

CAMPAÑA
"CAMARERAS DE PISO"
2017 - 2018

INVASSAT



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. RESULTADOS	6
4.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS HOTELES INCLUIDOS EN EL ESTUDIO	6
4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS APORTADOS POR LOS HOTELES	8
4.3 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS RECOPIADOS POR EL EQUIPO TÉCNICO DEL INVASSAT DURANTE LAS VISITAS	13
4.4 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS POR LAS CAMARERAS DE PISO	19
5. CONCLUSIONES	25
6. BUENAS PRÁCTICAS.....	28
7. ANEXOS	33
ANEXO I. Ficha de datos de "camareras de piso" del centro de trabajo (hotel).....	33
ANEXO II. Cuestionario de gestión de riesgos ergonómicos y psicosociales en el puesto de camarera de piso.....	34
ANEXO III. Cuestionario de Test de Salud Total y molestia percibida.....	38
ANEXO IV. Ejercicios de calentamiento y estiramientos musculares	40

Título:
CAMPAÑA "CAMARERAS DE PISO" 2017-2018
Fecha de elaboración:
Junio 2018
Autor:
Instituto Valenciano de seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT)
Elaborado por:
Pilar Sureda Martínez
Jorge Cervera Boada

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) dentro del marco de sus competencias según lo establecido en la Ley 2/2004, de 28 de mayo, de la Generalitat, de Creación del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (DOCV núm. 4765 de 1 de junio de 2004), planificó la realización de una serie de actuaciones de control preventivo y asesoramiento técnico en empresas del sector hotelero, con especial atención a los trastornos músculo-esqueléticos, por mandato del Gobierno Valenciano a través de Les Corts en agosto de 2016.

A la vista de estos hechos, el 12 de diciembre de 2016, el Consejo del INVASSAT, constituido por los agentes sociales y económicos más representativos, incluyó en su Plan Director del año 2017 la ejecución del mandato de Les Corts y se puso en marcha una campaña de actuación centrada en el puesto de “camareras de piso” dentro del sector hotelero.

2. OBJETIVOS

La campaña tiene como objetivo principal la comprobación de las condiciones de trabajo, especialmente de carácter ergonómico asociadas al puesto de trabajo de camarera de piso del sector hotelero. Para ello se determinó obtener una muestra significativa de los centros de trabajo (hotel) de la Comunitat Valenciana de 3, 4 y 5 estrellas. En concreto se visitaron 192 centros de trabajo que suponen un 42% de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas sitios en la Comunitat Valenciana.

3. METODOLOGÍA

El Plan Director y Plan de Acción Anual del INVASSAT 2017 recoge la línea de acción “Campaña en las empresas con Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos similares, (camareras de piso)”.

Dicha campaña se ejecutó en tres fases:

- Diseño (previsto en el 2017)
- Desarrollo (previsto para el 2017)
- Finalización (previsto para el 2017-2018)

Fase de diseño:

1. Creación de un Grupo de Trabajo.
2. Estudio del sector de camareras de piso.
3. Coordinación con la dirección General de Turismo, Inspección de Trabajo y Seguridad Social y dirección General de Trabajo y Bienestar Laboral.
4. Extracción de datos y criterios para la inclusión de empresas.
5. Filtrado de empresas.
6. Generación de cuestionarios y fichas de recopilación de datos:
 - a. Ficha de plantilla y horarios de camareras de piso (a cumplimentar por las empresas-hoteles).
 - b. Se remitieron 246 notificaciones a las empresas, explicando el motivo de la campaña y las actuaciones que se iban a llevar a cabo. De este colectivo se seleccionaron 192 empresas que cumplían con los requisitos para el estudio estadístico. ANEXO I del presente informe. *"Ficha de datos de camareras de piso del centro de trabajo (hotel)"*.
 - c. Cuestionario de condiciones de trabajo y gestión de la prevención (a cumplimentar por los técnicos del INVASSAT durante la visita). ANEXO II. *"Cuestionario de gestión de riesgos ergonómicos y psicosociales en el puesto de camarera de piso"*.

- d. Cuestionario de molestias percibidas (a cumplimentar por el personal que ocupa puestos de trabajo de camareros de piso). *ANEXO III. "Cuestionario de Test de Salud Total y molestia percibida"*.
7. Creación de la Mesa de Trabajo de "camareras de piso" compuesta por la administración, Agencia Valenciana de Turismo y Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, las organizaciones empresariales más representativas del sector y las organizaciones sindicales.
8. Realización de una prueba piloto de la campaña en la provincia de Valencia.

Fase de desarrollo:

1. Julio de 2017: Envío de notificación a los hoteles preseleccionados para la campaña, indicándoles el motivo de la campaña y sus actuaciones y solicitando que cumplimentarán la *"Ficha de datos de camareras de piso del centro de trabajo (hotel)"*, según modelo del Anexo I del presente informe.
2. Octubre a Diciembre de 2017: Visitas a los 192 centros de trabajo (hoteles) de la Comunitat Valenciana que supone un 42% del total de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas. Estas visitas tienen como objetivo, entre otro; identificar los factores de riesgo de tipo ergonómico más significativos, revisar la gestión preventiva que realiza la empresa en relación con estos factores de riesgo, asesorar y verificar las condiciones de trabajo del puesto "camareras de piso" en dichos establecimientos hoteleros.
Como consecuencia de la visita, se recopila por parte del personal técnico del INVASSAT los datos recogidos en el Anexo II. *"Cuestionario de gestión de riesgos ergonómicos y psicosociales en el puesto de camarera de piso"*, y se explica y entrega en la empresa el *ANEXO III. "Cuestionario de Test de Salud Total y molestia percibida"*, para cumplimentación por el personal de camareras de piso y posterior recogida.
3. Como consecuencia de la visita del personal técnico del INVASSAT, se realizaron las recomendaciones de mejora preventiva que se estimaron procedentes a cada hotel visitado.
4. Explotación de los datos obtenidos.

Fase de finalización:

1. Elaboración de monografía del puesto de camareras de piso.
2. Realización de cursos, talleres o seminarios y materiales de divulgación como; póster o folletos.

4. RESULTADOS

4.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS HOTELES INCLUIDOS EN EL ESTUDIO

4.1.1 Descripción de la muestra

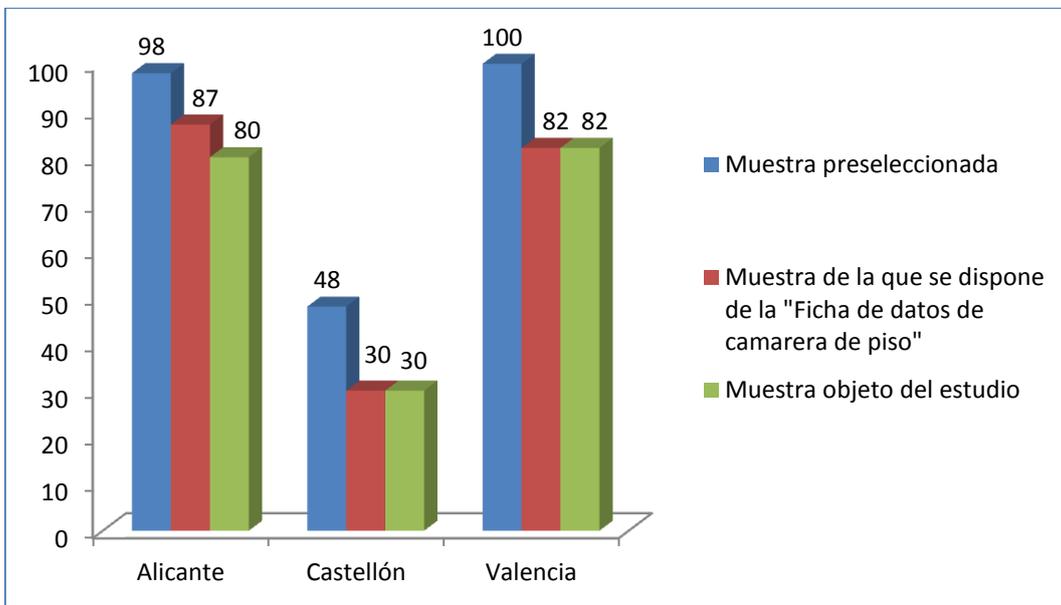
La muestra seleccionada fueron hoteles de 3, 4 y 5 estrellas sitios en la Comunitat Valenciana, que estuviesen operativos en los meses de octubre a diciembre y que no hubieran sido visitados por el INVASSAT en el año de referencia -2017-.

4.1.2 Tamaño de la muestra:

En relación con la selección mencionada en el punto anterior, se dispone de un total de 396 empresas hoteleras. Estas 396 empresas tienen repartidos por la Comunitat 477 centros de trabajo; 241 centros en la provincia de Alicante, 80 en Castellón y 156 en Valencia.

Se realizó una preselección de 246 centros de trabajo que podían cumplir los requisitos, si bien la muestra total que cumplió los criterios de visita del estudio fue de 192 centros de trabajo. Esto equivale a un 40% de los centros hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas de esta Comunitat.

La distribución de la muestra por provincias queda representada en el gráfico 1.

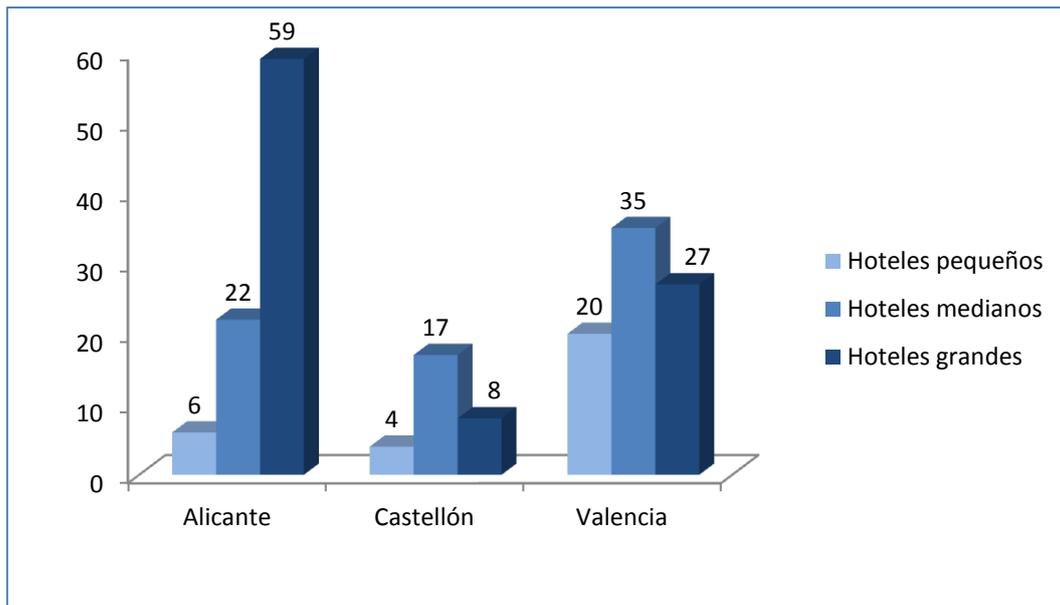


(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

Gráfico 1.- Distribución de la muestra de hoteles por provincia

Teniendo en cuenta la siguiente consideración:

- Hoteles pequeños: Hoteles hasta 30 habitaciones dobles.
- Hoteles medianos: Hoteles desde 31 hasta 100 habitaciones dobles.
- Hoteles grandes: Hoteles a partir de 101 habitaciones dobles.



(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

Gráfico 2.- Distribución por provincia y tamaño de la muestra de hoteles de los que se dispone de "Ficha de datos de camareras de piso"

Por otra parte se recogieron un total de 1.639 cuestionarios de "Test de Salud Total y molestia percibida" cumplimentados por las camareras de piso de los hoteles visitados por el personal técnico del INVASSAT.

El porcentaje de participación total de las camareras de piso en la cumplimentación del cuestionario es del 79%. Si desglosamos el nivel de participación por provincias queda como sigue:

	Nº de camareras de piso del total de hoteles visitados	Cuestionario recibidos	% de participación
Alicante	1100	934	85
Castellón	252	197	78
Valencia	728	508	70
Total	2080	1639	79

(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

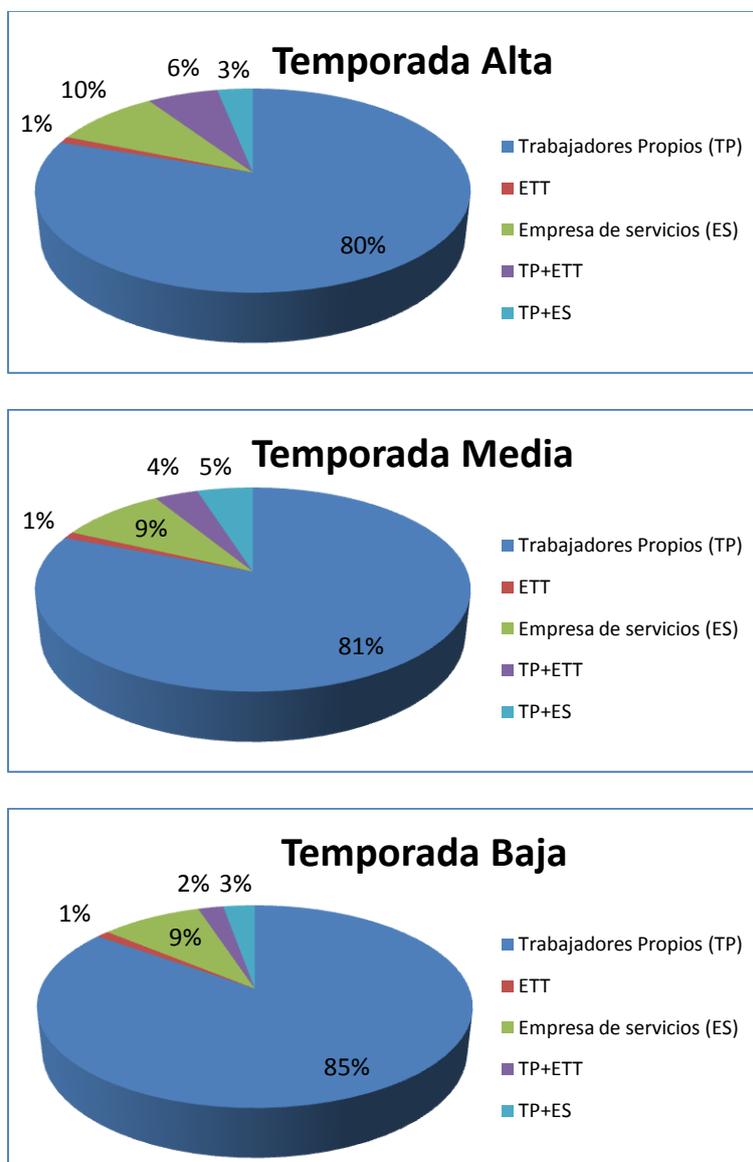
Tabla 1.- Nivel de participación de las camareras de piso de los hoteles visitados en la cumplimentación del cuestionario de "Test de Salud Total y molestia percibida"

4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS APORTADOS POR LOS HOTELES

En este apartado se analizan los datos aportados por los hoteles mediante la cumplimentación de la "Ficha de datos de camareras de piso". A la hora de mostrar los datos se distingue, como es propio en el sector hotelero, entre temporada alta, media y baja.

4.2.1 Distribución porcentual del tipo de contratación del personal que ocupa el puesto de camarera de piso.

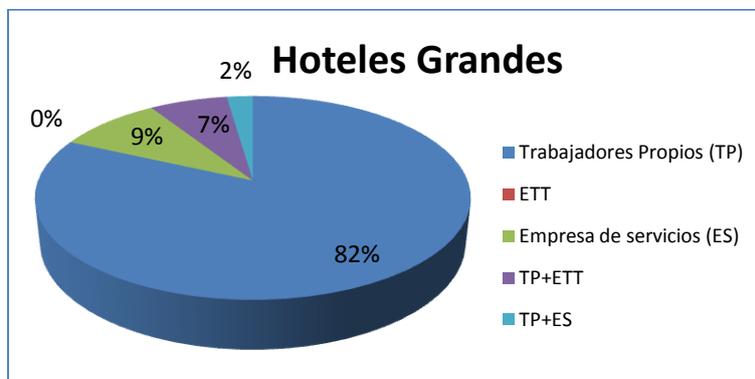
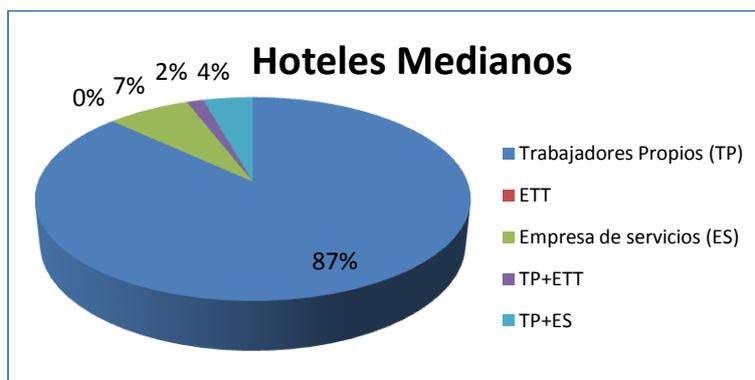
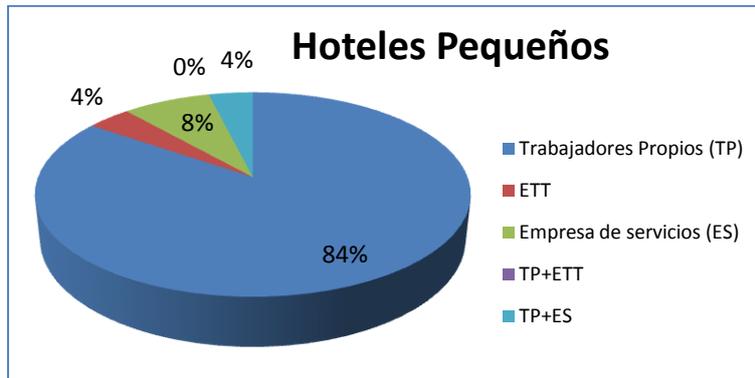
En el gráfico 3, muestra objeto de esta campaña, se aprecia, según los datos facilitados por las empresas en la "ficha de datos de camareras de piso", que predomina la contratación de camareras de piso como personal propio del hotel, siendo únicamente un 10% aproximado de los hoteles, los que hacen uso de empresas de servicios o empresas de trabajo temporal de forma exclusiva.



(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

Gráfico 3.- Distribución porcentual del tipo de contratación del personal que ocupa el puesto de camarera de piso en función de la temporada

Si realizamos esta distribución porcentual en función del tamaño del hotel, según los criterios definidos anteriormente, no se observan diferencias significativas entre el tipo de contratación del personal y el tamaño del hotel.



(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

Gráfico 4.- Distribución porcentual del tipo de contratación del personal que ocupa el puesto de camarera de piso en función del tamaño del hotel

4.2.2 Distribución porcentual del tiempo invertido por la camarera de piso en realizar las tareas del puesto

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de tiempo invertido por las camareras de piso en realizar las distintas tareas asociadas a su puesto de trabajo, en función de la temporada.

Se observa que la mayor parte del tiempo (tres cuartas partes de su jornada laboral) lo invierten en arreglar y limpiar las habitaciones de los clientes.

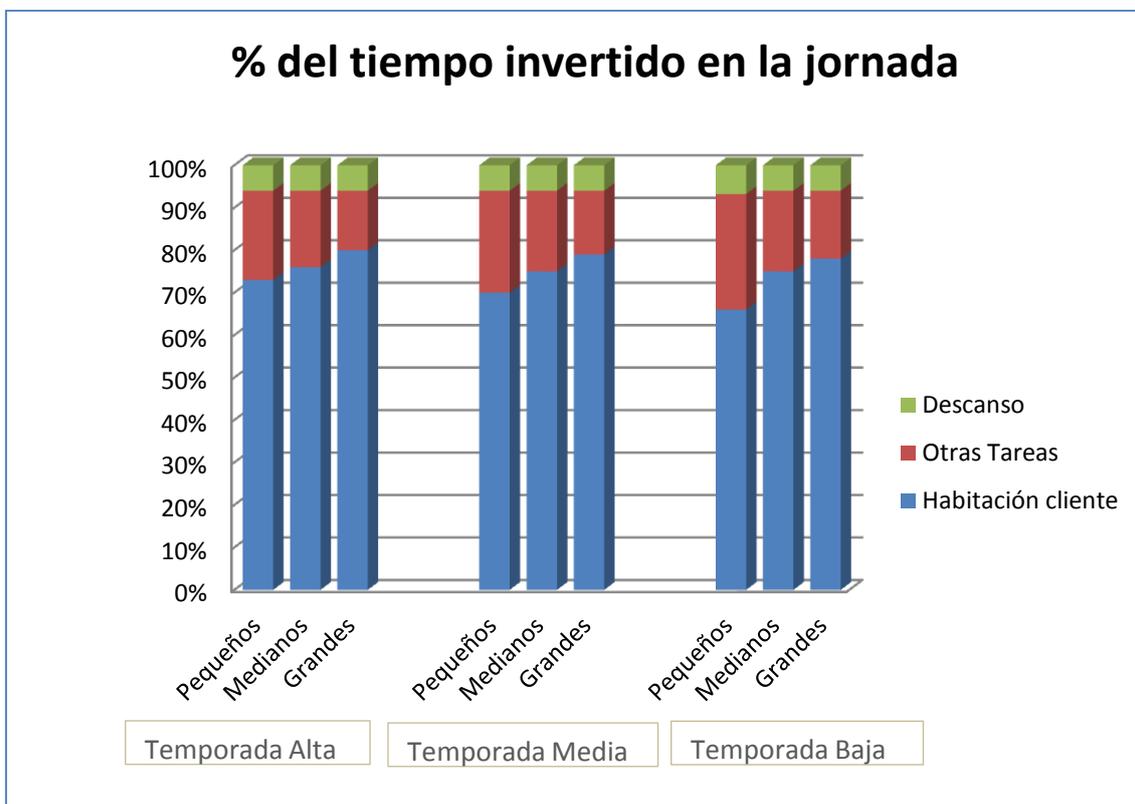
En el epígrafe otras tareas estarían incluidas, entre otras, las siguientes:

- Preparación de los carros de limpieza así como los carros de ropa limpia y “amenities (1)”.
 - Colocación de material en el office.
 - Limpieza de zonas comunes.

		TEMPORADA		
		ALTA	MEDIA	BAJA
Porcentaje de tiempo en realizar la tarea	Habitación cliente	77%	76%	75%
	Otras tareas	16%	18%	18%
	Descansos (desayuno, almuerzo, comida...)	6%	6%	6%

(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

Tabla 2.- Distribución porcentual del tiempo invertido por la camarera de piso en realizar las tareas del puesto
 Si se desglosan los datos en función del tamaño del hotel, se obtiene el siguiente gráfico:



(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

Gráfico 5.- Porcentaje de tiempo invertido por la camarera de piso en cada tarea durante la jornada laboral

Como se puede observar en el gráfico, el tiempo invertido por las camareras de piso en realizar las habitaciones de los clientes aumenta con el tamaño del hotel y la temporada.

¹ Los amenities son productos de acogida en los hoteles. El significado de amenities se refiere a los objetos que el hotel pone a disposición del huésped para su estancia. Los amenities pueden ser desde útiles de baño como jabones y geles, hasta productos de bienvenida como una copa de cava.

4.2.3 Tiempo medio en minutos que se tarda en hacer una habitación de cliente

En la siguiente tabla, se muestra el tiempo medio invertido por una camarera de piso en hacer una habitación en función de la temporada, del tipo de habitación, así como si se trata de una habitación con salida (en la que el cliente deja el hotel y la habitación se limpia más a fondo) o sin salida (el cliente continua en la habitación y la limpieza es menos exhaustiva).

		TEMPORADA			
		ALTA	MEDIA	BAJA	
Minutos por habitación	Individual	con salida / sin salida	24/16	23/15	23/15
	Doble	con salida / sin salida	29/19	28/18	27/17
	Triple	con salida / sin salida	31/20	30/20	29/19
	Cuádruple	con salida / sin salida	36/23	36/23	34/24

(Muestra: Total hoteles de los que se dispone "Ficha de datos de camareras de piso")

Tabla 3.- Tiempo medio en minutos que se tarda en hacer una habitación de cliente

Tras el análisis de los datos aportados por los hoteles, no se observan diferencias significativas en relación a estos tiempos en función del tipo de personal empleado (personal propio, ETT o empresas de servicios), si bien cabe mencionar que en el 84% de la muestra de hoteles las camareras de piso son personal propio del hotel, no siendo significativo el tamaño de muestra de hoteles que trabaja con empresas de trabajo temporal o empresas de servicios.

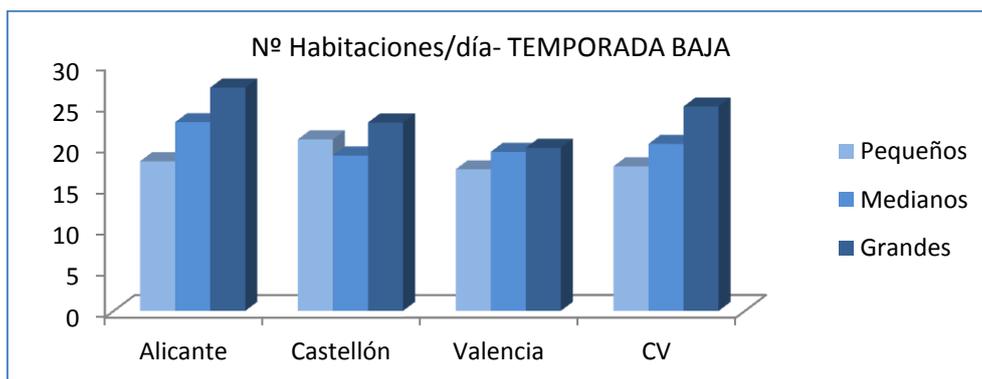
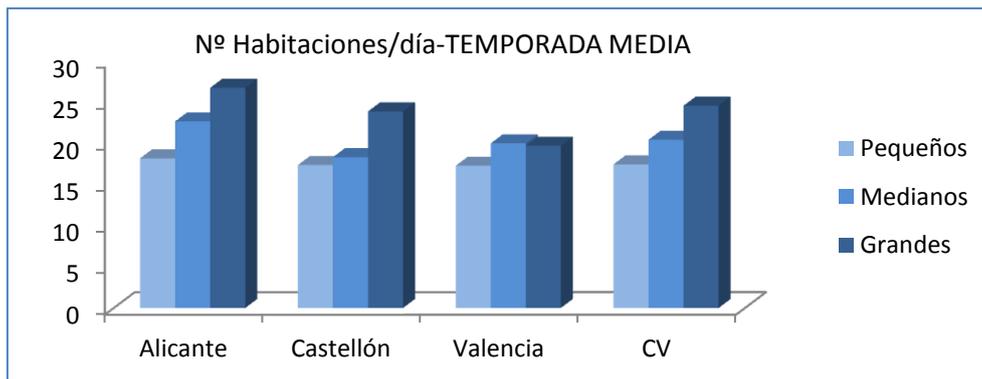
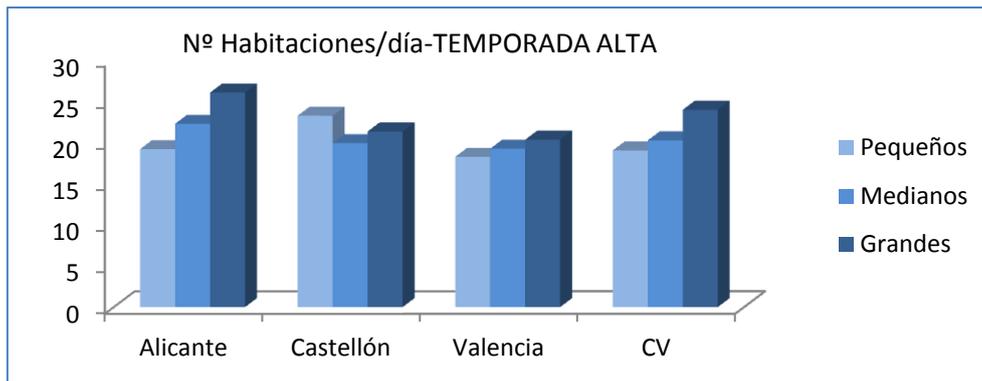
4.2.4 Carga de trabajo teniendo en cuenta el número de habitaciones que realiza la camarera de piso al día

Según la información facilitada por los hoteles en relación al tiempo invertido por las camareras de piso en realizar las habitaciones de los clientes, ponderada a 8 horas de trabajo al día, y sacando una media por provincia, una media global de la Comunitat Valenciana, y teniendo en cuenta la temporada así como el tamaño del hotel, pequeño (P), mediano (M) o grande (G), se obtienen los siguientes datos:

	núm. hab/día Temporada Alta			núm. hab/día Temporada Media			núm. hab/día Temporada Baja		
	P	M	G	P	M	G	P	M	G
Alicante	16	23	26	16	23	27	16	24	27
Castellón	23	20	21	17	18	24	21	19	23
Valencia	18	19	20	17	20	20	17	19	20
Comunitat Valenciana	18	20	24	17	21	25	17	21	25

(Muestra: Hoteles que han cumplimentado el ítem nº de habitaciones/día en la Ficha de datos de camareras de piso)

Tabla 4.- Número de habitaciones al día por provincia, temporada y tamaño de hotel según ítem de la Ficha de datos de camareras de piso ponderado a 8 horas de trabajo al día en la realización de habitaciones de cliente



(Muestra: Hoteles que han cumplimentado el ítem nº de habitaciones/día en la Ficha de datos de camareras de piso)

Gráfico 6.- Número de habitaciones al día por provincia, temporada y tamaño de hotel según datos de la Ficha de datos de camareras de piso ponderado a 8 horas de trabajo al día en la realización de habitaciones de cliente

4.3 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS RECOPIADOS POR EL EQUIPO TÉCNICO DEL INVASSAT DURANTE LAS VISITAS

El equipo técnico del INVASSAT visitó un total de 192 hoteles. De cada uno de ellos se cumplimentó un cuestionario de datos técnicos, que se muestra en el Anexo II del presente informe, en relación a la gestión de riesgos ergonómicos y psicosociales en el puesto de trabajo de camarera de piso.

Este cuestionario técnico incluye los siguientes datos:

- Identificación de riesgos ergonómicos por parte del técnico (según criterios del Nivel I del INVASSAT-ERGO). www.goo.gl/rd1Xbj
- Identificación de riesgos psicosociales (teniendo en cuenta factores de riesgo de la metodología F-Psico). www.goo.gl/xz7Gex
- Evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales por parte de la modalidad preventiva del hotel.
- Planificación de medidas ergonómicas y psicosociales por parte de la modalidad preventiva del hotel e implantación de las mismas por parte del hotel.
- Detección de buenas prácticas en esta materia.

A continuación se analizan los datos recopilados por el equipo técnico del INVASSAT durante las visitas a los hoteles y en relación al puesto de trabajo de camarera de piso.

4.3.1 Identificación de riesgos ergonómicos y psicosociales en el puesto de trabajo por parte del equipo técnico del INVASSAT

Se debe tener en cuenta que la identificación de un factor de riesgo mediante el nivel I del INVASSAT-ERGO, implica la significación del mismo en el puesto de trabajo y nos insta a evaluar ese factor de riesgo haciendo uso de metodología adecuada si se superan unos condicionantes, según recomendaciones de los niveles II y III de la citada metodología.

El gráfico 7 indica el porcentaje de identificación de cada factor de riesgo ergonómico en la muestra de hoteles visitados por parte del equipo técnico del INVASSAT.

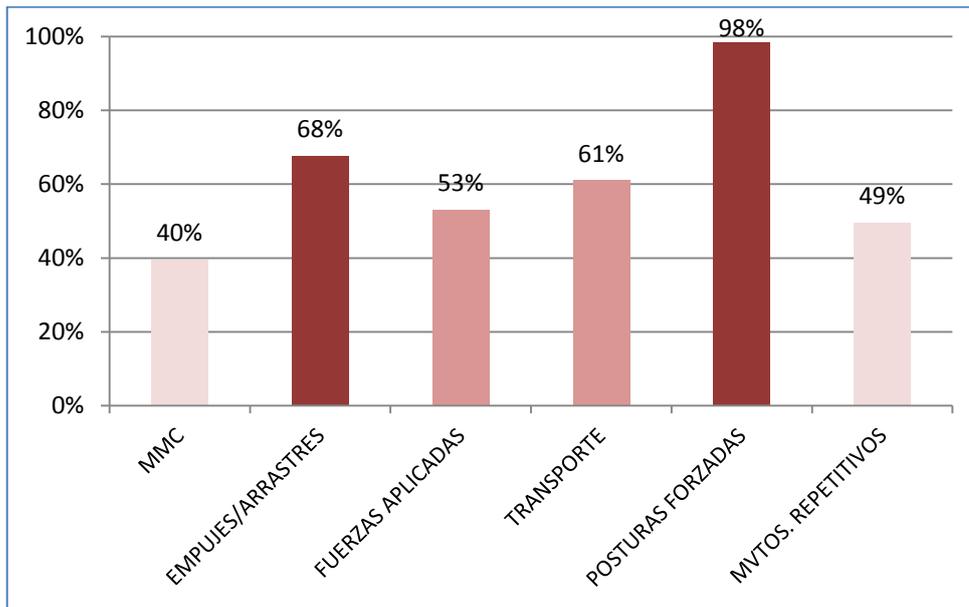
Por ejemplo: En el caso de las posturas forzadas, el 98% de los puestos de trabajo analizados por los técnicos del INVASSAT requieren de metodología específica (nivel II o III de INVASSAT-ERGO

) para su valoración. En el caso de la manipulación manual de cargas, MMC, en un 40% de los puestos evaluados se requería evaluación específica, si bien, en un 60% no era preciso y la tarea se consideraba, con las condiciones de trabajo presentes, como tolerable. Para este último caso, en ningún momento se indica que no existe un factor de riesgo sino que al aplicar la metodología de identificación, anteriormente referida, no será preciso continuar con el proceso de gestión del riesgo, y por tanto aplicar una metodología de evaluación específica, siempre y cuando se mantengan las condiciones de trabajo que nos han llevado a tomar esta decisión.

Por tanto, de su lectura y desde un punto de vista global, se interpreta que el orden de prioridades a la hora de abordar la evaluación de riesgos ergonómicos en el puesto de camarera de piso, salvo que las condiciones particulares de cada hotel puedan no hacer necesaria la realización de evaluación específica, sería el siguiente:

- 1º Posturas forzadas
- 2º Empujes y arrastres
- 3º Transporte
- 4º Fuerzas aplicadas
- 5º Movimientos repetitivos

6º Manipulación manual de cargas

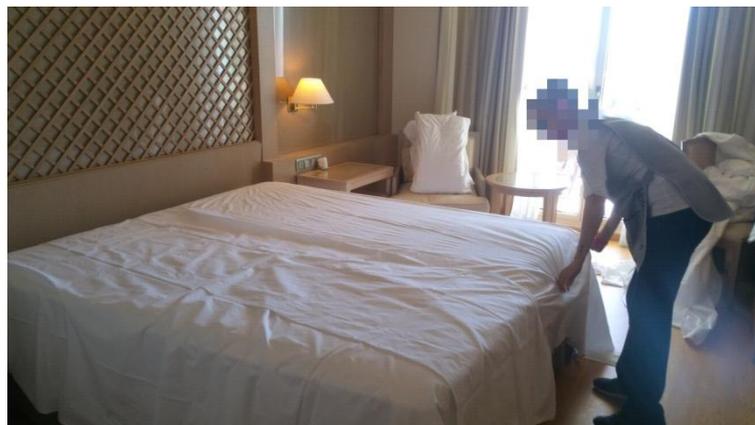


(Muestra: Total hoteles que han sido visitados por el equipo técnico del INVASSAT)

Gráfico 7.- Porcentaje de identificación de cada factor de riesgo ergonómico por parte del técnico del INVASSAT que requiere de metodología específica para su valoración

En relación a las posturas forzadas, según criterios del nivel I del INVASSAT-ERGO y teniendo en cuenta las tareas más significativas propias de las camareras de piso, se constata lo siguiente:

- ❖ Tarea de hacer camas: Se caracteriza por flexiones intensas del tronco, flexiones laterales y torsiones del tronco, cuello en flexión o extensión y brazos en flexión y abducción.



- ❖ Tarea de limpieza de suelos: Se caracteriza por flexiones del tronco, flexiones laterales y torsiones del tronco, y brazos en flexión.



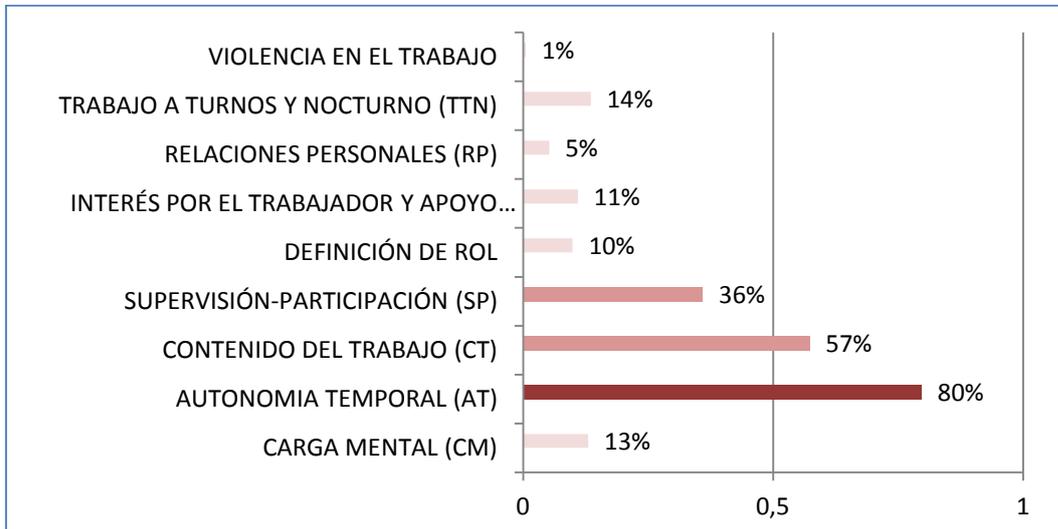
- ❖ Tarea de limpieza de cristales y mamparas: Se caracteriza por cuello en extensión y brazos en flexión y abducción.



- ❖ Tarea de limpieza de baño: Se caracteriza por flexiones intensas del tronco, flexiones laterales y torsiones del tronco, cuello en flexión pronunciada o extensión y brazos en flexión y abducción.



En relación a los factores de riesgos psicosociales, y tal y como muestra el gráfico 8 cabe destacar que en el 80% de los hoteles visitados existe percepción de falta de autonomía temporal (el ritmo de trabajo te viene impuesto por la tarea, sin posibilidad de gestionar tu tiempo) y en un 57 % se percibe insatisfacción con el contenido del trabajo (el trabajo es monótono y repetitivo). Este resultado se obtiene de la entrevista personal del equipo técnico del INVASSAT con las camareras de piso y personal del hotel con los que se tuvo la oportunidad de entrevistarse durante la visita efectuada.

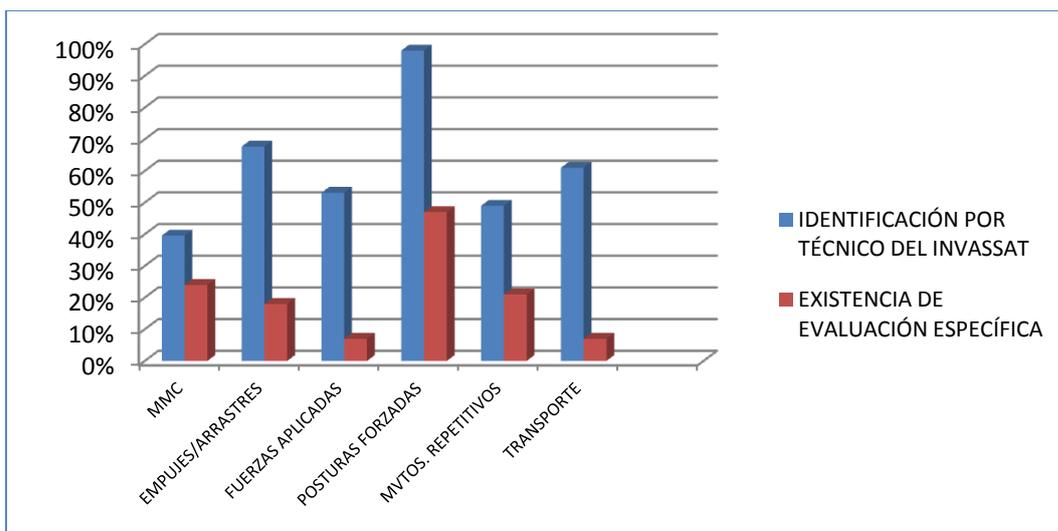


(Muestra: Total hoteles que han sido visitados por el equipo técnico del INVASSAT)

Gráfico 8.- Porcentaje de cada factor de riesgo psicosocial identificado por el técnico del INVASSAT

4.3.2 Evaluación de riesgos ergonómicos por parte de los hoteles

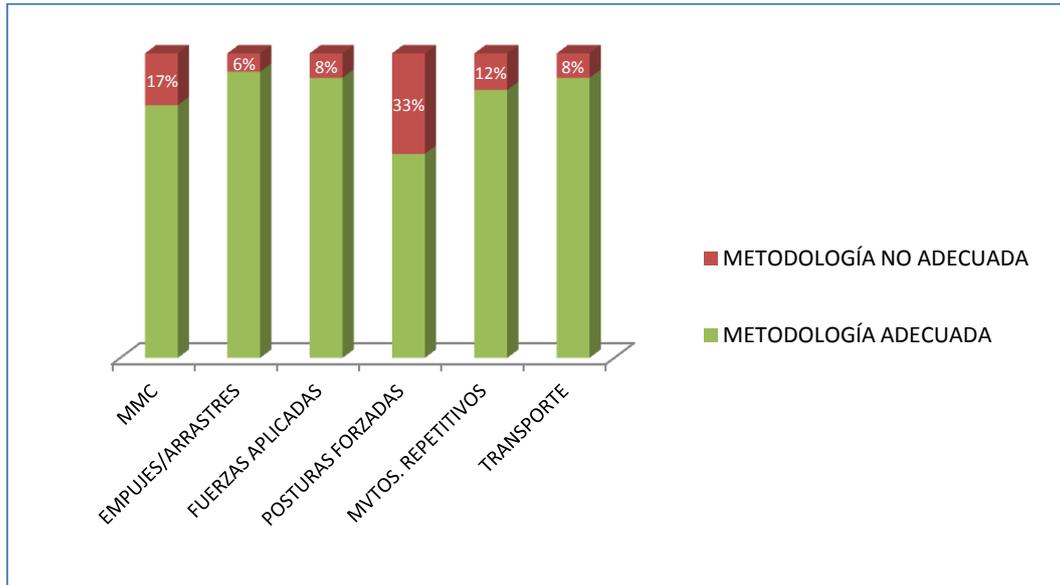
Analizada la documentación preventiva relacionada con el puesto de trabajo de camarera de piso, a criterio del INVASSAT y teniendo en cuenta que el factor de riesgo más significativo - posturas forzadas- el cual requiere de una evaluación específica, se observa que aproximadamente el 50% de los centros de trabajo carece de evaluaciones de riesgo específicas de las distintas tareas del puesto de camareras de piso.



(Muestra: Total hoteles que han sido visitados por el equipo técnico del INVASSAT)

Gráfico 9.- Comparación del porcentaje de factor de riesgo identificado por el técnico del INVASSAT que hace necesario una metodología específica respecto al porcentaje de evaluaciones específicas realizadas

En relación a la metodología empleada en aquellas situaciones donde se han realizado evaluaciones específicas, en general es adecuada, si bien cabe destacar que las evaluaciones de posturas forzadas no hacen uso de metodología adecuada en un 33%.



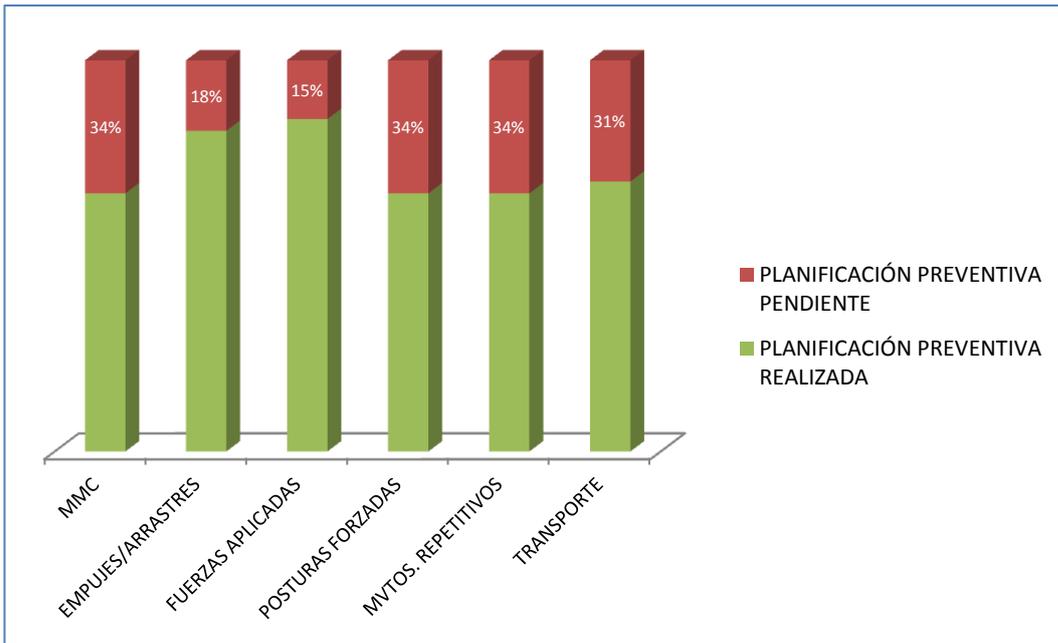
(Muestra: Total hoteles que han realizado evaluaciones específicas)

Gráfico 10.- Porcentaje de evaluaciones específicas realizadas con metodología adecuada respecto al total de evaluaciones específicas realizadas

Por lo que respecta a la evaluación de posturas forzadas se constata un uso bastante extendido del método OWAS para valorar de forma global las posturas adoptadas durante el desempeño de una tarea. Este método, a pesar de ser un método relativamente antiguo, continua siendo en la actualidad uno de los más empleados en la evaluación de la carga postural. No obstante, se debe tener en cuenta que no considera el cuello como segmento corporal a analizar, segmento corporal totalmente implicado en las tareas propias de las camareras de piso y por tanto, no adecuado para valorar las posturas forzadas en dicho puesto.

4.3.3 Planificación preventiva de riesgos ergonómicos y psicosociales por parte de los hoteles

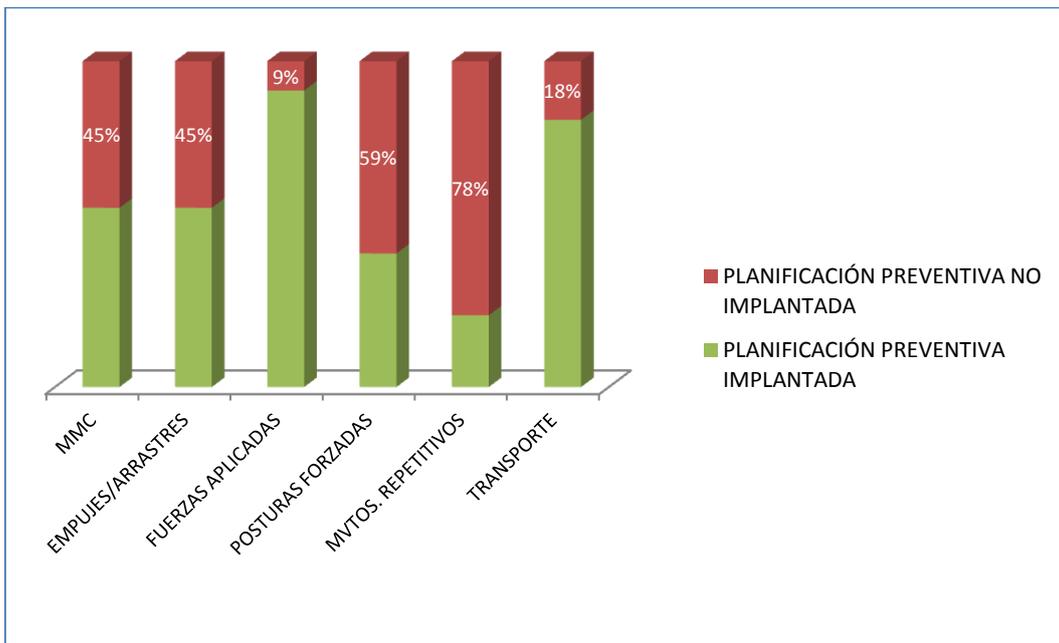
Revisadas las evaluaciones específicas de riesgos ergonómicos y psicosociales se constata que derivan en una planificación preventiva entre el 65% y el 85% en función del factor de riesgo como puede observarse en el siguiente gráfico.



(Muestra: Total hoteles que han realizado evaluaciones específicas)

Gráfico 11.- Porcentaje de realización de planificación preventiva respecto al total de evaluaciones específicas realizadas

Sin embargo, el grado de implantación de dichas medidas es bastante bajo, salvo en caso de fuerzas aplicadas y transporte.



(Muestra: Total hoteles que han realizado planificación preventiva)

Gráfico 12.- Porcentaje de implantación de la planificación preventiva realizada

4.4 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS POR LAS CAMARERAS DE PISO

Los cuestionarios facilitados a las camareras de piso de los hoteles visitados para su cumplimentación de forma anónima y voluntaria incluyen el Test de Salud Total (según NTP 421: “Test de salud total de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral”) así como el cuestionario de molestia percibida propuesto en el anexo I del INVASSAT-ERGO.

El Test de Salud Total (TST), presentado en la Nota Técnica de Prevención, puede aportar al mundo del trabajo, indicadores del estado de salud (específicamente, a través de sintomatología psicósomática y depresivo-neurótica) que pueden estar asociados a las condiciones de trabajo. Así, permitirá saber el estado de situación para posteriormente, en caso necesario, plantear una intervención.

El cuestionario de molestia percibida propuesto en el INVASSAT-ERGO nos muestra la percepción de las camareras de piso en cuanto a molestias concretas de determinados segmentos corporales relacionadas con el trabajo.

La muestra de cuestionarios recogidos responde a la siguiente distribución por edad de las camareras de piso así como por la antigüedad de las mismas en el puesto de trabajo.

	Edad de la camarera de piso			Total
	Hasta 30 años	Entre 31 y 49 años	A partir de 50 años	
Nº Cuestionarios	135	782	666	1583
Porcentaje	9%	49%	42%	100%

(Muestra: Cuestionarios en los que se ha cumplimentado el ítem de edad)

Tabla 5.- Distribución de la muestra de cuestionarios por franjas de edad de las camareras de piso

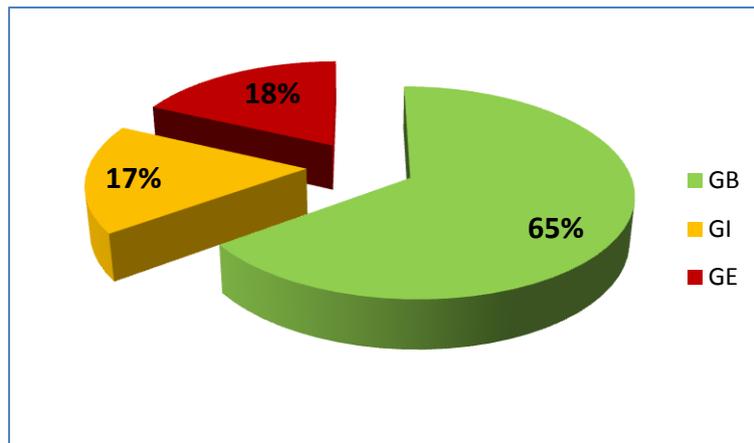
	Antigüedad en el puesto de trabajo de camarera de piso			Total
	Hasta 2 años	Entre 2 y 10 años	Más de 10 años	
Nº Cuestionarios	301	435	801	1537
Porcentaje	20%	28%	52%	100%

(Muestra: Cuestionarios en los que se ha cumplimentado el ítem de antigüedad en el puesto de trabajo)

Tabla 6.- Distribución de la muestra de cuestionarios por franjas de antigüedad en el puesto de trabajo de camareras de piso

4.4.1 Resultados del Test de Salud Total (TST)

Analizados los cuestionarios según la Nota Técnica de Prevención NTP 421: “Test de Salud Total” de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral, se obtienen los siguientes resultados:



(Muestra: Total cuestionarios cumplimentados por las camareras de piso)
 Gráfico 13- Porcentaje de cada grupo de puntuación según la NTP 421

Siendo la puntuación del TST el número de respuestas positivas (T), podemos diferenciar tres grupos:

- El grupo con puntuación baja (**GB**), conjunto de individuos con $T \leq 4$
- El grupo intermedio (**GI**), sujetos que tienen puntuación entre 5 y 7
- El grupo extremo (**GE**), sujetos con puntuación $T \geq 8$

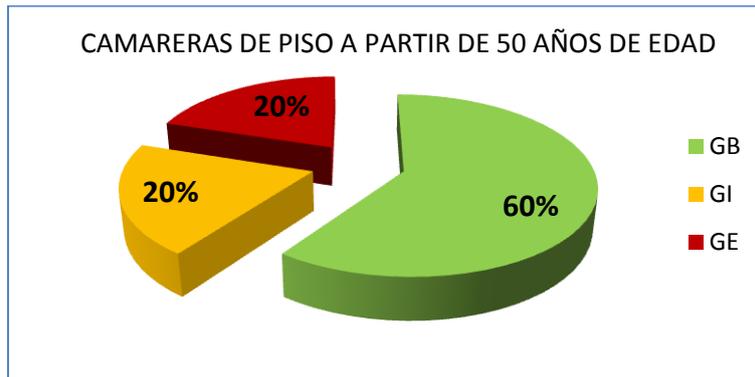
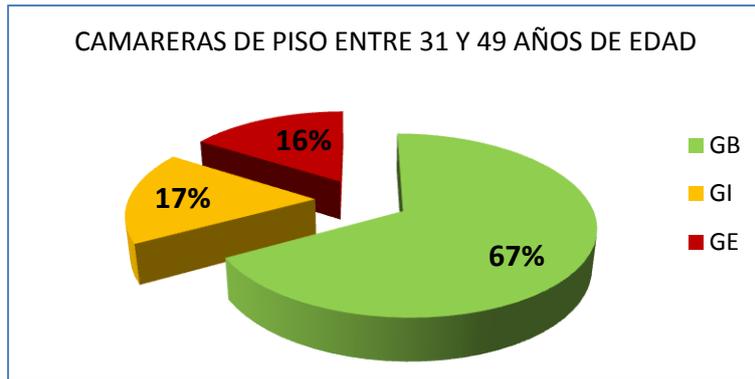
Una puntuación T elevada no indica obligatoriamente la existencia cierta de alteraciones; revela solamente que estas son probables, sin indicar la causa. El TST no es pues ni un test de diagnóstico ni un test de pronóstico, pero sí un test de detección o de screening. Si un sujeto tiene una puntuación ≥ 8 (GE) es deseable realizar un examen más profundo.

Si aplicamos el Test de Salud Total distinguiendo las siguientes franjas de edad de las camareras de piso:

- Camareras de piso hasta 30 años de edad.
- Camareras de piso entre 31 y 49 años de edad.
- Camareras de piso a partir de 50 años (edad a partir de la cual, y según criterios del INVASSAT-ERGO se consideran trabajadores mayores).

Se obtienen los resultados reflejados en el gráfico 14.





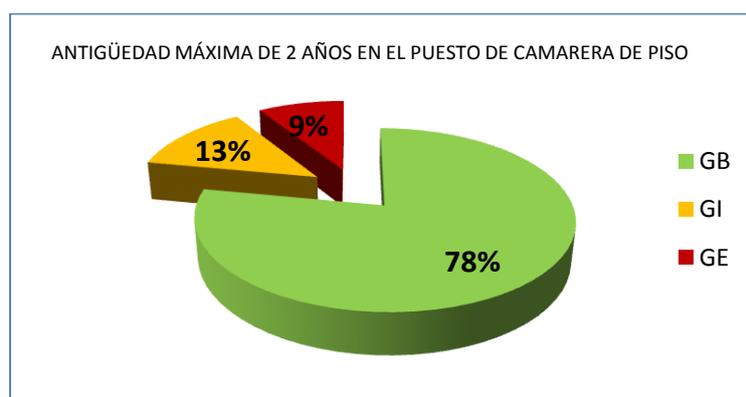
(Muestra: Total cuestionarios cumplimentados por las camareras de piso)

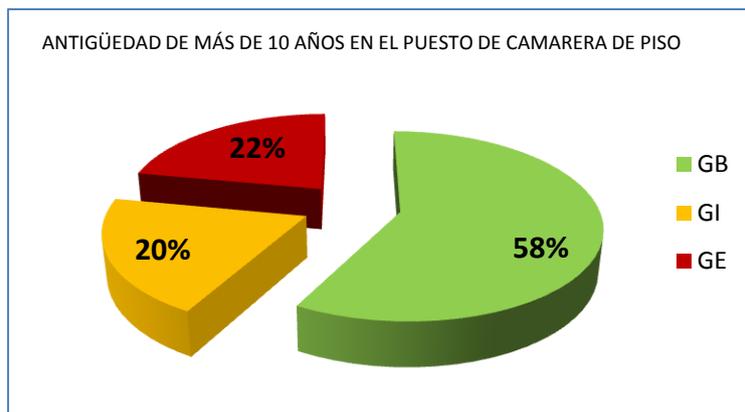
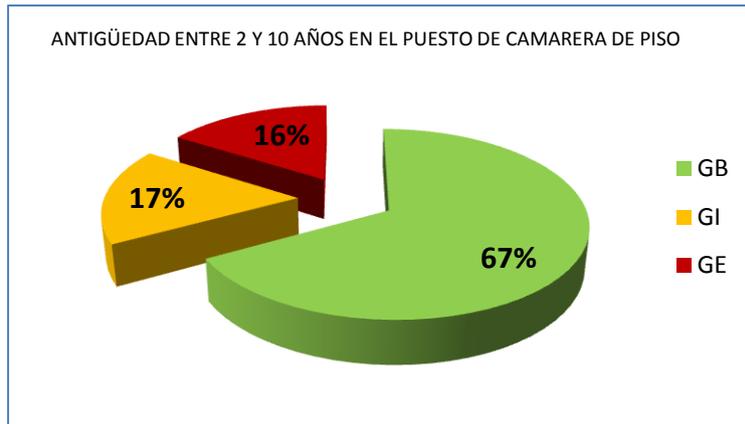
Gráfico 14- Porcentaje de cada grupo de puntuación, según la NTP 421, por franja de edad de las camareras de piso

Si aplicamos el Test de Salud Total distinguiendo las siguientes franjas de antigüedad en el puesto de camarera de piso:

- Camareras de piso con antigüedad máxima de 2 años
- Camareras de piso con antigüedad entre 2 y 10 años
- Camareras de piso con una antigüedad de más de 10 años

Se obtienen los resultados reflejados en el gráfico 15.



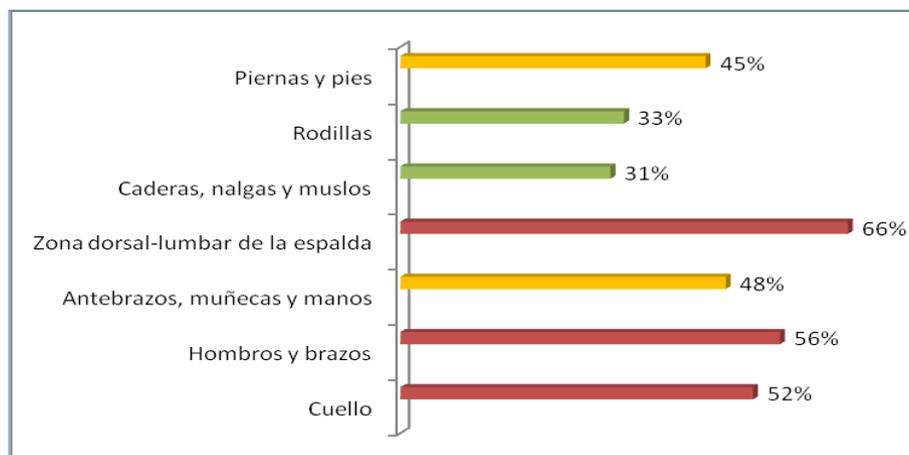


(Muestra: Total cuestionarios cumplimentados por las camareras de piso)

Gráfico 15- Porcentaje de cada grupo de puntuación, según la NTP 421, por franja de antigüedad en el puesto de trabajo de camareras de piso

4.4.2 Cuestionario de molestia percibida

En relación a las molestias percibidas por las camareras de piso, el 66% percibe molestias en la zona dorsal-lumbar de la espalda, seguidas por las molestias en hombros, brazos y cuello, que están por encima del 50%. Cerca de la media percibe molestias en antebrazos, muñecas y manos así como en piernas y pies. Finalmente y en menor porcentaje se perciben molestias en las rodillas, caderas, nalgas y muslos.

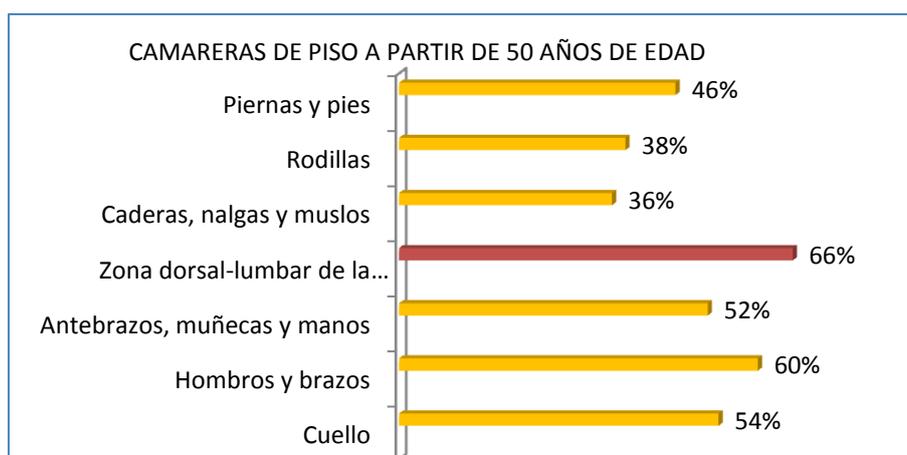
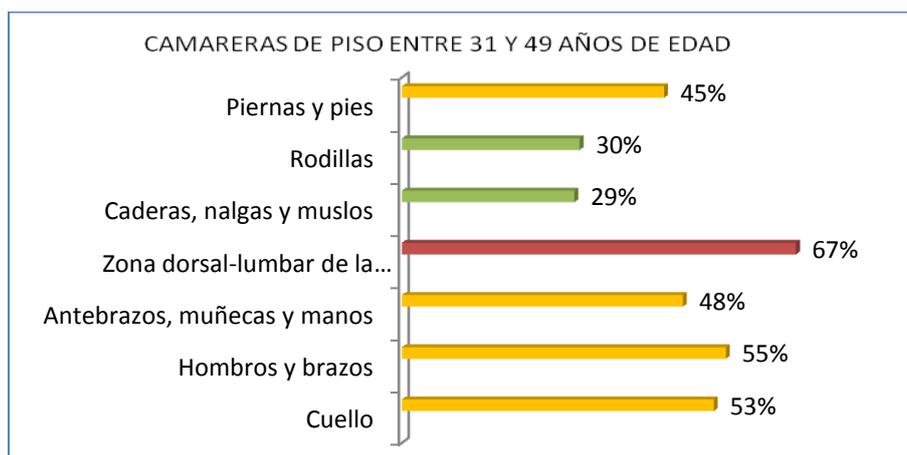
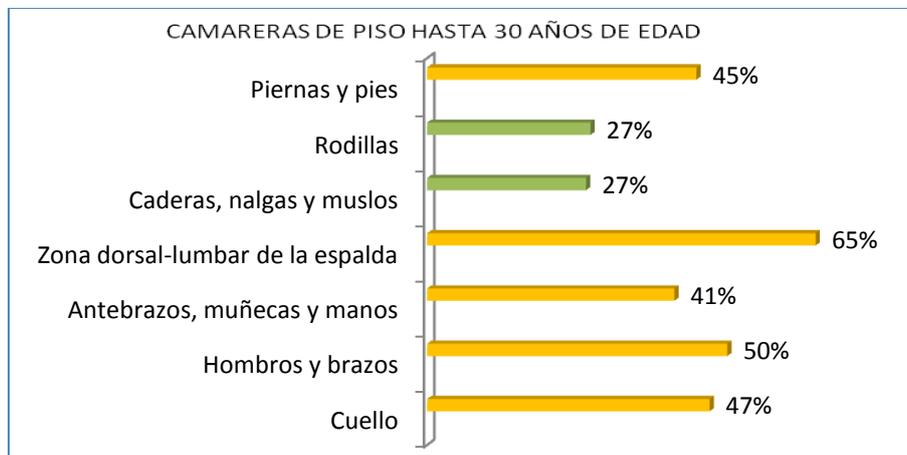


(Muestra: Total cuestionarios cumplimentados)

Gráfico 16- Porcentaje de molestia percibida por las camareras de piso en función del segmento corporal

Si aplicamos el cuestionario de molestia percibida distinguiendo las siguientes franjas de edad de las camareras de piso:

- Camareras de piso hasta 30 años de edad.
- Camareras de piso entre 31 y 49 años de edad.
- Camareras de piso a partir de 50 años (edad a partir de la cual, y según criterios del INVASSAT-ERGO se consideran trabajadores mayores).

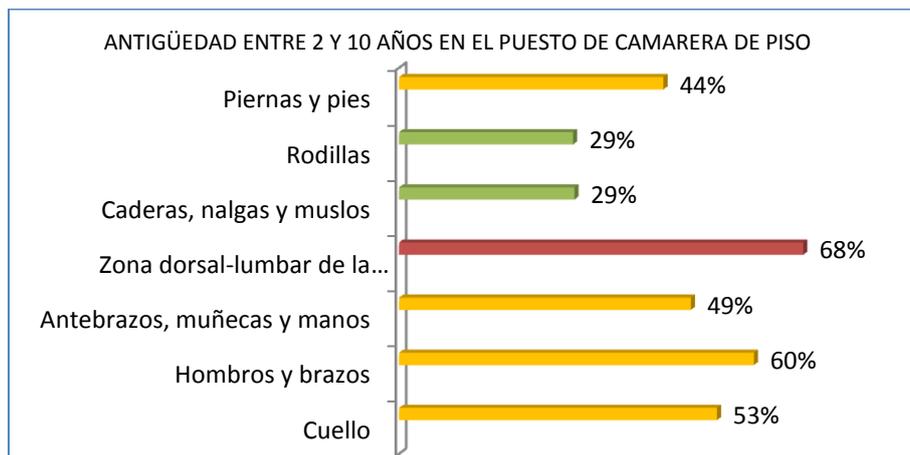
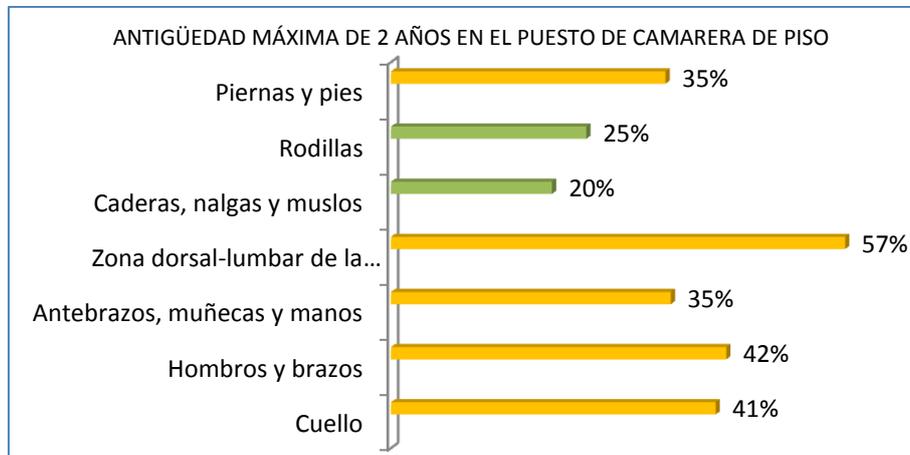


(Muestra: Total cuestionarios cumplimentados por las camareras de piso)

Gráfico 17- Porcentaje de molestia percibida por las camareras de piso en función del segmento corporal y por franja de edad

Si aplicamos el cuestionario de molestia percibida distinguiendo las siguientes franjas de antigüedad en el puesto de camarera de piso:

- Camareras de piso con antigüedad máxima de 2 años.
- Camareras de piso con antigüedad entre 2 y 10 años.
- Camareras de piso con una antigüedad de más de 10 años.



(Muestra: Total cuestionarios cumplimentados por las camareras de piso)

Gráfico 18- Porcentaje de molestia percibida por las camareras de piso en función del segmento corporal y por antigüedad en el puesto de trabajo

5. CONCLUSIONES

Del análisis de los datos aportados por los hoteles mediante la cumplimentación de la “Ficha de datos de camareras de piso”, se obtienen las siguientes conclusiones:

- Entre el 80-85% de los hoteles contratan a las camareras de piso como personal propio del hotel, siendo únicamente un 10% aproximado de los hoteles los que hacen uso de empresas de servicios o empresas de trabajo temporal de forma exclusiva. No se observa ninguna diferencia significativa entre el tipo de contratación del personal y el tamaño del hotel.
- En relación con el porcentaje de tiempo invertido por las camareras de piso en realizar las tareas propias del puesto, se observa que la mayor parte del tiempo (tres cuartas partes de su jornada laboral) lo invierten en arreglar y limpiar las habitaciones de los clientes, quedando el resto del tiempo para otras tareas (preparación de los carros de limpieza así como los carros de ropa limpia y “amenities”, limpieza de zonas comunes, colocación de material en el office, etc.) y descansos.
Por otra parte, el tiempo invertido por las camareras de piso en realizar las habitaciones de los clientes aumenta con el tamaño del hotel. Es decir, los hoteles pequeños invierten más tiempo en realizar otras tareas, circunstancia que permite una mayor rotación en las mismas.
- En relación con el tiempo invertido en realizar la limpieza de una habitación con salida (en la que el cliente deja el hotel y la habitación se limpia más a fondo) se indica que es aproximadamente 1.5 veces superior que realizar la limpieza de una habitación sin salida (el cliente continua en la habitación y la limpieza es menos exhaustiva).
- En relación al tiempo que tarda una camarera de piso en realizar la habitación de un cliente de forma general, indicar que depende de múltiples variables entre las que cabe destacar: el tamaño de la habitación, el tipo de mobiliario que incluye la habitación, si es habitación con o sin salida (como se ha tratado en el apartado anterior), estándares de calidad propios del hotel (reflejados en la minuciosidad del trabajo de la camarera de piso), externalización de ciertas tareas (como la limpieza de los cristales), etc.

No obstante, y de forma general, se puede hablar de entre 27-29 minutos la habitación doble con salida y de unos 17-19 minutos la habitación doble sin salida.

- Analizado el número de habitaciones al día que realiza una camarera de piso, ponderado a las ocho horas de jornada laboral, se observa que las camareras de piso realizan más habitaciones/día conforme aumenta el tamaño del hotel. En hoteles pequeños se realizan entre 17-18 habitaciones al día, en hoteles medianos se realizan entre 20-21 habitaciones al día y en hoteles grandes entre 24-25 habitaciones al día.

Del análisis de los datos recopilados por el equipo técnico del INVASSAT durante las visitas a los hoteles, se obtienen las siguientes conclusiones:

- Prácticamente en la totalidad de las tareas desempeñadas por las camareras de piso se identifican posturas forzadas como factor de riesgo ergonómico, por tanto, para un correcto control de este factor de riesgo será necesario el hacer uso de metodologías de evaluación específicas, tal y como prevé el artículo 5 del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D. 39/1997).

- El resto de factores de riesgo ergonómicos se asocian a determinadas tareas del puesto de camarera de piso:
 - Empujes y arrastres en la manipulación de carros de limpieza, carros de ropa limpia y “amenities”, etc.
 - Transporte de cargas a más de un metro (material de limpieza, ropa de cama. etc...)
 - Fuerzas aplicadas al escurrir mopas, mochos, etc..
 - Movimientos repetitivos en la limpieza de cristales o mamparas, etc.
 - Manipulación manual de cargas (cubos de agua, etc.)

En este caso habrá que analizar cada situación particular del hotel, y el grado de exposición de la camarera de piso a cada uno de los factores de riesgo, para valorar la necesidad de realizar evaluaciones ergonómicas específicas de cada uno de ellos.

- En relación al sistema de gestión de la prevención implantado en los hoteles, se observa que en líneas generales, la mitad de los hoteles no realiza las evaluaciones ergonómicas específicas de cada factor de riesgo según criterios del INVASSAT-ERGO. Destacar también que aquellos hoteles que las realizan, en general, hacen uso de metodología adecuada, salvo en el caso de las posturas forzadas como factor de riesgo, donde sólo 1 de cada 3 hoteles aplican bien las metodologías de evaluación.
- Desde un punto de vista general, se puede concluir que un tercio de los hoteles realizan una gestión adecuada de los factores de riesgo ergonómicos, es decir, realizan una evaluación específica del factor de riesgo concreto haciendo uso de metodología adecuada, planifican medidas preventivas tendentes a minimizar dicho riesgo y las implantan.

Es importante tener en cuenta que las medidas preventivas tendentes a controlar el riesgo de sufrir trastornos musculoesqueléticos por la exposición a un factor de riesgo ergonómico, en general, reducen dicho riesgo pero no lo evitan.



- En relación a los factores de riesgo psicosociales asociados al puesto de trabajo de camarera de piso, y como resultado de las entrevistas personales del equipo técnico del INVASSAT con las camareras de piso y personal del hotel con las que se tuvo la oportunidad de hablar durante la visita efectuada, cabe destacar que en el 80% de los hoteles visitados existe percepción de falta de autonomía temporal (el ritmo de trabajo te viene impuesto por la tarea, sin posibilidad de gestionar tu tiempo) y en un 57 % se percibe insatisfacción con el contenido del trabajo (el trabajo es monótono y repetitivo). De la documentación requerida a los centros de trabajo, únicamente, uno de cada cuatro hoteles visitados disponía de evaluación de factores psicosociales.

Del análisis de los datos recopilados a través de los cuestionarios de Test de Salud Total y molestia percibida cumplimentados por las camareras de piso, se obtienen las siguientes conclusiones:

- En relación con el Test de Salud Total: un 65% de camareras de piso no manifiesta alteraciones de la salud que puedan estar asociadas a factores de riesgo psicosociales, un 18% de las camareras de piso presentan alteraciones de la salud que pueden estar asociadas a factores de riesgo psicosociales. El 17% restante las camareras de piso estarían en una situación intermedia.

Se constata que a mayor edad de las camareras de piso, así como a mayor antigüedad en el puesto de trabajo de camarera de piso, aumentan las alteraciones de la salud que puedan estar asociadas a factores de riesgo psicosociales.

- En relación a las molestias percibidas por las camareras de piso, el 66% de las mismas percibe molestias en la zona dorsal-lumbar de la espalda, seguidas por las molestias en hombros, brazos y cuello, que están por encima del 50%. Cerca de la media percibe molestias en antebrazos, muñecas y manos así como en piernas y pies. Finalmente y en menor porcentaje se perciben molestias en las rodillas, caderas, nalgas y muslos.

Estas molestias percibidas, aumentan con la edad de la camarera de piso así como con la antigüedad en el puesto.

6. BUENAS PRÁCTICAS

6.1 A NIVEL TÉCNICO

6.1.1 Camas elevables

Permiten elevar el plano de trabajo de 60 a 80 cm y por tanto disminuyen las flexiones del tronco a la hora de hacer las camas



6.1.2 Camas con ruedas, al menos en las dos patas delanteras

Disminuyen el esfuerzo y facilitan el traslado de la cama a la hora de separar la misma de la pared para limpiar el polvo por delante o limpiar el suelo por debajo de la misma



6.1.3 Palos telescópicos

En la medida de lo posible, utilizar mangos telescópicos para fregonas, mopas, haragán, etc. que se adapten a las características antropométricas del personal y evitar trabajar a distinto nivel del suelo.



6.1.4 Cinturones porta objetos

Se recomienda su uso para objetos de poco peso como paños y "amenities". Es recomendable que quede suelto para poder girar sobre la cintura en función de la tarea que se esté desempeñando.



6.1.5 Caddie o cesta para los productos de limpieza

Permite trasladar del carro de limpieza a cada habitación los productos y material de limpieza de uso frecuente. Es importante resaltar que debe permitir un buen reparto de cargas.



6.1.6 Escoba aspiradora

Más cómoda que una aspiradora convencional al ser más ligera y no disponer de cables.



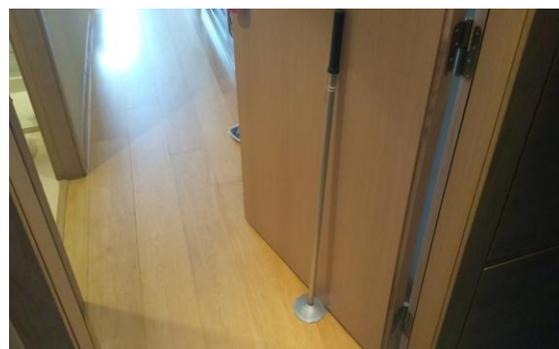
6.1.7 Sistemas de escurrido

Los cubos con sistema de facilitado de escurrido permiten reducir la fuerza y giro de muñecas asociados a la operación mediante accionamiento mecánico del escurridor.



6.1.8 Retenedor de puertas

Este equipo de trabajo se incorpora para sustituir el uso de cuñas u otros elementos que tradicionalmente se venían utilizando para mantener las puertas abiertas y que requería la flexión de la espalda para su aplicación.



6.2 A NIVEL ORGANIZATIVO

6.2.1 Sistema de trabajo por puntos o peso

El reparto de trabajo por puntos o peso permite un reparto más equitativo del mismo, además de controlar de forma más efectiva la cantidad de trabajo que se le asigna a cada trabajadora y la utilización de cifras más manejables.

Este sistema permite establecer una carga máxima de trabajo asignada a cada trabajadora por jornada laboral. La cantidad máxima de habitaciones que debe realizar la trabajadora viene determinada por la relación que existe entre la jornada efectiva de trabajo para realizar habitaciones, es decir jornada total menos los desplazamientos, preparación carros, almuerzo, zonas comunes, etc. y el tiempo que se invierte en una habitación cliente (la que hemos tomado como referencia). Por tanto este sistema de reparto por puntos o peso solo lo efectuaremos para la jornada destinada a la limpieza de habitaciones. El resultado nos proporcionara el número máximo de puntos por trabajadora.

6.2.2 Sistema de fregado plano con mopa.

Este sistema elimina el uso de mocho, y por tanto, la torsión de muñeca en el escurrido así como la manipulación de cubos de agua.



6.2.3 "Valet" como apoyo a las camareras de piso.

El "valet" o mozo de habitaciones es la persona encargada de repartir el material, dejándolo en los diferentes almacenes intermedios del hotel "offices", así como otras labores de apoyo a las camareras de piso tales como: recogida de la ropa sucia, montar y desmontar camas auxiliares o cunas, dar la vuelta a colchones, montar y desmontar cortinas, limpiar los ventanales, etc. que reducen el esfuerzo físico de las mismas.

6.2.4 Procedimientos para realizar determinadas tareas, como puede ser la colocación del nórdico dentro de la funda en solitario, que eviten en la medida de lo posible la adopción de posturas forzadas. En relación a esta tarea se muestran los siguientes sistemas:

❖ Sistema del rollito

Consiste en colocar la funda del revés (la parte interior de la funda, por fuera) sobre la cama, poner encima la funda y enrollar ambos. Después, se da la vuelta a la funda y se estira.

❖ Sistema de pinzas

Este truco consiste en estirar la funda nórdica, introducir el edredón y colocar correctamente las puntas del plumas dentro de la funda. Después, para mantenerlo en su sitio, se colocan pinzas en las esquinas y los bordes superiores. Una vez colocadas las pinzas, se estira la funda y solo quedará colocar bien el edredón dentro de las esquinas inferiores.

❖ Sistema de pared

Consiste en colocar las esquinas superiores del edredón correctamente dentro de la funda y, después, mantenerla en su sitio atrapándola con la pared o el cabecero de la cama. Una vez inmovilizada la parte superior, podemos estirar bien el plumas y colocar las esquinas inferiores.

6.2.5 Trabajo en parejas.

Es una medida que puede mejorar los factores de riesgo psicosocial, disminuyendo el aislamiento laboral, fomentando las relaciones interpersonales y posiblemente reduciendo la monotonía. Igualmente puede mejorar la retroalimentación "feedback" que las trabajadoras tienen en el desempeño de sus tareas, debido a su experiencia o la formación impartida por la empresa.

6.2.6 No sobrecargar y realizar un mantenimiento adecuado de los carros de reparto de ropa limpia y "amenities" con el fin de evitar sobreesfuerzos debidos al empuje de los mismos.

Los carros deben ser ligeros y de fácil manejo, provistos de empuñaduras (a una altura de 90-100 cm), estantes donde depositar los distintos elementos y ruedas adecuadas a los suelos sobre los que deban desplazarse.

Se propone la implantación de un programa de revisión permanente de los carros.

Los equipos pesados que también deban transportarse durante el trabajo (como aspiradores, etc.) dispondrán de ruedas o bien se deberá emplear algún carro para su transporte.

6.2.7 Prohibir el acceso a zonas altas subiéndose al mobiliario de la habitación (bordes de bañeras, banquetas del baño, armario, sillas, etc...).

Para ello se deberá hacer uso de equipos auxiliares como escaleras de tijera pequeñas, con peldaños grandes (XL) o emplear mangos telescópicos.

6.2.8 Fomentar la realización de ejercicios de calentamiento y estiramiento

Como anexo IV del presente informe se adjunta una tabla de recomendaciones de ejercicios de calentamiento antes de empezar a trabajar así como ejercicios de estiramientos musculares en las pausas o al finalizar la jornada.

Fuente: "Pilates como Prevención de Trastornos músculo-esqueléticos en Hostelería" de Pilates Wellness & Energy con la financiación de de la Fundación para la prevención de riesgos laborales.

<https://www.slideshare.net/elbaguz/pilates-prevencion-de-transtornos-musculo esqueleticos>

6.3 A NIVEL INDIVIDUAL O PERSONAL

Teniendo en cuenta la tipología del trabajo realizado en el puesto de camarera de piso, la higiene postural y la aplicación de métodos de trabajo que tengan en cuenta los principios ergonómicos puede resultar muy beneficiosa. Algunas de las posturas y movimientos incorrectos vienen condicionados por malos hábitos adquiridos pudiendo mejorarse.

6.3.1 Evitar las inclinaciones y giros de espalda

Flexionar las piernas o apoyar una rodilla en el suelo para limpiar las zonas bajas, acercarse a la zona a limpiar, si es necesario inclinarse con un ángulo elevado buscar un punto de apoyo, etc.

6.3.2 Alternancia de brazos

Debido a que las tareas de limpieza son totalmente manuales y no requieren de precisión, permiten al trabajador usar el brazo que desee. La tendencia al empleo de la extremidad dominante, puede generar la sobrecarga de la misma. Para permitir la recuperación muscular de la extremidad dominante y compensar el trabajo realizado con ambos brazos, se recomienda que se alterne el uso de la mano derecha e izquierda durante el trabajo.

6.3.3 Evitar torsiones muy forzadas de la muñeca

En caso de tener que escurrir fregonas por torsión, no se debe forzar las muñecas, ni volcar el peso del cuerpo al girar la fregona.

6.3.4 Emplear adecuadamente los utensilios y equipos disponibles:

Coger la escoba y la fregona a una altura correcta y cerca del cuerpo (con las manos entre la altura del pecho y de las caderas), no llenar demasiado los cubos y las bolsas de basura, etc.

Empujar los carros de transporte de material y no arrastrar.

6.3.5 Evitar las posturas incorrectas de extremidad superior

Agarre correcto de los utensilios de trabajo, acercarse a la zona de trabajo moviendo los pies en lugar de estirar los brazos, utilizar escaleras o banquetas para acceder a zonas elevadas, etc.

7. ANEXOS

ANEXO I. Ficha de datos de "camareras de piso" del centro de trabajo (hotel)

FICHA DE DATOS DE "CAMARERAS DE PISO" DEL CENTRO DE TRABAJO (HOTEL) SITO EN:
 <Tipo vía> <Calle> <Nº>; <CP> <Localidad>, <Provincia>
 DE LA EMPRESA <Titular> (<Denominación>)

(IMPORTANTE: INDICAR ÚNICAMENTE DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO INDICADO)

Número de habitaciones del centro de trabajo -hotel- indicado:

NÚMERO DE HABITACIONES			
Individual	Dobles	Triples	Cuádruples

Número de camas supletorias

Información relativa al puesto de trabajo de "camareras de piso" del centro de trabajo -hotel- indicado:

		TEMPORADA		
		ALTA	MEDIA	BAJA
Plantilla media de "camareras de piso" (1)	Personal propio			
	Empresa de trabajo temporal -ETT-			
	Empresa de servicios			
Minutos por habitación (2)	Individual con salida / sin salida	/	/	/
	Doble con salida / sin salida	/	/	/
	Triple con salida / sin salida	/	/	/
	Cuádruple con salida / sin salida	/	/	/
Carga de Trabajo (3)	Horas trabajadas/día			
	Nº Habitaciones/día			
Núm de horas durante la jornada, en realizar las tareas, incluido los descansos (4)	Habitación cliente			
	Otras tareas			
	Descansos (desayuno, almuerzo, comida...)			
En caso de realizar otras tareas, indicar cuáles:				

(1): La empresa deberá indicar el número de trabajadoras del puesto de "camarera de piso" que sea propio, perteneciente a ETT o a empresa de servicios.
 (2): Cumplimentar en el caso de que su empresa disponga de este indicador. Estimar un valor medio en minutos según sea la limpieza de la habitación por salida del cliente o sin salida.
 (3): La empresa deberá indicar las horas trabajadas por jornada y estimar una media de habitaciones al día, que pueda realizar el personal del puesto de camarera de piso. Ejemplo: 8 horas día y 12 habitaciones día.
 (4): La empresa deberá indicar el tiempo (horas) que el personal del puesto de camarera de piso invierte en realizar tareas en la habitación del cliente, en otras tareas y/o descansos. Ejemplo: 5,4 horas en habitaciones de clientes, 2,1h en otras tareas y 0,5h en tiempos de descanso. El sumatorio debe ser el total de la jornada de trabajo.

DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO -HOTEL-:

Persona de contacto:	Teléfono de contacto:
Datos del centro de trabajo en caso de que no corresponda con los de la carta remitida:	

Representante de la empresa Representante del personal empleado

Firma: Firma:

IMPORTANTE: Cumplimentar, y remitir el documento firmado a: senyplanesactuacionestadistica@gva.es en el "asunto" del correo electrónico indicar: "<nombre de su empresa>: Ficha de datos de camareras de piso – INVASSAT"

ANEXO II. Cuestionario de gestión de riesgos ergonómicos y psicosociales en el puesto de camarera de piso

GESTIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN EL PUESTO DE CAMARERA DE PISO			
RAZON SOCIAL:	CÓDIGO:		
CIF:			
MODALIDAD PREVENTIVA:			
RAZÓN SOCIAL DEL SPA:			
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PARTE DEL TÉCNICO:			
1.1. <u>MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS</u>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1 ¿Se manipulan cargas entre 3 y 6 Kg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso afirmativo. ¿La manipulación se realiza en las siguientes condiciones?			
1.1.1.1 Por encima del hombro o por debajo de las rodillas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.2 Agarre malo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.3 Tronco muy girado (>60º)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.4 Frecuencia ≥ 1 manipulación por min. + de 2 h al día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2 ¿Se manipulan cargas superiores a 6 Kg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3 ¿Se manipulan cargas mayores de 5 Kilogramos, en postura sentada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4 ¿Se produce transporte de la carga superior a 1 metro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. <u>EMPUJES Y ARRASTRES</u>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1 ¿Se realiza empuje o arrastre manual (por ejemplo, de carros, bastidores, carritos, traspaletas, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.1 Ruedas atascadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.2 Ausencia de cabecero y/o piecero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.3 Muy pesadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.4 Zonas de paso estrechas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.5 Numerosos giros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.6 Rampas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.7 Suelo en mal estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.1.8 Diferencia de nivel (ascensores)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. <u>FUERZAS APLICADAS</u>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.1 ¿Se realizan fuerzas apreciables con los brazos (por ejemplo, palancas, manivelas,)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.2 ¿Se realizan fuerzas con la mano, muñeca y/o dedos (por ejemplo, uso de tijeras, palos de fregona, escurrir mopas, etc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.3 ¿Se realizan fuerzas apreciables con los miembros inferiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. <u>TRANSPORTE</u>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.1 ¿Se realiza transporte de cargas a más de 1 metro de distancia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5. POSTURAS FORZADAS

SI		NO	
----	--	----	--

Si la postura es mantenida durante más de 4 segundos de manera consecutiva: POSTURA ESTÁTICA

Si se realizan movimientos a una frecuencia determinada, que no se mantengan por más de 4 segundos: POSTURA DINÁMICA

	TAREAS MÁS SIGNIFICATIVAS							
	HACER CAMAS		LIMPIEZA DE SUELOS		LIMPIEZA CRISTALES/MAMPARAS		LIMPIEZA BAÑO EN GENERAL	
	(a)		(b)		(c)		(d)	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.5.1 ¿Está el tronco inclinado en extensión o en flexión a un ángulo >20° sin apoyo completo? (Para mvto. de baja frecuencia la flexión es superior a un ángulo de 60°)								
1.5.2 ¿El tronco realiza flexiones laterales o torsión > 10°?								
1.5.3 ¿Está la línea de visión (dirección de la mirada) en extensión o en un ángulo de flexión superior a 40°?								
1.5.4 ¿Existe una flexión lateral del cuello a un ángulo superior a 10° o una torsión del cuello a un ángulo superior a 45°?								
1.5.5 ¿Está el brazo en extensión o en flexión a un ángulo > 20° sin apoyo completo del brazo? (Para mvto. de baja frecuencia la flexión es superior a un ángulo de 60°)								
1.5.6 ¿Está el brazo en adducción o en abducción a un ángulo > 20° sin apoyo completo del brazo? (Para mvto. de baja frecuencia la abducción es superior a un ángulo de 60°)								
1.5.7 ¿El codo está en flexión o extensión extrema, o en pronación o supinación extrema?								

Otras tareas en las que se identifiquen posturas forzadas:

1.6. MOVIMIENTOS REPETITIVOS

SI		NO	
----	--	----	--

	SI	NO
1.6.1 ¿El movimiento está caracterizado por ciclos de trabajo en los que no predominan las actividades perceptivas o cognitivas?		

Factores adicionales:

1.6.2 ¿Se aplican fuerzas en la realización del ciclo de trabajo?		
1.6.3 ¿Se adoptan posturas forzadas en la realización del ciclo de trabajo?		
1.6.4 ¿La frecuencia de acciones técnicas es muy elevada?		
1.6.5 Vibraciones mano/brazo		
1.6.6 Golpes		
1.6.7 Compresión localizada sobre estructuras anatómicas por herramientas		
1.6.8 Exposición al frío		
1.6.9 Empleo de guantes inadecuados		

1.7. RIESGOS PSICOSOCIALES

SI		NO	
----	--	----	--

	SI	NO
1.7.1 CARGA MENTAL El trabajo requiere una atención intensa casi todo el tiempo		
1.7.2 AUTONOMIA TEMPORAL El ritmo de trabajo te viene impuesto por la tarea (sin posibilidad de gestionar tu tiempo)		
1.7.3 CONTENIDO DEL TRABAJO El trabajo es monótono y repetitivo		
1.7.4 SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN Falta de autonomía y poder de decisión en tu trabajo		
1.7.5 DEFINICIÓN DE ROL Falta de concreción o claridad en las instrucciones necesarias para realizar el trabajo		
1.7.6 INTERES POR EL TRABAJADOR-APOYO SOCIAL Falta de interés de la empresa en relación a tu información, formación....		
1.7.7 RELACIONES PERSONALES Ambiente laboral deficiente		
1.7.8 TRABAJO A TURNOS Y NOCTURNO		
1.7.9 VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

2. EVALUACION DE RIESGOS ERGONÓMICOS POR PARTE DE LA EMPRESA:

RIESGO	REALIZADA (a)		METODOLOGIA	ADECUACION (b)		RESULTADO (c)			
	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4
2.1 MMC	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4
2.2 Empujes y Arrastres	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4
2.3 Esfuerzos	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4
2.4 Posturas	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4
2.5 Repetitividad	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4
2.6 Transportes	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4
2.7 Riesgos psicosociales	SI	NO		SI	NO	1	2	3	4

Resultado: 1- Bajo; 2- Moderado; 3- Alto; 4- Muy alto.

3. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA:

RIESGO	REALIZADA (a)		ADECUACION (b)		IMPLANTADA (c)	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
3.1 MMC	SI	NO	SI	NO	SI	NO
3.2 Empujes y Arrastres	SI	NO	SI	NO	SI	NO
3.3 Esfuerzos	SI	NO	SI	NO	SI	NO
3.4 Posturas	SI	NO	SI	NO	SI	NO
3.5 Repetitividad	SI	NO	SI	NO	SI	NO
3.6 Transportes	SI	NO	SI	NO	SI	NO
3.7 Riesgos psicosociales	SI	NO	SI	NO	SI	NO

4. BUENAS PRÁCTICAS:

ANEXO III. Cuestionario de Test de Salud Total y molestia percibida



Código:...../.....

El objetivo de este cuestionario es conocer las molestias percibidas por el personal que ocupa el puesto de trabajo de "camareras de piso" en la Comunitat Valenciana. Sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial siendo explotados exclusivamente por personal del INVASSAT (GENERALITAT VALENCIANA), y servirán para profundizar en el análisis de los problemas existentes en su puesto de trabajo, por lo que le rogamos la máxima sinceridad en sus respuestas.

Una vez cumplimentado el cuestionario debe:

- 1.- Introducirlo en un sobre del INVASSAT.
- 2.- Asegurar su cierre con el adhesivo y hacer una rúbrica (que no sea su firma personal) en el reverso sobre el cierre.
- 3.- Entregar el sobre al responsable de su empresa encargado de la recogida de los sobres y asegurarse que se introduce en un sobre tamaño folio para la posterior recogida por el INVASSAT.

Muchas gracias por su colaboración.

Puesto de trabajo: CAMARERA DE PISO	Edad:	Sexo(M/F):
Antigüedad en años en el puesto de trabajo (independientemente de la empresa actual):..... años		

1. Últimamente, en general ¿tu apetito es bueno, pasable o malo?
 1.1 Bueno 1.2 Pasable 1.3 Malo
2. ¿Sueles tener ardor de estómago varias veces por semana?
 2.1 Sí 2.2 No
3. ¿Tiene dolor de cabeza con frecuencia, a veces o nunca?
 3.1 Con frecuencia 3.2 A veces 3.3 Nunca
4. Últimamente, ¿Has tenido dificultad para dormirte o permanecer durmiendo?
 4.1 Con frecuencia 4.2 A veces 4.3 Nunca
5. Últimamente, en general, ¿tienes mala memoria?
 5.1 Sí 5.2 No
6. Últimamente, en general, ¿estás de mal humor?
 6.1 Sí 6.2 No
7. Últimamente, ¿has tenido estado de nerviosismo, de irritabilidad o de tensión?
 7.1 Con frecuencia 7.2 A veces 7.3 Nunca
8. ¿Eres de temperamento inquieto?
 8.1 Sí 8.2 No
9. Últimamente, ¿te ha ocurrido a veces sentirte invadido por una sensación repentina como una ola de calor?
 9.1 Sí 9.2 No
10. Últimamente, ¿te ha ocurrido sentirte molesto, sofocado o con sensación de ahogo sin haber realizado esfuerzos físicos?
 10.1 Con frecuencia 10.2 A veces 10.3 Nunca
11. Últimamente, ¿has tenido, a veces, sensación de pesadez en la cabeza o taponamiento de la nariz?
 11.1 Sí 11.2 No
12. Últimamente, ¿has tenido momentos de tanta agitación que no podías estarte quieto durante algún tiempo?
 12.1 Sí 12.2 No

13. En estos últimos tiempos, ¿han pasado días, semanas o meses sin poder ocuparte de nada por no poder ni empezarlo?

13.1 Sí 13.2 No

14. Últimamente, ¿te has sentido muy fatigado con frecuencia?

14.1 Sí 14.2 No

15. ¿Has tenido palpitaciones últimamente?

15.1 Con frecuencia 15.2 A veces 15.3 Nunca

16. En estos últimos tiempos, ¿te has desmayado?

16.1 Con frecuencia 16.2 A veces 16.3 Nunca

17. ¿Has tenido sudores fríos últimamente?

17.1 Con frecuencia 17.2 A veces 17.3 Nunca

18. Últimamente, ¿has tenido temblores en las manos hasta el punto de sentirte preocupado?

18.1 Con frecuencia 18.2 A veces 18.3 Nunca

19. Últimamente, ¿te has sentido intranquilo hasta el punto de creerte enfermo?

19.1 Sí 19.2 No

20. ¿Te sientes un poco aislado o solo, incluso entre amigos?

20.1 Sí 20.2 No

21. ¿Tienes la sensación de que ahora te van mal las cosas?

21.1 Sí 21.2 No

22. ¿Tienes la sensación de que no hay nada que merezca la pena?

22.1 Sí 22.2 No

CUESTIONARIO DE MOLESTIAS MUSCULOESQUELETICAS:

CUESTIONARIO DE MOLESTIAS MUSCULOESQUELÉTICAS

ZONA CORPORAL	¿Durante el último año, ha tenido en el trabajo frecuentemente dolor, molestias o incomodidad en músculos, huesos o articulaciones? No deberán considerarse las molestias debidas a accidentes producidos fuera del trabajo.	
1. Cuello	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
2. Hombros y brazos	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
3. Antebrazos-muñecas-manos	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
4. Zona dorsal-lumbar de la espalda	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
5. Caderas-nalgas-muslos	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
6. Rodillas	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
7. Piernas-pies	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	

ANEXO IV. Ejercicios de calentamiento y estiramientos musculares

5 minutos tras iniciar la jornada laboral- Ejercicios de calentamiento

Cuello

- Mantén la posición de 5 a 8 segundos hasta notar el estiramiento.



Hombros

- Elevar los hombros hacia los oídos y bajarlos de 5 a 8 veces.



Movilidad de hombros

- Repítelo de 3 a 5 veces arrastrando los brazos por la pared.



Estiramiento de pecho y hombros

- Mantén la posición de 5 a 8 segundos hasta encontrar el estiramiento.



Rodillas y tobillos

- Cambia de pie de 15 a 20 veces.



Rodillas

- Realiza de 8 a 10 veces.



5 minutos en las pausas y antes de finalizar la jornada laboral- Ejercicios de estiramientos

Estiramiento de la musculatura posterior de la pierna

- Mantén la posición de 8 a 10 segundos y alterna de pierna.



Estiramiento lateral de los costados

- Mantén 8 a 10 segundos y cambia de lado.



Estiramiento de la columna

- Mantén la posición de 8 a 10 segundos hasta encontrar el estiramiento.
- Repítelo de 3 a 5 veces.



Articulación de la columna

- Articula la columna hacia abajo vértebra a vértebra y vuelve hacia arriba vértebra a vértebra.





GENERALITAT
VALENCIANA

INVASSAT
Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball
Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball INVASSAT

www.invassat.es secretaria.invassat@gva.es