



# RIESGOS EN LOS LOCALES DE COMIDA RÁPIDA

## ¿Qué es?

COMIDA RÁPIDA, es un estilo de alimentación donde el alimento se prepara y sirve para consumir rápidamente en establecimientos especializados (generalmente callejeros o a pie de calle).

Una de las características más importantes de la comida rápida es la homogeneidad de los establecimientos donde se sirve, así como la ausencia de camareros que sirvan en mesa, y el hecho de que la comida se sirva sin cubiertos.

LOCALES DE COMIDA RÁPIDA, son aquellos dónde se puede consumir la comida rápida, caracterizándose por la ausencia de camareros, los consumidores harán fila para formular los pedidos y pagar. Será frecuente la presencia de una ventanilla que dé directamente a la calle, para realizar y recoger los pedidos desde el vehículo.

## Riesgos y medidas preventivas

### 1. RIESGOS RELACIONADOS CON LA CARGA DE TRABAJO

#### a) CARGA FÍSICA

##### ❖ Factores de riesgo

- Esfuerzos físicos
- Posturas forzadas
- Manipulación de cargas incorrecta.

##### ❖ Medidas preventivas

- Formar a los trabajadores para que adopten buenas posturas de trabajo y manipulen correctamente las cargas, establecer pausas y descansos.

#### b) PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS

##### ❖ Factores de riesgo

- Pantallas en la recepción de los hoteles y pantallas táctiles en restaurantes y cafeterías.

##### ❖ Medidas preventivas

- Formar a los trabajadores para un correcto uso de las PVD, establecer frecuencias y duración de los tiempos de trabajo, teniendo en cuenta la intensidad y atención requerida para las tareas.



## 2. RIESGOS LIGADOS A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD

### a) CAÍDAS AL MISMO NIVEL

#### ❖ Factores de riesgo

- Suelos sucios, resbaladizos, irregulares o con aberturas.
- Falta de iluminación.
- Bebidas derramadas, obstáculos en lugares de paso. Las zonas de cocinas, escaleras y comedor son los lugares más propicios.

#### ❖ Medidas preventivas

- Instalar suelos antideslizantes y de fácil limpieza.
- Liberar de obstáculos las zonas de paso y las salidas de emergencia. · Iluminar adecuadamente. · Utilizar calzado adecuado.
- Realizar buen mantenimiento del suelo, limpiar rápidamente las grasas y/o bebidas derramadas.
- Señalizar o balizar los suelos mojados

### b) CAÍDAS A DISTINTO NIVEL

#### ❖ Factores de riesgo

- Distintos niveles en las áreas de trabajo.
- Escaleras.
- Acceso a niveles elevados o bajo el piso.

#### ❖ Medidas preventivas

- Mantener las escaleras limpias, secas, libres de obstáculos y bien señalizadas. En los almacenamientos elevados o bajo el piso, colocar barandillas y otros elementos de protección.
- Usar escaleras móviles homologadas, y que cumpla todas las condiciones de seguridad necesarias, revisarlas cuando se vayan a utilizar.

### c) CORTES Y AMPUNTACIONES

#### ❖ Factores de riesgo

- Uso de picadoras.
- Cortadoras, cuchillos, hachas, batidoras, latas, vidrios, etc..
- Diferentes restos cortantes y punzantes en las bolsas de basura.

#### ❖ Medidas preventivas

- Solo deben utilizar esta maquinaria las personas designadas y formadas para ello.
- Proteger las partes cortantes con sus resguardos.
- Comprar máquinas y utensilios que posean el marcado CE..
- Mantener los cuchillos bien afilados, limpios y ordenados y debidamente enfundados.
- Usar los epis adecuados para cada operación.



#### d) QUEMADURAS

❖ *Factores de riesgo*

- Contacto directo con superficies, objetos, líquidos o gases calientes.
- Hornos, freidoras, fogones, mesas calientes, vajillas de hornos y microondas, vapor del lavavajillas.

❖ *Medidas preventivas*

- Instalar máquina y utensilios seguros con el marcado CE.
- No llenar los recipientes hasta los bordes.
- Cambiar el aceite de freidora en frío, limpiar de grasas las superficies de trabajo.
- Usar ropa y calzado adecuado.
- Orientar hacia el interior los mangos de los recipientes.
- Limpiar las máquinas según instrucciones del fabricante.

#### e) CONTACTOS ELÉCTRICOS

❖ *Factores de riesgo*

- Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria o herramientas dañadas.

❖ *Medidas preventivas*

- Mantener en buen estado, cables, enchufes, y aparatos eléctricos.
- Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo.
- No usar los aparatos con las manos mojadas.
- Evitar el uso de ladrones que sobrecarguen los enchufes, desconectar los aparatos en las pausas de trabajo o al finalizar su uso.
- Formar a los trabajadores que vayan a utilizarlos.

#### f) INCENDIOS

❖ *Factores de riesgo*

- Presencia de materiales inflamables sólidos (trapos, cartón, papel..) líquidos (como alcohol, disolventes, aceites) y gases ( butano y propano) además de focos de ignición.

❖ *Medidas preventivas*

- Almacenar los productos combustibles e inflamables aislados y alejados de las zonas de trabajo.
- No fumar en los recintos de trabajo, comprobar la hermeticidad y realizar mantenimiento de los conductos de gas.
- Dotar el lugar de trabajo de sistemas de detección de incendios.
- Formación e información de todos los trabajadores y realización de simulacros.
- Mantener las salidas de emergencias libres y bien señalizadas.



### g)ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN Y TRANSPORTE

#### ❖ *Factores de riesgo*

· Mala ubicación y organización de los almacenes que pueden producir desplomes de mercancía, golpes, cortes, incendios, etc..

#### ❖ *Medidas preventivas*

· Almacenar las mercancías bien compensadas, sin dejar que los objetos sobresalgan de las estanterías, con buen anclaje de éstas.

· Orden y limpieza en los almacenes y en los accesos a estos. · El transporte de materiales debe hacerse con los equipos adecuados.

## 3. RIESGOS RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

### a)EXPOSICIÓN LABORAL A AGENTES QUÍMICOS

#### ❖ *Factores de riesgo*

· Presencia en el medio de trabajo de: detergentes, lejías, amoníaco, aerosoles y fluidos frigoríficos.

#### ❖ *Medidas preventivas*

· Conocer los componentes de los productos que se utilizan, mantener las etiquetas en los embases.

· Usar sustancias menos peligrosas con las mismas propiedades.

· No mezclar productos.

· No usar los envases para otro fin, ni dejarlos desprovistos de etiquetas.

· Almacenarlos lejos de los alimentos y en lugares apropiados.

· Mantener los recipientes cerrados, usar epis adecuados, ventilación correcta

### b)RUIDO

#### ❖ *Factores de riesgo*

· Clientela hablando.

· Música de fondo.

· Ruido de cubierto y platos, maquinaria de cocina.

· Movimiento de personas y equipajes en hoteles.

#### ❖ *Medidas preventivas*

· Formar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos en su actividad.

· Aislar los lugares de trabajo con materiales que absorban el ruido (maderas, alfombras, cortinas..), aislar la maquinaria con mayor ruido.

· Facilitar a los trabajadores equipos de protección.



### c)ILUMINACIÓN

#### ❖ *Factores de riesgo*

· Mala iluminación que dificulta el desarrollo de la tarea, disminuye la agudeza visual y la percepción y produce molestias como cansancio, dolor de cabeza, etc..

#### ❖ *Medidas preventivas*

- Niveles adecuados de iluminación según las necesidades y el tipo de trabajo.
- Una iluminación correcta que permita distinguir formas, u objetos que pueden suponen un riesgo (ej: mercancías que obstaculicen las zonas de paso)

### d)TEMPERATURA

#### ❖ *Factores de riesgo*

- Exposición a temperaturas externas.
- Cambios bruscos de temperatura, entrada a cámaras frigoríficas, cercanías a focos de calor.
- Todo aquello que dificulta la regulación térmica del organismo.

#### ❖ *Medidas preventivas*

- Apantallar zonas de trabajo.
- Aislar zonas de temperaturas extremas. Establecer zonas intermedias para separar zonas frías de calor.
- Organizar periodos de descanso.

### e)AGENTES BIOLÓGICOS

#### ❖ *Factores de riesgo*

- Conducciones de aires acondicionados, manipulación de alimentos en cocinas.
- Manipulación de restos de las papeleras.

#### ❖ *Medidas preventivas*

- Mantenimiento y limpieza de filtros y conductos de aire acondicionado.
- Uso de guantes y mascarillas en las operaciones de limpieza.
- En la cocina, mantener los alimentos a temperatura constante.
- Uso de epis adecuados.

### RECOMENDACIONES POSTURALES Y PARA LA MANUTENCIÓN MANUAL DE CARGAS.

#### ▪ Posición

Es el resultado del conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada, cuando se ve obligado a adoptar una determinada postura inadecuada o esfuerzo muscular de posición estática excesiva, y a mantenerlo durante un período de tiempo.

#### ▪ Causas:

No utilización de equipos de protección individual adecuados a la tarea desarrollada y a la posición adoptada por el trabajador. Falta de información al trabajador.



▪ Consecuencias:

Desgarros musculares.

Patologías óseas: hernias, fracturas, dislocaciones de huesos, etc. Patologías nerviosas.

▪ Medidas Preventivas:

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. 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.)

✓ SI EL TRABAJO ES "DE PIE:

- La altura de la superficie de trabajo estará en función de la naturaleza de la tarea guiándose por la altura del codo: Trabajos de precisión 5 cm. más alto que la altura del codo apoyado.

Trabajos ligeros de 5 a 10 cm. más bajo del codo apoyado.

Trabajos pesados de 20 a 40 cm. más bajo del codo apoyado.

Debe utilizarse un reposapiés de una altura comprendida entre 10 y 20 cm. y ser utilizados para descansar los pies alternativamente.

Debe utilizarse un asiento lo más a menudo posible cuando el trabajo lo permita, estableciendo pausas.

- El calzado debe ser el adecuado (ancho, cómodo, sujeto por el talón...)
- El suelo será de madera, caucho, etc., pero no metálico, hormigón o mullido.

✓ SI EL TRABAJO ES "SENTADO:

- El puesto debe permitir que el tronco se mantenga derecho y erguido frente al plano de trabajo, y lo más cerca posible del mismo.

- El espacio será suficiente para variar la posición de piernas y rodillas.

- Tanto la mesa o superficie sobre la que se trabaja, como la silla tendrán las dimensiones aconsejables, por lo que será ajustable una de ellas (silla) o las dos (silla y mesa o superficie de trabajo).

- En caso necesario, por el tipo de trabajo (precisión) debe existir un apoyo regulable para los codos, antebrazos o manos.



- Asimismo, para aumentar la comodidad de la posición de trabajo sentado, es convenientemente colocar un apoya-pies de dimensiones adecuadas.

✓ SI EL TRABAJO ES "PIE - SENTADO:

- Es conveniente utilizar una silla pivotante que sea regulable.

- De las mismas características que para trabajo "sentado" pero de las dimensiones adecuados.

El reposapiés tendrá una inclinación comprendida entre 15 y 25 grados.

- Cuando el trabajo consiste en la utilización de herramientas manuales, eléctricas, etc., que pueden originar el mantenimiento de posturas forzadas de muñecas o de hombros, se deberá tener en cuenta: Diseñar adecuadamente los útiles de trabajo en función de las personas (herramientas manuales que permitan a la muñeca permanecer recta, etc.) Utilización adecuada de las herramientas (el eje de acción y el centro de masa de una herramienta eléctrica que se sostiene con ambas manos debe estar en el plano transversal a nivel umbilical, etc.) Se deberán realizar reconocimientos médicos específicos para detectar lesiones osteomusculares, etc.

## DESPLAZAMIENTOS

Condición que afecta físicamente al organismo, y que es producida por los esfuerzos musculares dinámicos que el trabajador realiza debido a las exigencias de movimiento o tránsito, sin carga o con carga (excepto manutención), durante toda la jornada de trabajo.

Causas: No utilización de equipos de protección individual adecuados a la tarea desarrollada y a la posición adoptada por el trabajador. No utilización de maquinaria o dispositivos móviles para realizar el traslado de material o mercancías pesadas. Consecuencias: Desgarros musculares, lumbagos.

Patologías óseas: hernias, fracturas, dislocaciones de huesos, etc.

Medidas Preventivas: En cualquier desplazamiento que deba realizar el trabajador, éste atenderá a las siguientes indicaciones: No doblará la espalda No caminará apresuradamente Y, mantendrá los hombros nivelados y la espalda derecha. Cuando la tarea exija desplazamientos: Estos serán inferiores al 30% de la jornada laboral. Si son cargas, éstas serán inferiores a 2 Kg. o en trayectos inferiores a 2 metros. Si el desplazamiento es con ascenso, éste será inferior a 0,3 m. o la frecuencia de realización inferior a 3 veces/minuto, cuando sea sin carga. Con carga dependerá del peso de carga, del nivel de ascenso y de velocidad de desplazamiento m/min. 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.

Causas: No utilización de equipos de protección individual adecuados a la tarea desarrollada y a la posición adoptada por el trabajador. No utilización de maquinaria o dispositivos móviles para realizar el traslado de material o mercancías pesadas. Consecuencias: Desgarros musculares, lumbagos. Patologías óseas: hernias, fracturas, dislocaciones de huesos, etc.

Medidas Preventivas:

- El gasto energético, para una jornada laboral de 8 horas (40 semanales), no debería superar las 2000 Kcal. / jornada y el 30-40 % de su capacidad de trabajo, y en caso de rebasarse este valor, sería necesario establecer ascuazas y frecuentes pausas a lo largo de la jornada. El aumento de la frecuencia cardíaca durante la actividad, con respecto a la Frecuencia Cardíaca en reposo no debe ser mayor de 40 latidos por minuto, y de superarse este valor, será preciso establecer pausas de trabajo. Los esfuerzos deben ser adecuados a las personas que los realizan según:

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

Los sistemas y medios de trabajo (superficie de trabajo, silla, herramientas manuales, etc....) serán planificados y diseñados ergonómicamente (adecuados a las personas), para conseguir un rendimiento y bienestar continuo del trabajador durante toda la jornada.

- El grado de exigencia de una tarea debe ser aquel que evite el que el nivel de esfuerzo llegue a ser perjudicial para el trabajador, para lo cual:

- El diseño de un puesto de trabajo en que haya de realizarse esfuerzos, el realizador deberá de contemplar, cuatro elementos: los objetos a manipular (piezas, útiles de mano,...) los esfuerzos a aportar en los puntos a alcanzar con las manos o con los pies y la finura de detalles a ver.
- Las alturas de la superficie de trabajo variarán según la naturaleza de la tarea (de pie para trabajos pesados, la superficie debe estar de 20 a 40 cm. más baja que el codo).
- Cuando el trabajo exija un esfuerzo físico, la tarea debe poder realizarse sólo con las manos, evitando apoyarse en cuerpo y piernas para realizar la fuerza requerida.
- Debe evitarse en tareas de cierto esfuerzo, movimientos continuos y repetitivos.



- Debe evitarse en tareas de cierto esfuerzo desplazamientos laterales o torsiones del tronco, especialmente en posturas de sentado, tumbado, cuclillas o arrodillado.

- En el caso de manipulación de objetos pesados en posición “sentado” sin accesorios de manutención, las manos deben poder estar a 0.90 aproximadamente del suelo para que el brazo se encuentre casi extendido, la manipulación debe hacerse cerca del cuerpo o apoyado contra él.
- Los trabajos que requieran esfuerzos prolongados o repetitivos no deben superar el 30% de la capacidad muscular máxima del trabajador.
- Deben evitarse trabajos con herramientas manuales que vibren y en su caso, se utilizarán prendas de protección adecuadas (cinturones anti-vibración)
- Cuando en el trabajo se realicen esfuerzos que produzcan fatiga física, se deben realizar revisiones para controlar la frecuencia cardíaca y el consumo metabólico. En caso de superar los límites comúnmente admitidos, se deberán establecer pausas durante la jornada laboral.

### MANIPULACIÓN DE CARGAS

Es aquella situación de merma física, producida por un sistema de esfuerzos musculares dinámicos, ejercicios para la alimentación y/o la evacuación de las piezas del lugar de almacenamiento al plano de trabajo, o viceversa.

Causas: No utilización de equipos de protección individual adecuados a la tarea desarrollada y a la posición adoptada por el trabajador. No utilización de maquinaria o dispositivos móviles para realizar el traslado de material o mercancías pesadas.

Consecuencias: Desgarros musculares, lumbagos. Patologías óseas: hernias, fracturas, dislocaciones de huesos, etc.

Medidas Preventivas:

- 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.
- La forma y el volumen de las cargas, serán adecuadas, para poderlas transportar fácilmente.
- Siempre hay que calcular el peso del objeto o carga. Si es demasiado pesado, se debe tratar siempre de buscar ayuda de personas o equipos mecánicos.
- El gasto energético y el aumento de la frecuencia cardíaca durante la actividad, no deberán superar el valor establecidos como idóneos. En caso de rebasarse estos valores, sería necesario establecer adecuadas y frecuentes pausas a lo largo de la jornada.
- Se deberán evitar las tareas de manejo de cargas que requieran esfuerzos prolongados o repetitivos que superen el 30% de la capacidad muscular máxima del trabajador.



- 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.

## **RIESGOS “EMERGENTES”:PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL SECTOR**

### **1. ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral se define como el resultado de una relación de desajuste entre las exigencias o demandas derivadas del trabajo y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas en un determinado ambiente ocupacional. En principio, un determinado nivel de estrés puede ser positivo para reaccionar competitivamente a la presión derivada del trabajo. Ahora bien, cuando el trabajador no controla, por desbordamiento de la carga física y emocional del trabajo, los recursos necesarios para afrontar esta demanda y carecen de suficientes apoyos en la organización del trabajo para asumirla entonces se convierte en un riesgo para la salud del trabajador. El estrés representa un estado provocado por la exposición prolongada de un trabajador a una presión laboral intensa de la que podría derivarse para él, de no llevar a cabo adecuadas medidas preventivas, disfunciones físicas, psicológicas o sociales. Aunque todas las personas sometidas durante un plazo prolongado a esta situación tendrían una alta probabilidad de sufrir este riesgo, cada trabajador reacciona de manera distinta, o en tiempos diferentes, a análogas situaciones. De este modo, para comprender el estrés laboral es necesario atender a dos elementos básicos: a) los denominados “estresores”, que son los desencadenantes, agentes o factores de riesgo. b) los trabajadores potencialmente afectados, por cuantos factores personales pueden incidir en la frecuencia del riesgo, como el género/sexo, edad, cualificación... Los principales estresores laborales son:

- medio ambiente físico: iluminación, ruido, temperatura, trabajo en ambientes contaminados...
- tarea: carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajo...
- organización: conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral, cultura de organización y gestión, pues determinados modelos favorecen la aparición del riesgo; incertidumbre sobre la carrera profesional o existencia de reglas arbitrarias para la promoción...
- características individuales. Las consecuencias del estrés laboral:
  - físicas: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales y otros.
  - psicológicas: alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, trastornos de la personalidad, trastornos alimenticios, drogodependencias...



- para la empresa: deterioro del ambiente de trabajo, que influye negativamente en el rendimiento y productividad y también en las relaciones interpersonales. Todo esto puede desembocar en bajas, absentismo e incluso, incapacidades laborales y un incremento en el número de accidentes.

## 2. EI SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT

Entre las manifestaciones del estrés laboral más analizadas está el denominado “síndrome del quemado” en el trabajo —en inglés “burn-out”—. Su característica básica es que provoca una situación de desgaste profesional del trabajador en el que concurren, al menos, tres rasgos:

- La persona siente que tiene una baja realización personal en el trabajo, por la imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos.
- Se siente con un especial cansancio o agotamiento emocional ante esta situación, de modo que su resistencia se va consumiendo y se agota su capacidad de entrega a los demás.
- La respuesta ante este problema o “conflicto” es la despersonalización, es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia el sujeto o sujeto con los que trabaja. En resumen, cuando decimos que un profesional está quemado, se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación. No debe confundirse esta situación con la simple “fatiga profesional”, derivada de un excesivo número de horas dedicadas al trabajo y la escasez de tiempo libre, aunque queda claro que este efecto también es relevante para la política preventiva, pues la fatiga genera mayores errores en el trabajo y accidentes y enfermedades relacionadas con él. Aunque esta situación se da con mayor incidencia en determinadas profesiones —docencia, sanidad, servicios sociales...—, no se descarta su existencia en otros sectores, especialmente si implican contacto frecuente y regular con usuarios o clientes. Entre las causas más típicas podemos señalar:
- La sobrecarga de trabajo.
- El trato directo con usuarios que se encuentran en una situación de angustia y la implicación en sus problemas.
- Los conflictos interpersonales con supervisores y compañeros de trabajo en la organización debidos a la ambigüedad de papeles o roles.
- La introducción de nuevas tecnologías y la falta de formación para hacer uso de ellas.
- La demanda y presión social de ciertos servicios.
- La escasa valoración salarial de los esfuerzos realizados.

### FACTORES INCIDEN EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

El cuadro de riesgos psicosociales que acabamos de delimitar afecta cada vez a un mayor número de trabajadores del sector servicios en general, y de hostelería en particular, motivado en gran medida por una serie de cambios que han venido produciéndose en el mundo laboral durante las últimas décadas. Entre estos cambios podemos destacar:

- Auge del sector Servicios.



- Nuevas formas de organización del trabajo que fomentan la flexibilidad, la polivalencia la competitividad.
- Reducción de plantillas e intensificación de ritmos de trabajo.
- El deterioro de las condiciones de trabajo en general
- La externalización y la subcontratación. Estos factores, unidos a la aparición de nuevas necesidades que debe satisfacer el trabajo, como la autonomía, la autoestima o la necesidad de sentirse integrado socialmente, están en la base de la creciente importancia dada a esta dimensión psicosocial de las políticas de prevención de riesgos. Sin embargo, está claro que estos riesgos presentan especialidades respecto de los tradicionales, en particular por su origen “multicausal” o “multifactorial”, que dificulta su identificación en una concreta empresa y, sobre todo, su prevención. En efecto, por lo general nosotros podremos identificar, y aislar, los factores que producen riesgos tradicionales, como los eléctricos, o los químicos, o biológicos, como por ejemplo el ruido. Pero es mucho más complicado, aunque posible hoy, y en todo caso obligado, hacer la misma tarea para el estrés laboral y/o la violencia psicológica en el trabajo. Una razón principal para explicar esta situación es la referida incidencia de múltiples factores o agentes causantes de los riesgos psicosociales. En este sentido, aunque a veces aparece confundido en el lenguaje diario, conviene diferenciar entre “riesgo” y “factor” psicosocial. 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 (artículo 4 LPRL). En cambio, “factor” de riesgo psicosocial es todo aquel “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”( Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2000). Como puede comprobarse a la vista de esta definición son muy diversos los factores que hay que atender, admitiendo una amplia gama de teorías y clasificaciones que aquí resultan innecesarias. La tendencia hoy es la de reducir o simplificar esta complejidad, agrupando estos factores en un número limitado. El trabajo implica el análisis de dos grupos de factores:

a) Factores Objetivos

b) Factores Subjetivos Entre los factores objetivos cabe citar:

1. **Condiciones materiales del entorno o ambiente laboral:** las condiciones materiales del entorno del trabajador influyen en su bienestar (confort o disconfort). Hablamos de factores ya indicados, como iluminación, ruido, ambiente térmico, espacio de trabajo.

2. **Concepción y contenido de las tareas del puesto de trabajo:** En este grupo cabe englobar:

- **Contenido de la tarea:** grado en que el conjunto de las tareas realizadas por el trabajador responde a las expectativas y necesidades de éste. Se trata de comprobar en que medida el trabajo que se realiza está formado por tareas variadas y con sentido, si realmente se está utilizando todas las capacidades del trabajador o si se le está desperdiciando.

- **Carga de trabajo:** Esfuerzo que hay que realizar para desarrollar una actividad laboral, tanto físico como, por lo que especialmente aquí interesa, psíquico. Como se vio anteriormente, cuando los



esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga con consecuencias negativas para la salud y para la seguridad. Definida la carga física ahora procede delimitar la carga mental. Por tal se entiende el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Puede aparecer cuando el trabajo demanda la realización de tareas simultáneas, niveles altos de concentración o tareas de memorización. Los problemas se pueden plantear tanto en situaciones de infracarga o subcarga, las capacidades del trabajador exceden en gran medida los requerimientos de la tarea a realizar, como de Sobrecarga-Exceso de demandas intelectuales respecto de las capacidades. En el estudio de la carga mental deben considerarse los siguientes factores:

- **Cantidad y complejidad de la información** a tratar.
- **Cantidad de tiempo de que se dispone para elaborar la respuesta** (ritmo de trabajo) y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la acción (posibilidad de hacer pausas o alternar con otro tipo de tareas).
- **Aspectos fisiológicos**: capacidad de respuesta de cada persona que depende de una serie de características como la edad, sexo, actitud hacia la tarea, personalidad, etc.
- **Autonomía**: es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea (orden de las tareas, métodos,...), al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones,...) o a la organización del trabajo (objetivos, normas,...).

3. **Ritmo de trabajo**: velocidad o frecuencia de movimientos de trabajo necesario para lograr el resultado deseado. Tiene que ver con la intensidad del trabajo, con la atención que éste necesita, así como con la posibilidad de establecer un propio orden de tareas y de efectuar pausas.

4. **Organización y procesos de trabajo**: En este grupo podríamos integrar aspectos tales como:

- **Los modos de programación del trabajo**. En este apartado cabe hacer referencia tanto a la ordenación del tiempo de trabajo, con intensos ritmos y distribución irregular, como a los sistemas de trabajo a turnos y de trabajo nocturno.
- **Los cambios en la organización**.

La cultura de organización y gestión. Los estilos de dirección autoritarios o, al contrario, muy permisivos, se revelan más problemáticos que los “participados”, pero bien programados o bien ordenados en sus distintos niveles de dirección y toma de decisiones.

- **Estabilidad en el empleo y grado de incertidumbre sobre el futuro profesional**: Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo, o, por el contrario, si la consideración que tiene por el trabajador es meramente instrumental. La inseguridad en el empleo se interpreta como un estresor que es traducido por el trabajador como una amenaza y actúa en consecuencia.

- **Ambigüedad y conflicto de rol**: El “rol” o “papel” de cada uno es el conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con



cierta independencia de la persona que sea. La Ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. El conflicto de rol se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo, que son entre si incongruentes o incompatibles para realizarlo. Se ha demostrado que el conflicto de rol esta relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como con sensaciones de temor y procesos de estrés.

5. **La acción comunicativa en la empresa:** Entendida en sentido amplio cabe integrar aspectos tales como:

- **sistemas de comunicación entre las personas que integran el conjunto de “recursos personales”** de la empresa a quienes corresponde desarrollar la actividad productiva.

- **En cualquier sistema de trabajo es necesario conocer que aspectos pueden llegar a dificultarla o impedirla.** El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo es un factor que, en ciertos casos, puede impedir la comunicación. En toda organización existen 2 tipos de comunicación:

- Formal: aquella que es dada por la propia organización. - Informal: aquella que surge de manera espontánea.

- **Las relaciones interpersonales entre compañeros,** con clientes o personal externo, la ausencia de relaciones por el tipo de trabajo. Entre los factores subjetivos se citan:

- **cualidades personales:** sexo, edad.

- **características de personalidad,** presiones emocionales y sociales, sentimientos de no ser capaz de hacer frente a determinadas exigencias, tendencia a pensar que no se cuenta con suficientes apoyos, alto nivel de autoexigencia, fuerte autoestima.

- **condiciones socio-familiares.** En definitiva, toda esta amplia y heterogénea gama de factores es la que deberán tener en cuenta al integrar la prevención en la producción y se deberá realizar la correspondiente evaluación de riesgos psicosociales al igual que la de seguridad e higiene y planificar la actividad preventiva exigible.

## **RECOMENDACIONES EN EL MARCO DE LA LPRL PARA PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PROPUESTAS DE ACTUACIÓN SOLUCIONES**

Por lo que refiere a la adopción de medidas específicas, éstas se orientan en general en una doble dirección, coherente con los dos grupos de factores indicados, objetivos y subjetivos. La primera línea de intervención pretende modificar los desajustes y aspectos negativos derivados de la organización del trabajo y del contenido de las tareas. La segunda consiste en formar e informar al trabajador sobre su situación. Aunque las resistencias de los empleadores a ver afectada “su” organización por este tipo de medidas ha llevado a primar la dimensión subjetiva e individual de acción preventiva más bien secundaria o terciaria, queda claro que sólo será eficaz una intervención preventiva que “ataque” las causas, aceptando corregir en lo necesario las pautas negativas de la



organización del trabajo. En consecuencia, una acción eficaz ha de comprender tanto las medidas colectivas

intervención primaria sobre la organización, como individuales intervención secundaria sobre los sujetos de la relación social de trabajo. Estas 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.** Aunque buena parte de estas medidas podían aplicarse también para la prevención de la violencia psicológica en el trabajo, la mayor parte de los estudios especializados y de las recomendaciones de los organismos internacionales coinciden en recoger el siguiente catálogo de medidas para llevar a cabo programas de intervención para la gestión preventiva y la erradicación de este riesgo psicosocial:
- **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 mal trato, 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. Aunque no lo prevé así expresamente el Acuerdo

Comunitario, en ambos casos para el estrés y para la violencia en el trabajo es necesario adoptar un tercer tipo de medidas: las de “prevención terciaria”. Se trata de medidas reparadoras del daño, reduciendo su impacto en los trabajadores ya afectados. En resumen, teniendo en cuenta las observaciones hasta aquí hechas, debe quedar clara la siguiente secuencia: Primero que, cuando se presenten signos o indicios de una situación de estrés y/o de violencia en el trabajo, es necesario llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales sobre cada departamento, servicio o centro de trabajo evaluar un puesto de trabajo no tiene sentido porque se trata de una situación organizativa y relacional.