasladándonos a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, podemos hacer alusión a que en su Capítulo V se establecen los arts. que regulan la consulta y participación de los trabajadores.

4.5 Riesgos más comunes asociados al sector de la hostelería

Como hemos podido observar en el punto 4 del trabajo, los servicios que forman parte de un establecimiento hotelero abarcan un sector muy amplio y heterogéneo que engloba una gran variedad de oficios, desde cocineros y camareros hasta camareras de piso y oficinistas. Por ello, el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de todos los trabajadores a su servicio y en todos los aspectos relacionados con los trabajos que éstos llevan a cabo. Así, además de tener presente los riesgos más comunes ligados al puesto de trabajo como hemos analizado en el anterior punto 4.1 del trabajo, también deberá analizar los riesgos relacionados con la carga de trabajo, con el medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales. (Figura 2).

Figura 2. RIESGOS MÁS COMUNES



Fuente: Elaboración propia

Es importante que además de lo anterior podamos señalar que el **medioambiente** en el que se desarrolla la actividad laboral puede resultar perjudicial para el ser humano. Esto se debe a la presencia de ciertos factores de riesgo capaces de provocar alteraciones en el estado de salud de las personas expuestas a ello. Así, se hace

preciso distinguir entre dos conceptos: Enfermedad Profesional y Enfermedad de origen Laboral.³²

- **Enfermedad Profesional:** Se establece en el art. 157 de la Ley General de la Seguridad Social: “*Se entenderá por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.*”
- **Enfermedad de Origen Laboral:** En su término más amplio, las podemos entender como aquellas que se contraen como consecuencia del trabajo, independientemente de si están o no incluidas en el cuadro de enfermedades profesionales, o de si el trabajo se realiza o no por cuenta ajena.

Finalmente, dada la importancia que en los últimos años están cobrando los **riesgos psicosociales** dentro de la empresa, es necesario que conozcamos que en el estudio de este tipo de riesgo, como en general respecto de cualquier otro tipo de riesgo profesional, hay que prestar atención a tres elementos básicos:

El primer elemento, es el de **catalogar o identificar cuáles son considerados como tales riesgos**, esto es, que situaciones son probables que generen un daño a la salud psíquica del trabajador. El segundo elemento es **atender al conjunto de factores o causas que provocan tales riesgos**. Y el tercero es determinar **qué accidentes y enfermedades laborales provocan la no gestión adecuada de tales factores** y, por tanto, la no prevención de tales riesgos. Un primer problema para prevenir estos riesgos es que, a diferencia de los riesgos tradicionales que acabamos de exponer, no existe un catálogo de riesgos psicosociales completamente definidos, siendo esta una cuestión que está en continua revisión por su relativa novedad.

Además, aunque a veces aparece confundido en el lenguaje diario, conviene diferenciar entre “riesgo” y “factor” psicosocial. Pues por “riesgo psicosocial” hemos de entender toda situación posible de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud psíquica derivado de su prestación de servicios (art. 4 LPRL). En cambio, “factor” de riesgo psicosocial es todo aquel “aspecto de la concepción, organización y gestión

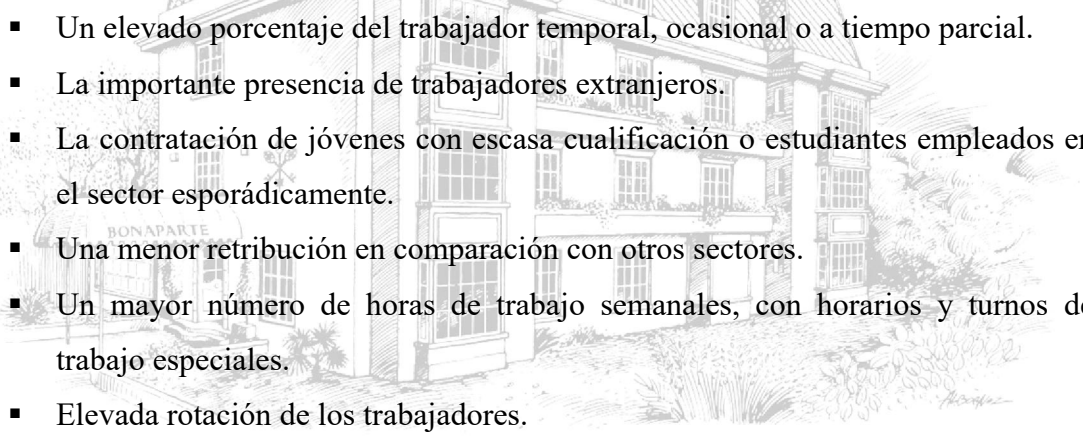
³² Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social).

del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”³³

5 PLANTILLAS EN HOTELES Y SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

5.1 Características de los puestos de trabajo en el Sector de la Hostelería

Dentro del sector de la hostelería antes descrito, nos centraremos en los establecimientos hoteleros que son el objeto de este estudio y que se establecen en los distintos destinos turísticos de toda Europa. Así, es importante tener en cuenta que los puestos de trabajo en el sector de la hostelería presentan una serie de características comunes que pueden contribuir al aumento de los riesgos laborales. Por ello, de acuerdo con la **Guía de Buenas Prácticas en el Sector de la Hostelería elaborada por UGT**³⁴ podemos decir que las características más comunes de los puestos de trabajo en el sector de la hostelería son:

- 
- Un elevado porcentaje del trabajador temporal, ocasional o a tiempo parcial.
 - La importante presencia de trabajadores extranjeros.
 - La contratación de jóvenes con escasa cualificación o estudiantes empleados en el sector esporádicamente.
 - Una menor retribución en comparación con otros sectores.
 - Un mayor número de horas de trabajo semanales, con horarios y turnos de trabajo especiales.
 - Elevada rotación de los trabajadores.
 - Las oportunidades de promoción y ascenso son pocas, lo que deriva en una mínima estabilidad en el puesto.

Así, en primer lugar y de acuerdo con la **Resolución de 24 de febrero de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal del sector laboral de restauración colectiva**, y la relación existente

³³ Junta de Castilla y León, APA, (s.f.). Guía de buenas prácticas en Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Hostelería, Pp.16-19 y 29 [Archivo en PDF] Recuperado de: trabajoyprevencion.jcyl.es/.../guía de buenas prácticas hostelería. Recuperado el: 03/02/2017

³⁴ Hostecar (s.f.). Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Hostelería. Guía de Buenas Prácticas, P.4. [Archivo en PDF] Recuperado de: hostecar.com/buenaspracticas.pdf. Recuperado el: 01/06/2017

en las tablas de salario base podemos establecer una correspondencia de los puestos de trabajo pertenecientes a los establecimientos hoteleros de la siguiente manera:

- I. Jefe de recepción, Jefe de cocina, Jefe de restaurante o sala Gobernante o Encargado general.
- II. Encargado de sección.
- III. 2.º Jefe de cocina, 2.º Jefe de restaurante o sala, Encargado de economato, Técnico de servicio (Fisioterapeuta, Dietista, otras ciencias salud).
- IV. Recepcionista, Administrativo, Supervisor de colectividades.
- V. Auxiliar de colectividades, Auxiliar de mantenimiento y servicios auxiliares.
- VI. Cocinero, Especialista de mantenimiento y servicios auxiliares, Camarero.
- VII. Ayudante Administrativo, Ayudante de cocina, Ayudante de economato, Ayudante de Camarero, Auxiliar de pisos y limpieza, Auxiliar de cocina.

Al igual que es importante que nombremos también tras este listado al personal externo a la empresa (ETT, subcontratación de trabajadores por obras y servicios, etc.) pues están igual de expuestos a los riesgos presentes en los puestos de trabajo, por lo que habrá que tener en consideración a estos trabajadores a la hora de evaluar, eliminar o reducir los riesgos existentes en el establecimiento hotelero.

Si bien es cierto que en la mayoría de los casos esta contratación externa de la que hablamos se hace para los puestos de auxiliares y ayudantes de camarero, cocinero y personal de limpieza sobre todo en las temporadas en las que suben los picos de hospedaje en el establecimiento, pero también en puestos que han de cubrirse durante todo el año y que no ejercen funciones de ayudante o auxiliar sino funciones particulares de vigilancia y salvaguarda de los clientes, como es el caso de los socorristas que se encuentran en las piscinas de estos establecimientos hoteleros.

Así, si ahondamos en la labor que llevan a cabo en su puesto de trabajo, ¿son sólo socorristas? ¿Ejercen también funciones de “piscinero”? Este punto es importante tenerlo en cuenta a la hora de evaluar el puesto de trabajo, pues la mayoría de Inspectores de Trabajo y Seguridad Social encuentran en estos casos que existe una irregularidad, pues desde que una persona que es contratada como socorrista y además de ello, recoge los vasos, las hamacas y limpia la piscina, está llevando a cabo más funciones de las que debería y por ende padeciendo un riesgo que a priori no está

valorado para la función por la que fue contratado. **(Fernández Temprano, A. (2017). *Desayuno Laboral (Gehocan) en Hotel Princesa Yaiza, Lanzarote*.³⁵**

Esta irregularidad ha venido conociéndose en los últimos años como “falso autónomo”, el cual es una persona que a pesar de trabajar en una relación de dependencia para la empresa, tal y como lo vendría haciendo un trabajador por cuenta ajena bajo un contrato laboral corriente, es parte de una situación abusiva en la que es tratado como parte de la plantilla y no como un colaborador externo que presta un servicio, con medios propios de producción y suficientes para desarrollar la actividad que le ha sido encomendada. Más allá de la posible irregularidad en la contratación, los perjuicios para la seguridad y salud también son notables, dada la vulnerabilidad de los sistemas de prevención para este tipo de personal que queda en la esfera externa de la empresa.

Como podemos observar la cantidad de puestos de trabajo existentes en el sector y las características que presentan son susceptibles de contribuir al aumento de los riesgos laborales, por lo que controlar los mismos se hace muy importante en este sector.

5.2 Los puestos de trabajo de mayor riesgo laboral en los hoteles

Si bien es cierto que no podemos hacer un estudio por cada uno de los puestos de trabajo antes nombrados, pero sí se hace necesario que analicemos los puestos de trabajo que mayor riesgo presentan en el establecimiento hotelero teniendo en cuenta sus focos de riesgo más comunes. Estos son³⁶:

▲ *Recepción y Administración.*

RUIDO: En horas punta a la llegada de los clientes.

POSTURAS, ESFUERZOS Y MANIPULACIÓN: Las posturas estáticas y en pie durante largas jornadas laborales provocan y agravan, además de las mencionadas en el párrafo anterior, alteraciones del aparato circulatorio como por ejemplo las varices.

³⁵ Fernández Temprano, A. (2017). *Desayuno Laboral (Gehocan) en Hotel Princesa Yaiza, Lanzarote*.

³⁶ UGT (s.f.). Guía para la Prevención de Riesgos Laborales. Sector de Hostelería, Pp. 10-18. [Archivo en PDF] Recuperado de: portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones/cuader-guias/1999-02c.pdf. Recuperado el: 22/04/2017

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: El ritmo de trabajo en hostelería es un factor de tipo organizativo que genera problemas de salud y seguridad. Los ritmos se elevan en períodos punta y en épocas del año –vacaciones, Navidades-.

✦ *Cocineros y Ayudantes.*

EL ESPACIO DE TRABAJO: Los accidentes más graves, relacionados con los lugares de trabajo, ocurren en la cocina, la humedad en el suelo, las grasas derramadas, las quemaduras, los cortes...

EL RUIDO: Con las máquinas en funcionamiento -cortadoras, picadoras, batidoras, freidoras etc. y la manipulación de menaje (loza, vasos, cubiertos, bandejas de metal).

TEMPERATURA: La entrada constante a cámaras frigoríficas o despensas con temperaturas bajas y alternando con la permanencia cerca de focos de calor como son los hornos, placas y llamas abiertas.

ELECTRICIDAD: El riesgo se incrementa al existir zonas mojadas y trabajadores con manos húmedas constantemente

INCENDIOS: Debido a la presencia de varios de los factores generadores de incendios.

AGENTES QUÍMICOS: Sobre todo los auxiliares de cocina que realizan las operaciones de limpieza.

AGENTES BIOLÓGICOS: En la manipulación de alimentos, especialmente carnes y pescados, se pueden producir contactos con agentes biológicos presentes en ellos que pueden pasar al trabajador ocasionándoles problemas de salud.

HERRAMIENTAS MANUALES: Se puede considerar como herramientas manuales todos aquellos útiles con los que se corte, trinche, deshuese etc. Estos útiles están provistos de partes punzantes y filos cortantes que los convierte en un factor de riesgo cuyas consecuencias pueden ser los cortes y heridas abiertas de diversa consideración.

POSTURAS, ESFUERZOS Y MANIPULACIÓN: Las posturas forzadas, los esfuerzos y la manipulación de grandes pesos o cargas voluminosas pueden

desencadenar lesiones y alteraciones del sistema muscular y esquelético. Además, las posturas estáticas y en pie durante largas jornadas laborales provocan y agravan, además de las mencionadas en el párrafo anterior, alteraciones del aparato circulatorio como por ejemplo las varices.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: El ritmo de trabajo en hostelería es un factor de tipo organizativo que genera problemas de salud y seguridad. Los ritmos se elevan en períodos punta –servicio de comidas, desayunos- y en épocas del año –vacaciones, Navidades-.

▲ *Camareros/as y barman/barwoman.*

EL RUIDO: En comedores, bares y restaurantes con la clientela constantemente hablando en tonos elevados, música de fondo, movimiento de platos y vasos.

TEMPERATURA: Nos encontramos con problemas de disconfort térmico, la temperatura está regulada para el cliente que se encuentra en situación de poca actividad –ocio normalmente- mientras que los trabajadores tienen un ritmo elevado de trabajo que unido con la obligación de llevar uniforme soportan un incómodo calor que no pueden regular con la eliminación de alguna prenda de vestir. Además, en muchas ocasiones alternan el calor de las salas con las corrientes frías de los lugares de tránsito (por ejemplo, desde la cocina a la sala de los comensales-).

ELECTRICIDAD: En las barras de bares y cafeterías en las que existe exceso de maquinaria eléctrica y zonas de humedad.

HERRAMIENTAS MANUALES: En cocinas se puede considerar como herramientas manuales todos aquellos útiles con los que se corte, trinche, deshuese etc. Estos útiles están provistos de partes punzantes y filos cortantes que los convierte en un factor de riesgo cuyas consecuencias pueden ser los cortes y heridas abiertas de diversa consideración.

POSTURAS, ESFUERZOS Y MANIPULACIÓN: Las posturas forzadas, los esfuerzos y la manipulación de grandes pesos o cargas voluminosas pueden desencadenar lesiones y alteraciones del sistema muscular y esquelético. Además, las posturas estáticas y en pie durante largas jornadas laborales provocan y agravan, además

de las mencionadas en el párrafo anterior, alteraciones del aparato circulatorio como por ejemplo las varices.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: El ritmo de trabajo en hostelería es un factor de tipo organizativo que genera problemas de salud y seguridad. Los ritmos se elevan en períodos punta –servicio de comidas, desayunos- y en épocas del año –vacaciones, Navidades-.

▲ *Camarero/a de piso.*

TEMPERATURA: Normalmente transitan por los pasillos y entran a hacer las habitaciones encontrando que, en cada una de ellas, existen temperaturas diferentes que previamente han sido seleccionadas con el control manual por los clientes.

AGENTES QUÍMICOS: En las operaciones de limpieza se manipulan productos químicos siendo, alguno de ellos, bastante agresivos como son los desinfectantes y desengrasantes. La compra de estos productos suele ser a granel y después se transvasa a otros envases más manejables para su uso pero carentes de las etiquetas identificativas correspondientes.

AGENTES BIOLÓGICOS: En operaciones de limpieza de baños y aseos se puede estar en contacto con otros microorganismos susceptibles de ocasionar enfermedades a los trabajadores.

POSTURAS, ESFUERZOS Y MANIPULACIÓN: Las posturas forzadas, los esfuerzos y la manipulación de grandes pesos o cargas voluminosas pueden desencadenar lesiones y alteraciones del sistema muscular y esquelético. Además, las posturas estáticas y en pie durante largas jornadas laborales provocan y agravan, además de las mencionadas en el párrafo anterior, alteraciones del aparato circulatorio como por ejemplo las varices.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: El ritmo de trabajo en hostelería es un factor de tipo organizativo que genera problemas de salud y seguridad. Los ritmos se elevan en períodos punta como la salida de clientes y en épocas del año –vacaciones, Navidades-.

▲ **Personal de mantenimiento.**

ELECTRICIDAD: La electricidad como factor de riesgo puede tener dos consecuencias: las descargas eléctricas o electrocución, por contactos directos o indirectos, y ser generador de incendios. Así, el riesgo de contacto directo se debe a instalaciones fijas sin los adecuados aislamientos, por ejemplo cables pelados, y el contacto indirecto por fallos en las carcasas o aislamiento de la maquinaria derivándose la corriente eléctrica a dicha máquina.

INCENDIOS: Debido al contacto eléctrico.

AGENTES QUÍMICOS: En las operaciones de limpieza de piscinas se manipulan productos químicos siendo, alguno de ellos, bastante agresivos como son los desinfectantes y desengrasantes. La compra de estos productos suele ser a granel y después se transvasa a otros envases más manejables para su uso pero carentes de las etiquetas identificativas correspondientes

HERRAMIENTAS MANUALES: Debido a las herramientas punzantes, que puedan golpear fuertemente, etc.

POSTURAS, ESFUERZOS Y MANIPULACIÓN: Las posturas forzadas, los esfuerzos y la manipulación de grandes pesos o cargas voluminosas pueden desencadenar lesiones y alteraciones del sistema muscular y esquelético. Además, las posturas estáticas y en pie durante largas jornadas laborales provocan y agravan, además de las mencionadas en el párrafo anterior, alteraciones del aparato circulatorio como por ejemplo las varices.

Finalmente, cabe cerrar este punto haciendo alusión a la cantidad de estudios y guías ergonómicas que se llevan a cabo para el puesto de trabajo de camarero/a de pisos, con el objetivo de mejorar la prevención que se lleva a cabo para este puesto, que tantos riesgos presentan en nuestro país y en el resto de Europa, y que se ha tenido en cuenta en una menor medida, como por ejemplo la Guía *“No debe pasar, incidencias de los riesgos ergonómicos y psicosociales en las camareras de pisos”* elaborado por UGT Illes Balears (2008).

6 TÉCNICAS PREVENTIVAS EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

6.1 Evaluaciones de riesgo

Como hemos podido conocer a lo largo del trabajo, la correcta planificación y evaluación de los riesgos dentro de la empresa es muy importante para poder enfrentarnos al riesgo y combatirlo, o protegernos de él en el caso de que no podamos hacer que desaparezca, por ello deberemos en primer lugar evaluar los posibles riesgos existentes en el puesto de trabajo y en las instalaciones del establecimiento hotelero.

Cabe entonces trasladarnos al art. 16. a) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el cual dice lo siguiente:

“El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.”

Así, vemos como la evaluación de riesgos en la empresa es una obligación empresarial y una herramienta fundamental para la prevención de daños a la salud y la seguridad de los trabajadores. Además, esta obligación, igual que el resto de obligaciones recogidas en el artículo 14 deberá ser llevado a cabo por el empresario, bien sea persona física o jurídica o comunidad de bienes³⁷. Podemos decir entonces que una adecuada evaluación de riesgos laborales engloba como mínimo los siguientes pasos:

³⁷ Del Rey Guanter, S., Gala Durán, C., (2004). Responsabilidades administrativas del empresario y de los servicios de prevención ajenos en materia de prevención de riesgos laborales. Responsabilidades y responsables en materia de prevención de riesgos laborales.



1. Identificar los peligros presentes, por áreas y/o por puestos de trabajo dentro del establecimiento hotelero.
2. Identificar quién puede sufrir esos daños, contemplando la posibilidad de que haya colectivos especialmente sensibles a determinados riesgos dentro del establecimiento.
3. Evaluar los riesgos e identificar medidas que se deben adoptar.
4. Documentar los hallazgos, detallando las medidas ya adoptadas y las pendientes.
5. Planificar las medidas pendientes e implementarlas.
6. Revisar la evaluación y actualizarla periódicamente.

6.2 Medidas para el control de riesgos

Una vez que hemos visto que la prevención en el puesto de trabajo arranca con la evaluación de los riesgos existentes en el mismo, deberemos conocer las medidas que nos ayudarán a controlar dichos riesgos, pues como podremos comprobar es indispensable para controlar los riesgos derivados de deterioros o desviaciones a lo previsto tanto de los aspectos materiales como de las actuaciones en los lugares de trabajo el control periódico de las condiciones de trabajo y la actividad de los trabajadores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y en los arts. 3 y siguientes del RD 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

En cualquier establecimiento, como resultado del trabajo diario, los órganos de las máquinas se desgastan, la fiabilidad de los dispositivos de seguridad puede verse alterada y pueden realizarse actuaciones inseguras que llegarían a convertirse en hábitos si no se controlan debidamente. Por tanto, las revisiones periódicas son absolutamente necesarias para poder detectar a tiempo esas posibles desviaciones evitando fallos incontrolados.

Por ello, el control debe basarse en la transparencia de todos los estándares establecidos y de los consiguientes parámetros de medida, a fin de que las personas en su lugar de trabajo puedan ser capaces por ellas mismas de identificar fácilmente toda desviación que pueda ser fuente de peligro. Ello requiere aportar la información y la formación necesarias para que las personas sean capaces de auto controlar en lo posible la seguridad de equipos, lugares y de sus propios comportamientos. Los cuestionarios de chequeo específicos son una buena herramienta para facilitar la reflexión obligada de

los aspectos concretos a revisar. Los mandos directos, por su parte, deben actuar revisando lo establecido de acuerdo con un procedimiento y aprovechando tal actividad como vía de diálogo y de acercamiento con sus colaboradores, evitando que su actitud pueda percibirse como punitiva o fiscalizadora.

Algunas de las inspecciones y revisiones periódicas que deberán llevarse a cabo dentro del establecimiento hotelero son:

- ▲ Inspecciones reglamentarias de seguridad industrial
- ▲ Revisiones periódicas de equipos de trabajo
- ▲ Revisiones periódicas generales de los lugares de trabajo
- ▲ Observaciones del trabajo
- ▲ Control de riesgos higiénicos
- ▲ Control de riesgos ergonómicos y psicosociales³⁸

6.3 Servicios de prevención

Para hacer efectivas las medidas de control de riesgos que hemos analizado en el anterior punto (inspecciones, controles, revisiones, etc.), la empresa cuenta con distintos tipos de sistemas organizativos con los que llevarlos a cabo, dependiendo de la cualificación en materia de prevención de éstos y del número de trabajadores con los que cuente la empresa. Así, si nos trasladamos al art. 31 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales³⁹ y en los arts. 11 y siguientes del RD 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención⁴⁰, encontraremos los siguientes:

- ▲ *Asunción personal por el empresario.*

Es la modalidad en la que el empresario podrá desarrollar personalmente la actividad de prevención con excepción de las actividades relativas a la vigilancia de la salud de los trabajadores. Para que el empresario pueda asumir la actividad preventiva deberá cumplir los siguientes requisitos entre otros:

³⁸ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (s.f.) Gestión de la prevención de riesgos laborales en la pequeña y mediana empresa. Actividades para el control de riesgos. [Archivo en PDF] Recuperado de: insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Gestion_prevencion_PYMES/5_Actividades_control_riesgos.pdf. Recuperado el: 16/03/2017

³⁹ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales

⁴⁰ RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

- ✓ Que la empresa sea de menos de seis trabajadores.
- ✓ Que el empresario desarrolle de forma habitual su actividad profesional en el centro de trabajo.
- ✓ Que tenga una formación adecuada y acorde con el tipo de riesgos existentes en su empresa.

Las actividades preventivas no asumidas por el empresario deberán ser desarrolladas por servicios de prevención ajenos.

▲ **Trabajadores designados.**

En esta modalidad el empresario designará a uno o varios trabajadores para ocuparse de la actividad preventiva en la empresa. Para que el empresario pueda elegir esta modalidad habrá de cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Que los trabajadores designados tengan la formación adecuada en correspondencia con las funciones a desempeñar. En caso de necesitar formación los trabajadores designados, recibirán la formación dentro del horario de trabajo o con descuento de éste si se realiza fuera del mismo. En ningún caso el coste de dicha formación recaerá sobre los trabajadores.
- ✓ Que la empresa tenga menos de 500 trabajadores, ó 250 si su actividad está incluida en el Anexo 1 del Reglamento de Servicios de Prevención.

Las actividades preventivas para cuya realización no resulte suficiente la designación de uno o varios trabajadores deberán ser desarrolladas a través de uno o más servicios de prevención propios o ajenos.

▲ **Servicio de prevención ajeno.**

El empresario podrá optar por concertar la totalidad de la actividad preventiva con uno o varios servicios de prevención ajenos salvo cuando sea obligatorio constituir un servicio de prevención propio.

▲ **Servicio de prevención propio.**

El empresario debe constituir un servicio de prevención propio cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- La empresa cuente con más de 500 trabajadores.

- Tratándose de empresas no incluidas en el punto anterior y, salvo que opte por el concierto con una entidad especializada ajena, así lo decida la autoridad laboral en función de:
 - ✓ La peligrosidad de la actividad desarrollada.
 - ✓ La frecuencia o gravedad de la siniestralidad de la empresa.

▲ ***Servicio de prevención mancomunado.***

Varias empresas pueden acordar constituir un servicio de prevención común para todas ellas, previa consulta a los representantes de los trabajadores. Las empresas que decidan mancomunar su servicio de prevención deberán estar sujetas a uno de los siguientes supuestos:

- ✓ Que sean empresas que desarrollen simultáneamente actividades en un mismo centro de trabajo, edificio o centro comercial.
- ✓ Que sean empresas pertenecientes a un mismo sector productivo o grupo empresarial o que desarrollan su actividad en un mismo polígono industrial o área geográfica limitada.

El Servicio de prevención mancomunado se considerará, independientemente de que tenga personalidad jurídica propia, como servicio de prevención propio de cada una de las empresas que se hayan mancomunado.

▲ ***Servicio de prevención mixto.***

Las modalidades mixtas son aquellas en las que parte de la prevención es asumida por la empresa (a través del propio empresario, o a través de trabajadores designados, o mediante el servicio de prevención propio) y parte es asumida por un servicio de prevención ajeno, al que se ha recurrido mediante un concierto.

6.4 Medios de protección colectiva e individual

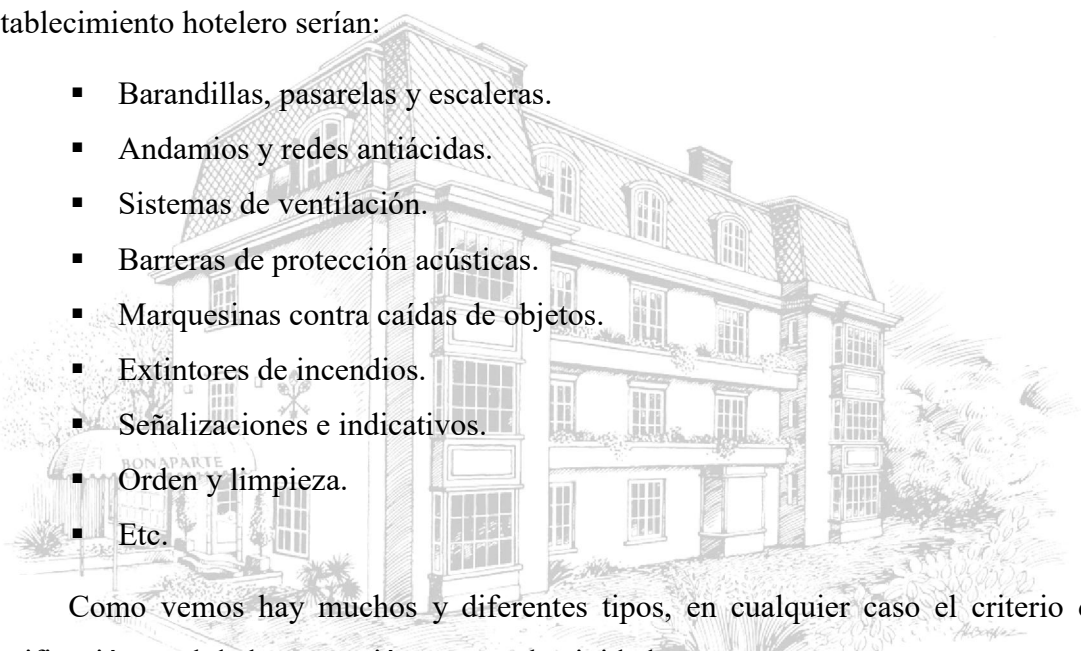
Llegados a este punto podemos decir que una vez hemos llevado a cabo la evaluación de los riesgos en el puesto de trabajo y que, conocemos los mismos, debemos proteger a todos los trabajadores que están expuestos a ellos, colectivamente en primer lugar y de manera individual en segundo lugar.

▲ **Protección Colectiva.**

La protección colectiva aquella técnica de seguridad cuyo objetivo es la protección simultánea de varios trabajadores expuestos a un determinado riesgo.

Además, el art. 15. h) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, deja claro que, dentro de las medidas a realizar respecto de la prevención de riesgos, hay que adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual. Y una vez adoptadas las medidas colectivas, y como complemento de éstas, se pueden utilizar medidas de protección individual, es decir, aquellas que son de uso exclusivo para una persona.

Como ejemplos de medidas colectivas que podemos implantar en un establecimiento hotelero serían:

- 
- Barandillas, pasarelas y escaleras.
 - Andamios y redes antiácidas.
 - Sistemas de ventilación.
 - Barreras de protección acústicas.
 - Marquesinas contra caídas de objetos.
 - Extintores de incendios.
 - Señalizaciones e indicativos.
 - Orden y limpieza.
 - Etc.

Como vemos hay muchos y diferentes tipos, en cualquier caso el criterio de clasificación es el de la protección a una colectividad.

▲ **Protección Individual.**

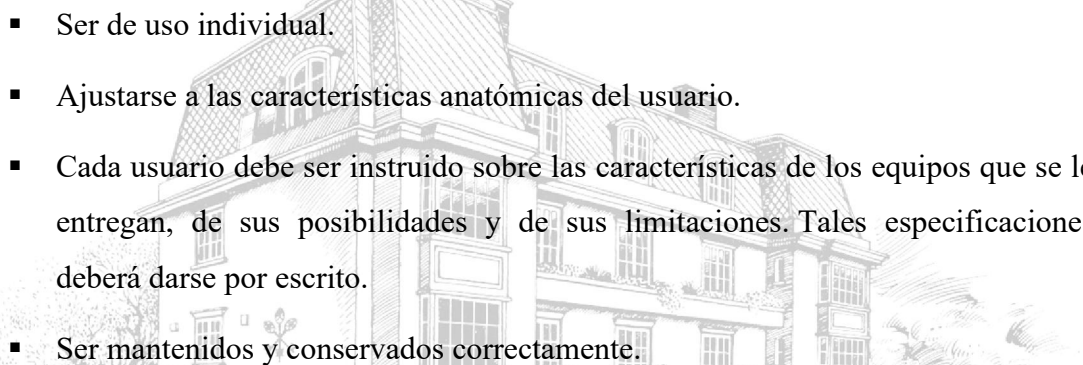
De acuerdo con el art. 2.1 del RD 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual⁴¹ se entiende por «equipo de protección individual o EPI» cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

⁴¹ RD 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.

Es decir, la protección personal tiene por objeto proteger al trabajador o trabajadora frente a peligros potenciales que se producen durante una actividad laboral determinada.

Podemos decir que es ésta protección individualizada la última barrera entre el hombre y el riesgo y debe considerarse como una técnica complementaria a la protección colectiva, ya que esta última se diseña y aplica con el fin de eliminar la situación de riesgo, mientras que la protección personal pretende eliminar, o en su defecto mitigar, las consecuencias que para la salud del trabajador se derivan de la situación de riesgo.

Los equipos de protección personal deben:

- 
- Ser de uso individual.
 - Ajustarse a las características anatómicas del usuario.
 - Cada usuario debe ser instruido sobre las características de los equipos que se le entregan, de sus posibilidades y de sus limitaciones. Tales especificaciones deberá darse por escrito.
 - Ser mantenidos y conservados correctamente.

Clasificación de los equipos de protección individual.

Existen distintos sistemas de clasificación de los EPI's. Los más utilizados son los que se basan en si la protección es integral o parcial.

- *Medios parciales de protección:* “Son aquellos que protegen al individuo frente a riesgos que actúan preferentemente sobre partes o zonas concretas del cuerpo.”

Como por ejemplo, un casco, un par de guantes, un par de gafas...

- *Medios integrales de protección:* “Son aquellos que protegen al individuo frente a riesgos que no actúan sobre partes o zonas determinadas del cuerpo, proporcionando de esta forma una seguridad “integral” o completa sobre todo el organismo.”

Como por ejemplo, ropa de trabajo que sirva para la protección del personal, prendas de señalización...⁴²

¡RECUERDA!

- Utiliza y cuida correctamente los equipos de protección individual.
- Coloca el equipo después de utilizarlo en su lugar adecuado.
- Informa de inmediato a tu jefe directo de cualquier defecto, anomalía o daño apreciado en tu equipo de protección individual, si piensas que puede entrañar pérdida de su eficacia protectora.



Fuente: Guía de las Buenas Prácticas de Prevención de Riesgos Laborales, Sector de la Hostelería

6.5 Buenas prácticas asociadas a los puestos de trabajo en hostelería

▲ *Recomendaciones posturales y para la manipulación manual de cargas*⁴³.

Posición.

De manera general deberá evitarse trabajos que requieran posturas forzadas o extremas de algún segmento corporal o el mantenimiento prolongado de cualquier postura.

Las tareas, deben diseñarse de tal manera, que de ser posible permitan combinar la posición de pie-sentado, y en caso de tener que ser una de ellas, la de sentado preferentemente.

Las tareas, deben permitir mantener, tanto sentado como de pie, la columna en posición recta, evitando inclinaciones o torsiones innecesarias o superiores a 20 grados.



⁴² UGT FESP Servicios Públicos, Enseñanza, (s.f.) Riesgos relacionados con la seguridad en el trabajo. Protección colectiva e individual. [Online] Recuperado de: riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-seguridad-en-el-trabajo/proteccion-colectiva-e-individual/. Recuperado el: 29/03/2017

⁴³ Junta de Castilla y León, APA, (s.f.). Guía de buenas prácticas en Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Hostelería, Pp. 20-28 [Archivo en PDF] Recuperado de: trabajoyprevencion.jcyl.es/.../guía-de-buenas-prácticas-hostelería. Recuperado el: 03/02/2017.

Para cualquier posición en la realización del trabajo, éste debe planificarse de tal manera que los brazos se mantengan por debajo del nivel del corazón.

La zona de trabajo debe estar pensada para que se adapte a las diferentes medidas de los trabajadores y a los distintos trabajos a realizar, evitando las posturas forzadas, para ello:



- Se tendrá en cuenta las dimensiones antropométricas (estatura, alcance de las manos, etc.).
- Tener en cuenta los campos visuales.
- Ajuste correcto de los medios de trabajo (sillas, mesas, máquinas, etc.)

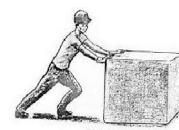
Desplazamientos.

En cualquier desplazamiento que deba realizar el trabajador, éste atenderá a las siguientes indicaciones:

- No doblará la espalda
- No caminará apresuradamente
- Mantendrá los hombros nivelados y la espalda derecha.

Cuando la tarea exija desplazamientos:

- En desplazamientos horizontales con carga, el trabajador deberá equilibrar la carga.
- Las cargas pesadas deben dividirse en dos, a ser posible, para que puedan ser llevadas a cada lado.
- Si no puede dividirse la carga, se debe sostener próxima al cuerpo, los brazos cerca del cuerpo y siempre que sea posible en posición recta con los codos descansando en ambos lados y el peso balanceado parejamente.
- Si es necesario llevar una carga pesada con un solo brazo, hay que colocarla muy próxima a la articulación del codo.
- Cuando haya que trasladar cargas pesadas, es preferible empujar que tirar. Al empujar, debe colocarse un pie detrás del otro y repartir el peso del cuerpo parejamente entre ambos, mantener la espalda recta y usar la fuerza de las piernas y brazos para mover el objeto.
- Si hay que tirar del objeto, se debe adquirir una postura similar y ponerse de frente al objeto.



Esfuerzos.

Es el resultado del conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada de trabajo, cuando se ve obligado a ejercer un esfuerzo muscular dinámico o esfuerzo muscular estático excesivo, unidos en la mayoría de los casos a: posturas forzadas de los segmentos corporales, frecuencia de movimientos fuera de límites, etc.

Los esfuerzos deben ser adecuados a las personas que los realizan según:

- Su capacidad física
- Su edad
- Su entrenamiento
- La temperatura ambiente



Manipulación de cargas.

Los pesos que se manipulen deben ser inferiores a 25 Kg. Y con frecuencia de manejo, lo más posible. En cualquier caso, el peso y el tamaño de la carga serán adecuadas a las características individuales.

Se deben disponer de equipos apropiados para el levantamiento de cargas pesadas, pero en caso que tengan que ser levantadas, a mano, deberán seguirse las normas establecidas




para levantar pesos, para lo cual se formará y se controlará al personal en el manejo de cargas de forma correcta. Además, la forma y el volumen de las cargas, serán adecuadas, para poderlas transportar fácilmente.

Se deberán programar reconocimientos y controles médicos específicos, en relación al gasto energético y al aumento de la frecuencia cardiaca, en trabajos que se detecten esfuerzos físicos excesivos. En caso de que se superen los valores máximos establecidos del Gasto Energético y el Aumento de la frecuencia cardiaca se diseñaran nuevas condiciones de trabajo (métodos, útiles, aparatos...) y en caso de no poder variarlas, se deberán establecer pausas adecuadas a las personas, durante la jornada laboral.

▲ **Recomendaciones para prevenir la aparición de riesgos psicosociales.**⁴⁴

Algunas de las medidas pueden incluir:

- Actuaciones de gestión y comunicación aclarar los objetivos de la empresa y el papel de cada trabajador; asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo, mejorar organización, procesos, condiciones y entorno de trabajo.
- Formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca de los riesgos psicosociales y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o de adaptarse al cambio. 
- La información y la consulta participación de los trabajadores y/o sus representantes.
- Fijar como principio general de la empresa el compromiso de “tolerancia 0”, generando una cultura de empresa asentada en ese valor de respeto y reconocimiento del otro.
- Definir una política de actuación centrada en la formación específica de la dirección y de los trabajadores para identificar y evitar cualquier maltrato, capacitándolos para solucionar estos problemas.
- Fijar procedimientos formales tanto de toma de información respecto de la calidad de vida en el trabajo, como de seguimiento e intervención para las situaciones conflictivas.

6.6 Nociones básicas de actuación en situaciones de emergencia y evacuación

Como hemos podido comprobar, el empresario está obligado a velar por la seguridad y salud de sus trabajadores, siendo esto la base de toda actividad preventiva. Ello abarca desde la realización de la evaluación de riesgos, la formación e información de los trabajadores, hasta aplicar las medidas preventivas necesarias, así como la puesta en marcha de una vigilancia de la salud de los empleados, como posteriormente veremos, entre otras.

⁴⁴ Junta de Castilla y León, APA, (s.f.). Guía de buenas prácticas en Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Hostelería, P. 35 [Archivo en PDF] Recuperado de: trabajoyprevencion.jcyl.es/.../guía de buenas prácticas hostelería. Recuperado el: 03/02/2017.

De acuerdo con el art. 23 de la LPRRL⁴⁵ una de estas actividades preventivas es la de establecer y documentar las Medidas de Emergencia, que debe contemplar y prever las posibles situaciones de emergencia que se pudiesen dar en la empresa y adoptar el conjunto de medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los empleados.

Es decir, la empresa ha de tratar de identificar y documentar los Recursos Técnicos y Humanos, así como las normas de actuación en caso de incendio y evacuación de las instalaciones hoteleras. Así, de manera más específica, cabe nombrar la **Orden de 25 de septiembre de 1979, sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos**, que establece lo siguiente:

“Los establecimientos de alojamiento turístico deberán adoptar, en aplicación de la citada orden, entre otras, las medidas siguientes:

- 1. Elaborar un manual para el personal conteniendo un plan de emergencia que tenga en cuenta las características del mismo y contenga las acciones a realizar por el personal de cada departamento, consistentes en aviso a la dirección, aviso al servicio de incendio y participación en tareas de evacuación.*
- 2. Instrucciones en varios idiomas para los clientes en la puerta de la habitación o su proximidad.*
- 3. Plano de cada planta en la puerta de la habitación o su proximidad.*
- 4. Dispositivos de alarma acústica audibles en la totalidad del establecimiento.”*

Además, algunas comunidades autónomas han publicado decretos sobre planes de autoprotección en los que se establece para cada uso (incluido el industrial) la obligatoriedad de contar con dichos planes en función de la superficie o el nivel de riesgo que presenta la actividad. Veamos también algo de las nociones básicas de Primeros Auxilios y de Medidas de Emergencia que debemos conocer⁴⁶:

⁴⁵ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

⁴⁶ Junta de Castilla y León, APA, (s.f.). Guía de buenas prácticas en Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Hostelería, Pp. 45-49 [Archivo en PDF] Recuperado de: trabajoprevencion.jcyl.es/.../guía de buenas prácticas hostelería. Recuperado el: 03/02/2017.

▲ **Primeros auxilios.**

Éstos engloban la actuación y medios de los que se deben disponer para actuar en caso de accidente.

Condiciones que se deben cumplir:

- Contar con suficientes botiquines de primeros auxilios.
- Dotar al centro de trabajo de un local de primeros auxilios si la empresa superase los 50 trabajadores.
- Realizar cursos de primeros auxilios entre los trabajadores del centro.
- En caso de accidente, proteger el lugar de los hechos porque puede persistir el peligro que originó el accidente.
- Alertar al resto de trabajadores y preparar con el facultativo y personal especialista el traslado de los posibles accidentados.
- El material de primeros auxilios se revisará periódicamente y se irá reponiendo tan pronto caduque o sea utilizado.
- El material de primeros auxilios deberá estar claramente señalizado.

▲ **Medidas de emergencia.**

Éstas hacen referencia a la planificación y organización humana para la utilización de los medios técnicos, con la finalidad de reducir las consecuencias humanas y económicas que surjan de una situación de emergencia.

La aparición de una situación de emergencia causada por un incendio por ejemplo, en un hotel puede tener consecuencias graves o incluso catastróficas si previamente no se ha previsto tal evento ni se han diseñado medidas de prevención para evitar la aparición de siniestros o medidas de protección complementarias encaminadas a minimizar las consecuencias humanas y materiales que éstos pudieran provocar.

6.7 El control de la salud de los trabajadores

Para comprobar y garantizar que la planificación preventiva dentro de la empresa es efectiva debemos también conocer que una de las actuaciones básicas para comprobar cómo afectan las condiciones de trabajo y los riesgos inherentes al mismo a

la salud de las personas, es establecer y practicar una vigilancia de la salud adecuada y periódica (art. 22 LPRL y 37 del RSP).

Así, la vigilancia de la salud de los trabajadores servirá para:

- Identificar problemas tanto a nivel individual como colectivo.
- Planificar correctamente la acción preventiva aportando criterios para la priorización de las intervenciones.
- Evaluar y controlar la eficacia de las medidas preventivas existentes.

El empresario deberá garantizar la vigilancia de la salud a todos los trabajadores que voluntariamente quieran someterse a ella o que, en su caso, deban hacerlo en los supuestos especificados en el artículo 22 de la LPRL. Ello englobará una evaluación inicial, evaluaciones periódicas y evaluaciones después de ausencias prolongadas por motivos de salud, con la finalidad de proponer la revisión, modificación o adecuación de las condiciones trabajo en el caso de que detecten trabajadores especialmente sensibles o daños en la salud de los trabajadores. Algunas de estas evaluaciones están reguladas por normativa específica.

Finalmente, de acuerdo con los arts. 25 y ss. de la LPRLL⁴⁷, en la vigilancia de la salud deben tenerse en cuenta, en especial, los riesgos que pueden afectar a las trabajadoras en situación de embarazo, parto reciente o lactancia, a los menores y a cualquier otro trabajador que sea especialmente sensible a determinados riesgos.

⁴⁷ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

7 CONCLUSIÓN

A modo de conclusión, cabe destacar que para que una empresa tenga éxito, sus trabajadores cumplirán un papel esencial, ya que ellos son la motivación, la satisfacción y la calidad dentro de la organización, al contribuir con la productividad y el desarrollo de la misma. Por ello, es necesario que la empresa genere y promueva el trabajo sano y seguro, con buenos ambientes de trabajo, mejorando su bienestar físico, mental y social. Además, para garantizar un impacto positivo de la prevención es indispensable que ésta sea concebida bajo un enfoque gerencial e integral que cuente con fases de planeación, organización, dirección y ejecución, con el fin de identificar sistemáticamente los peligros que surgen cuando cambian las personas, los equipos, los materiales y el medio ambiente de trabajo en general.

Hoy en día la seguridad es uno de los aspectos más importantes en lo que al turismo se refiere, pues la falta de seguridad disminuye el número de visitantes en los distintos destinos europeos, y por el contrario, la creación de espacios seguros no sólo hace que aumente el número de visitantes, sino que además incrementa la calidad del servicio como bien hemos visto, pues también los empleados valorarán este aspecto dentro del establecimiento hotelero.

Es comprensible que la imagen que los individuos tienen de los riesgos en un destino puede influir en la probabilidad de visitarlo, es por ello que estos hallazgos tienen implicaciones importantes para entender el comportamiento turístico y el marketing de destino. Y es que la percepción del riesgo asociado a un lugar puede tener graves consecuencias económicas. Por ejemplo, esto fue evidente en el Reino Unido, donde la epidemia de la fiebre aftosa costó 140 millones de dólares en ingresos por turismo durante la primavera de 2001 (CNN Europe 2001).

Concluyentemente, los impulsores del turismo deben ser conscientes de los riesgos que pueden causar estrés entre los turistas, una conciencia que también debe informar las estrategias de marketing de los distintos países de Europa⁴⁸.

⁴⁸ Lepp Andrew, Heather Gibson, (2003) Tourist Roles, perceived risk and international tourism. . Annals of Tourism Research, Vol. 30, nº3, pp. 619 y ss. [Revista en PDF] Recuperado de: Tourist roles, perceived risk and international tourism 1-s2.0-S0160738303000240-main.pdf. Recuperado el: 09/06/2017

8 LEGISLACIÓN

Constitución Española de 1978.

Directiva Marco 89/391/CEE relativa a la aplicación de medidas dirigidas a promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en el lugar de trabajo.

Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

RD 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.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería.

9 BIBLIOGRAFÍA

Cothran, Dan A. (1998) Promise or political risk for Mexican Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 25, nº2, p. 494. [Revista en PDF] Recuperado de: [Promise or political risk for Mexican tourism 1-s2.0-S016073839700100X-main.pdf](#). Recuperado el: 09/06/2017

Del Rey Guanter, S., Gala Durán, C., (2004). *Responsabilidades administrativas del empresario y de los servicios de prevención ajenos en materia de prevención de riesgos laborales. Responsabilidades y responsables en materia de prevención de riesgos laborales.*

El Portal de Empleo para la Hostelería y el Turismo. *Características del Sector de Hostelería y Turismo.* [Online] Recuperado de: [emia.es/cgi-bin/master.pl?accion=infomerca/info2](#). Recuperado el: 04/06/2017

- EU-OSHA (s.f.) Observatorio Europeo de Riesgos - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA. [Online] Recuperado de: osha.europa.eu/es/about-eu-osha/what-we-do/european-risk-observatory. Recuperado el: 20/04/2017
- EU-OSHA (s.f.). *La Directiva Marco sobre Seguridad y Salud en el Trabajo*. [Online] Recuperado de: osha.europa.eu/es/legislation/.../the-osh-framework-directive-introduction. Recuperado el: 12/02/2017
- Eurocontrol. (2014) *¿Cuáles son las modalidades de gestión preventiva existentes? - Eurocontrol*. [Online] Recuperado de: eurocontrol.es/faqs/cuales-son-las-modalidades-de-gestion-preventiva-existentes. Recuperado el: 20/04/2017
- EuroXpress. (2015). *La OSHA entrega sus galardones a la Seguridad y Salud en el Trabajo*. [Online] Recuperado de: euroxpress.es/noticias/la-osha-entrega-sus-galardones-a-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo. Recuperado el 30/05/2017
- Fernández Temprano, A. (2017). *Desayuno Laboral (Gehocan) en Hotel Princesa Yaiza, Lanzarote*.
- Hostecar (s.f.). *Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Hostelería. Guía de Buenas Prácticas*, P.4. [Archivo en PDF] Recuperado de: hostecar.com/buenaspracticas.pdf. Recuperado el: 01/06/2017
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (s.f.) *Plan de Choque contra la Siniestralidad Laboral*. [Archivo en PDF] Recuperado de: insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../Plan_Acción_Siniestralidad_Laboral.pdf. Recuperado el: 02/03/2017
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (s.f.) *Gestión de la prevención de riesgos laborales en la pequeña y mediana empresa. Actividades para el control de riesgos*. [Archivo en PDF] Recuperado de: insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Gestion_preencion_PYMES/5_Actividades_control_riesgos.pdf. Recuperado el: 16/03/2017
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020*. [Archivo en PDF] Recuperado de: insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../ESTRATEGIA_SST_15_20.pdf. Recuperado el: 02/03/2017

Jiménez García, J., (2010). *Manuales docentes en Prevención de Riesgos Laborales, El ámbito Jurídico de la Prevención.*

Junta de Castilla y León, APA, (s.f.). *Guía de buenas prácticas en Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Hostelería.* [Archivo en PDF] Recuperado de: trabajoyprevencion.jcyl.es/.../guía de buenas prácticas hostelería. Recuperado el: 03/02/2017

Katz S. (2015). *Dibujo a mano alzada* [Imagen] Recuperado de: sebakatz.blogspot.com.es/2015/09/dibujos-mano-alzada.html. Recuperado el: 03/06/2017

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (s.f.) Entender el Turismo: Glosario Básico. [Online] Recuperado de: media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico. Recuperado el: 11/02/2017

Lepp Andrew, Heather Gibson, (2003) Tourist Roles, perceived risk and international tourism. . *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, nº3, pp. 619 y ss. [Revista en PDF] Recuperado de: [Tourist roles, perceived risk and international tourism 1-s2.0-S0160738303000240-main.pdf](http://Tourist%20roles,%20perceived%20risk%20and%20international%20tourism%201-s2.0-S0160738303000240-main.pdf). Recuperado el: 09/06/2017

Libro Verde, Seguridad de los Servicios de Alojamiento Turístico, (2014). [Archivo en PDF] Recuperado de: eur-lex.europa.eu/resource.html?PDF. Recuperado el: 06/03/2017

López Gandía, J., Blasco Lahoz, J.J., (2013), *Curso de prevención de riesgos laborales.*

Manual básico de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2014). Pp. 4-7. [Archivo en PDF] Recuperado de: invassat.gva.es/...2014...basico...laborales...basicos.../9338dcf6-ea3e-40f8-acd4. Recuperado el: 02/06/2017

Meliá Hotels International (2015). *Meliá para el mundo*, Pp. 94-97. [Archivo en PDF] Recuperado de: annualreport.meliahotelsinternational.com/.../melia2015/.../Meliá para el mundo. Recuperado el: 30/05/2017

NH Hotel Group (s.f.) *Código de Conducta de NH Hotel Group*. Pp. 16-17. [Archivo en PDF] Recuperado de: nh-hotels.com/corporate/sites/default/files/files-rsc/ia-comp-spa-300616-cdec.pdf. Recuperado el 30/05/2017

Rifai T. (2016). Seguridad y facilitación de los viajes, tecnología y sostenibilidad, prioridades para el Turismo por la OMT. [Online] Recuperado de:



media.unwto.org/.../seguridad-y-facilitacion-de-los-viajes-tecnologia-y-sostenibilidad-. Recuperado el: 04/06/2017

Ruiz-Navarro Pinar, J.L., Letrado de las Cortes Generales. (Abril, 2004). Actualizada por Sieira S., Letrada de las Cortes Generales. Sinopsis del artículo 37 de la Constitución Española. En <https://goo.gl/7u3DjO>. Recuperado el 07/06/2017.

The Coronel Institute of Occupational Health. [Online] Recuperado de: amc.nl/web/Het-AMC/.../Introduction.htm. Recuperado el: 20/04/2017

Tourism, B. (s.f) Estándar Certificación Biosphere Tour Operadores. [Online] Biosphere Responsible Tourism. Recuperado de: biospheretourism.com/es/estandar...biosphere-tour-operadores/30. Recuperado el: 30/05/2017

Tudela Cambroner (2013). La protección de la seguridad y salud en España: balance y perspectiva. Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes. Dirige: Ramos Quintana, M., Coordina: Grau Pineda, M.C., pag. 25-43. Albacete: Ed. Bomarzo.

UGT FESP Servicios Públicos, Enseñanza, (s.f.) Riesgos relacionados con la seguridad en el trabajo. Protección colectiva e individual. [Online] Recuperado de: riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-seguridad-en-el-trabajo/proteccion-colectiva-e-individual/. Recuperado el: 29/03/2017

UGT (s.f.). *Guía para la Prevención de Riesgos Laborales. Sector de Hostelería*, Pp. 10-18. [Archivo en PDF] Recuperado de: portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones/cuader-guias/1999-02c.pdf. Recuperado el: 22/04/2017

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza (2013) *Consulta y Participación en materia de Prevención en la Universidad de Zaragoza*, P.5. [Archivo en PDF] Recuperado de: uprl.unizar.es/procedimientos/consulta.pdf. Recuperado el: 22/03/2017

