



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA: BARES Y RESTAURANTES



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de Seguridad y
Salud Laborales



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

UPTA
EUSKADI

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA: BARES Y RESTAURANTES

OSALAN SERVICIOS CENTRALES

Camino de la Dinamita s/n (Monte Basatxu)

48903 Cruces-Barakaldo (Bizkaia)

Tlf.: 94.403.21.90

Fax: 94.403.21.00

Email: osalansc@ej-gv.es

CENTRO TERRITORIAL DE ARABA

José Atxotegi, 1 (Nueva dirección)

01009 Vitoria-Gasteiz

Tlf: 945.01.68.00

Fax: 945.01.68.01

Email: osalancatga@ej-gv.es

CENTRO TERRITORIAL DE GIPUZKOA

Maldatxo bidea s/n

20012 Donostia

Tlf: 943.02.32.62

Fax: 943.02.32.51

Email: osalancatdo@ej-gv.es

CENTRO TERRITORIAL DE BIZKAIA

Camino de la Dinamita s/n (Monte Basatxu)

48903 Cruces-Barakaldo (Bizkaia)

Tlf: 94.403.21.79

Fax: 94.403.21.07

Email: osalancatba@ej-gv.es



UPTA - BILBO

C/ Colón de Larreategui, 46 bis - 2º

Código Postal: 48011

Tel.: 94.425.55.97

e-mail: upta@uptaeuskadi.com

UPTA - GASTEIZ

Avda. San Antonio, 45 bajo

Código Postal: 01005

Tel.: 945.15.04.38

e-mail: upta@uptaeuskadi.com

UPTA - DONOSTIA

C/ Catalina de Erauso, 7 y 9

Código Postal 20010

Tel.: 943.44.58.74

e-mail: upta@uptaeuskadi.com



AUTORAS:

Susana Teomiro Salgado.

Técnico de Prevención de Osalan en Bizkaia.

Mónica de la Rica Aspiunza.

Técnico de Prevención de Osalan en Bizkaia.

COORDINADOR:

Francisco Javier Inda Ortiz De Zárate.

Subdirector Técnico de OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.

NOTA PREVIA:

La utilización en este Manual del masculino singular y plural no tiene intención discriminatoria alguna, refiriéndose a mujeres y hombres en el trabajo como colectivo.

Edición: Enero 2016

Tirada: 4.000 ejemplares

© OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
Cº de la Dinamita, s/n, 48903 Cruces-Barakaldo (Bizkaia)

Internet: www.osalan.euskadi.eus

Edita: OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
Cº de la Dinamita, s/n, 48903 Cruces-Barakaldo (Bizkaia)

Fotocomposición: Esda Fotocomposición y Fotomecánica, S.L.

Impresión: Esda Fotocomposición y Fotomecánica, S.L.

Depósito Legal: BI-121/2016

Índice

Presentación.....	7
Introducción.....	9
1. Riesgos asociados a las condiciones de los centros de trabajo.....	11
2. Riesgos asociados a las condiciones ambientales.....	21
3. Riesgos ergonómicos.....	25
4. Riesgos asociados a la manipulación de alimentos.....	31
5. Riesgos asociados al uso de productos de limpieza.....	35
6. Riesgos psicosociales.....	39
Publicaciones consultadas.....	45

Presentación

La presente guía nace de la necesidad de atender las cuestiones relativas a la seguridad y salud en el trabajo de un sector heterogéneo como es el de la hostelería, con el objetivo de mejorar los niveles de seguridad y salud del sector.

Generar y difundir conocimiento sobre la prevención de riesgos laborales mediante materiales como guías y manuales de recomendaciones es una de las áreas de trabajo de Osalan, que tiene como fin mejorar la calidad de la acción preventiva.

Osalan, Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales es el organismo autónomo del Gobierno Vasco encargado de gestionar las políticas que en materia de seguridad, higiene, medio ambiente y salud laboral establezcan los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tendentes a la eliminación o reducción en su origen de las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

Llevar a cabo esta compleja tarea exige contar con una amplia red de colaboradores que acompañan a este organismo en la consecución de su objetivo. En este caso contamos con la colaboración de la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos de Euskadi (UPTA Euskadi). Una organización intersectorial, de ámbito autonómico, gracias a la que podemos contactar de forma más ágil con los profesionales de este sector, conocer la realidad de su día a día y en consecuencia, atender mejor a sus necesidades en materia preventiva. Esta guía es fruto de esta relación de colaboración.

Las personas que conformamos Osalan estamos comprometidos con la prevención de los riesgos laborales y con la mejora de las condiciones de trabajo, porque el bienestar de las personas exige que su vida se desenvuelva en un entorno de trabajo saludable. Una labor que nos compromete a todos.

Izaskun Urien
Directora General de Osalan

Introducción

El 8 de noviembre de 2015, se han cumplido 20 años de la aprobación de la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**.

Desde la UPTA-EUSKADI queremos conmemorar este día y ahondar en nuestro compromiso de trabajar de forma conjunta con los agentes sociales, trabajadores, trabajadoras y empresas en la concienciación, formación e información a fin de reducir los accidentes laborales y enfermedades profesionales a su mínima expresión.

Esta ley se gestó como trasposición de la Directiva Europea 89/391/CE que a su vez recogía las directivas marcadas por el Convenio 155 de la OIT.

Su objetivo era el de asegurar y garantizar la seguridad y salud de los trabajadoras y trabajadores a través de la determinación de unas responsabilidades, tanto de las propias trabajadoras y trabajadores como, especialmente, de la empresa a través de la coordinación de forma simultánea de tres actividades comprendidas dentro de la gestión preventiva: el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva.

Estas guías nacen desde la creencia que el camino a desarrollar todavía es amplio, aunque la aprobación de la ley supuso un cambio de mentalidad a la hora de afrontar los riesgos inherentes a cualquier actividad laboral, mediante la incorporación de los conceptos de seguridad y salud laboral en el devenir diario de dichas actividades.

Koldo Mendez
Secretario General de UPTA Euskadi

01

RIESGOS ASOCIADOS A LAS CONDICIONES DE LOS CENTROS DE TRABAJO

1.1. Caídas al mismo nivel

Factores de riesgo:

- > Suelos sucios o resbaladizos.
- > Suelos en mal estado.
- > Obstáculos en zonas de paso.
- > Falta de iluminación.



La caída de personas al nivel del suelo es uno de los accidentes más comunes entre el personal de hostelería.

Baldosas rotas, moquetas despegadas, grietas, suelos sucios, con restos de alimentos, grasa o vertidos, así como suelos recién fregados, pueden ser motivo de este tipo de accidentes.

Recomendaciones:

- > Mantener libre de obstáculos y desperdicios la zona de trabajo.
- > Depositar los desperdicios en los recipientes dispuestos a tal efecto.
- > Caminar a velocidad moderada, mirando en la misma dirección que se circula.
- > Reparar de manera inmediata los suelos en malas condiciones.
- > Los suelos fregados deberán dejarse bien secos.
- > Evitar los derrames. No obstante, en caso de que ocurran, deberán limpiarse lo más rápido posible.
- > Colocar avisos de precaución o delimitar la zona cuando se esté limpiando.
- > Utilizar calzado adecuado (con sujeción segura al pie, suela antideslizante, resistente a penetración y absorción de agua...) y en óptimas condiciones.

1.2. Caídas a distinto nivel

Factores de riesgo:

- > Escaleras.
- > Altos o zonas de trabajo elevadas.
- > Almacenamientos elevados.
- > Huecos o aberturas en el suelo.



Habitualmente, estos riesgos son debidos a la no utilización de los medios adecuados para alcanzar los objetos que se encuentran situados en altura.

Recomendaciones:

- > No subirse nunca sobre cajas, sillas u otros elementos inestables.
- > No trepar por las estanterías.
- > Para acceder a zonas altas, utilizar el equipo de trabajo adecuado (escaleras de mano, fijas, plataformas de trabajo...)
- > Antes de utilizar las escaleras de mano, comprobar que se encuentran en perfecto estado, y que están dotadas de zapatas antideslizantes.
- > Las escaleras se colocarán de manera que se asegure su estabilidad e impida su deslizamiento. Las de tijera dispondrán de limitadores que impidan su apertura intempestiva.
- > No colocar la escalera frente a puertas que puedan ser abiertas inesperadamente y provocar la caída del operario que esté sobre ella.
- > Si se trata de escaleras fijas, no circular deprisa por ellas, bajar utilizando todos los peldaños y ayudarse de las barandillas/ pasamanos, si disponen de ellos.
- > Asegurar una iluminación adecuada y suficiente, cuando sean escaleras a sótanos o bodegas .
- > No trabajar en las proximidades de desniveles.
- > Tapar, proteger y/o señalizar, los huecos y aberturas donde exista riesgo de caída.

1.3. Cortes y pinchazos

Factores de riesgo:

- › Herramientas manuales: cuchillos, pinchos, ganchos, machetes, tijeras...
- › Máquinas auxiliares: cortadoras de fiambre, picadoras, batidoras, sierra...
- › Latas de conservas, envases en general, vidrio con bordes cortantes, etc...
- › Utensilios de corte en mal estado.



Se trata de uno de los principales riesgos de este sector, puesto que nos encontramos con herramientas afiladas y manipulación de objetos frágiles, cuya rotura puede producir riesgo de corte.

Recomendaciones:

- › Desechar la vajilla que se encuentre en mal estado.
- › Realizar las operaciones de corte en lugares bien iluminados.
- › Mantener las herramientas manuales de corte bien afiladas, dotadas de mangos antideslizantes y protecciones en los extremos.
- › Utilizar los cuchillos adecuados a cada tarea.
- › Utilizar los equipos de trabajo sólo en las operaciones para los que han sido diseñados.
- › Comprobar que las máquinas que se van a utilizar mantienen los medios de protección (guías, empujadores, resguardos, etc.)
- › En operaciones de limpieza o en caso de avería, desconectar siempre la máquina.
- › Informar y formar al personal sobre la utilización de las herramientas cortantes, el mantenimiento de los equipos de trabajo en óptimas condiciones y el correcto uso/elección de los equipos de protección individuales (EPIs).
- › Usar los EPIs adecuados en cada operación (guantes y mandiles de malla metálica, gafas de seguridad en operaciones de corte de piezas cárnicas, corte o limpieza de pescado, etc.)

1.4. Golpes o choques

Factores de riesgo:

- > Espacios reducidos.
- > Falta de orden y limpieza.
- > Falta de visibilidad.
- > Zonas de aristas vivas.



Originados fundamentalmente por la falta de orden y organización de las áreas de trabajo.

Estos golpes o choques suelen producirse entre personas, con puertas o materiales situados en zonas no adecuadas.

Recomendaciones:

- > Mantener el orden y la limpieza en el centro de trabajo.
- > Mantener las vías de circulación libres de obstáculos.
- > Garantizar una iluminación adecuada.
- > Disponer en las puertas de vaivén de partes transparentes que permitan la visibilidad de la zona a la que se accede.
- > Señalizar las puertas de cristal a la altura de los ojos para facilitar su visibilidad.
- > No circular con prisa.
- > No dejar los armarios o cajones entreabiertos.
- > Cerrar las puertas del horno, lavavajillas...
- > Proteger aristas vivas y salientes de máquinas, mobiliario y materiales.

1.5. Caída de objetos

Factores de riesgo:

- > Apilado inadecuado.
- > Estanterías mal arriostradas y sujetas.
- > Almacenamiento incorrecto.



Éstas pueden ser caídas de objetos en manipulación, desplome o derrumbamiento.

Recomendaciones:

- > Fijar el armario o estantería al suelo o a la pared, o entre sí, para mejorar su estabilidad y evitar su basculamiento o desplome.
- > Almacenar correctamente los distintos materiales o utensilios.
- > No superar la carga máxima permitida de las estanterías, repisas...
- > Situar las cargas más pesadas y con mayores dimensiones en la zona inferior de las estanterías.
- > Almacenar los objetos evitando que sobresalgan de los estantes donde se encuentran.
- > Evitar la altura excesiva en el apilamiento de cajas.
- > Mantener orden y limpieza.

1.6. Contacto térmico y quemaduras

Factores de riesgo:

- > Llamas o superficies calientes.
- > Salpicaduras de aceites, otros líquidos a altas temperaturas y vapores.
- > Contacto con un objeto excesivamente caliente o frío.
- > Hornos, fogones, freidoras...



En hostelería, las superficies calientes de los recipientes, su contenido y la misma fuente de calor suelen provocar quemaduras graves en los trabajadores.

Recomendaciones:

- > Depositar los recipientes calientes en las zonas habilitadas para ello.
- > Utilizar los utensilios adecuados para el transporte de objetos calientes, avisando de su paso.
- > Si se trata de líquidos calientes, no llenar los recipientes hasta arriba para, de esta manera, evitar su desbordamiento.
- > No dejar caer los alimentos en los recipientes de cocción o el aceite para freír, introducirlos progresivamente.
- > Orientar los mangos de los recipientes hacia el interior de los fogones.
- > Realizar el cambio de aceite en frío.
- > No echar nunca agua encima de una sartén caliente o en llamas.
- > Utilizar guantes térmicos para abrir la puerta del horno o mover recipientes calientes.
- > Usar un mandil que aisle térmicamente en caso de salpicaduras.

1.7. Incendio

Factores de riesgo:

- > Falta de limpieza: restos de grasas o aceites.
- > Instalaciones eléctricas defectuosas.
- > Falta de revisión de la instalación de gas.



Los locales del sector de la hostelería contienen una gran cantidad de material combustible: tejidos, líquidos inflamables, grasas, gases... que en contacto con una energía de activación o calor (chispa, llama...) pueden originar graves incendios con consecuencias importantes.

Recomendaciones:

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> > Limpiar periódicamente las campanas de extracción. > Mantener alejados de los fogones los trapos de cocina, los trapos sucios con grasa o aceite pueden encenderse espontáneamente. > Evitar las corrientes de aire que puedan arrastrar chipas. > No utilizar agua para sofocar un fuego provocado por aceite. > No sobrecargar los enchufes. | <ul style="list-style-type: none"> > Colocar los productos de limpieza inflamables en armarios destinados a tal fin, cerrados y ventilados. > No almacenar ni depositar material combustible próximo a los cuadros eléctricos. > Revisar periódicamente las instalaciones de gas, electricidad, etc... > Disponer siempre de los medios de extinción adecuados y específicos para cada caso. > Recibir formación e información sobre | <p>actuaciones básicas en caso de incendio (SOS DEIAK 112).</p> |
|---|--|---|

1.8. Contacto eléctrico

Factores de riesgo:

- > Líquidos cerca de cuadros eléctricos.
- > Conexiones inadecuadas.
- > Enchufes rotos o cerca de fregaderos.
- > Cables deteriorados.



En muchas ocasiones, en las tareas de cocina, se utilizan equipos de trabajo que funcionan con energía eléctrica teniendo las manos, pies o ropa húmeda, lo cual supone un acto inseguro.

Recomendaciones:

- > Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo y de paso.
- > Comprobar el estado de cables, enchufes, y aparatos eléctricos.
- > No utilizar aparatos que estén en mal estado o que hayan sufrido algún golpe, hasta que sean revisados por un especialista.
- > Utilizar preferentemente aparatos con doble aislamiento eléctrico.
- > No conectar directamente cables sin clavijas.
- > Utilizar cables de alimentación que estén bien aislados y sin deterioro.
- > No sobrecargar la instalación eléctrica enchufando muchos aparatos a una misma toma de corriente.
- > Evitar el uso de ladrones (conectores múltiples).
- > No verter líquidos cerca de tomas de corriente, aparatos o cuadros eléctricos.
- > Desconectar los equipos antes de limpiarlos o de cambiar algún componente de los mismos (cuchillas, filtros...)
- > No tirar del cable para desconectar los aparatos eléctricos.
- > Mantener limpios de grasa los enchufes y bases de enchufe de la cocina, bar, comedor, etc...

02

RIESGOS ASOCIADOS A LAS CONDICIONES AMBIENTALES

2.1. Estrés térmico

Factores de riesgo:

- › Cámaras frigoríficas, fogones, hornos, planchas...
- › Falta de ventilación, climatización.
- › Vestimenta inadecuada.
- › Ritmos de trabajo elevados.



En hostelería es habitual que el personal se exponga de manera reiterada a temperaturas extremas (altas o bajas): penetrar en cámaras frigoríficas, cocinar cerca de las fuentes de calor...

La existencia de calor/frío en el ambiente laboral se traduce, en falta de confort y bajo rendimiento, y en algunas ocasiones, en riesgos para la salud (deshidratación, alteraciones circulatorias, lesiones por frío, enfermedades pulmonares, reumatismo...).

El riesgo a sufrir estrés térmico depende de algunas variables físicas (constitución corporal, edad, sexo, vestimenta, aclimatación) y del esfuerzo que realiza el trabajador.

Recomendaciones:

- › Ventilar adecuadamente el puesto de trabajo.
- › Evitar la formación de corrientes.
- › Evacuar mediante campanas extractoras, los vapores producidos por el calentamiento de los alimentos.
- › Las cámaras deberán estar dotadas de un sistema de detección que avise de fugas o escapes de los gases utilizados para producir frío.
- › Las puertas frigoríficas deberán disponer de un sistema de cierre que permita que éstas puedan ser abiertas desde el interior.
- › En el exterior de la cámara habra una señal luminosa que advierta de la presencia de personas en su interior.
- › Regular los tiempos de permanencia en las cámaras frigoríficas.
- › Ingerir líquidos sin alcohol para reponer las pérdidas de sudor. La ingesta de alcohol, aumenta la deshidratación.
- › Ajustar los ritmos de trabajo, estableciendo pausas si es necesario.
- › Utilizar ropa adecuada a la temperatura ambiental, ropa ligera que permita la transpiración y no suponga un aumento del calor corporal.
- › Utilizar prendas de abrigo en el interior de las cámaras frigoríficas y de congelación.

03

RIESGOS ERGONÓMICOS

3.1. Posturas forzadas

Factores de riesgo:

- > Falta de espacio.
- > Labores de limpieza.
- > Posición de pie durante largas jornadas de trabajo.



Existen numerosas tareas en las que el personal de hostelería adopta, a lo largo de su jornada laboral, posturas inadecuadas, que con el paso del tiempo pueden llegar a originar numerosas alteraciones circulatorias y lesiones musculoesqueléticas. Las tareas con posturas forzadas implican fundamentalmente a tronco, brazos y piernas.

Recomendaciones:

- > Se deberá realizar un diseño adecuado del puesto de trabajo (flexibilidad, luminosidad, adaptación a la tarea y al trabajador).
- > Planificar el trabajo (rotación de trabajadores, establecimiento de pausas...)
- > Utilizar herramientas y útiles apropiados al tipo de trabajo a desarrollar.
- > Procurar mantener una actitud corporal correcta: espalda recta.
- > Evitar las posturas mantenidas.
- > Para reducir molestias en la zona lumbar, elevar levemente un pie, apoyándolo sobre algo (reposapiés, banqueta baja, cajón, etc...) e ir alternado el pie.
- > No permanecer inmóvil durante mucho tiempo, doblar las piernas con frecuencia, de esta manera se ayuda a aliviar los problemas circulatorios.
- > Alternar siempre que se pueda el trabajo de pie/sentado y sentado/andando.
- > Durante las pausas, cambiar la posición del cuerpo, efectuando movimientos suaves de estiramiento de los músculos.
- > Formar a los trabajadores en adoptar la postura correcta a la tarea a realizar.

3.2. Movimientos repetitivos

Factores de riesgo:

- > Trocear alimentos.
- > Fregar vajillas.
- > Servir comidas.
- > Abrir botellas.
- > Limpiar vasos.



Los movimientos que se realizan de manera repetida a lo largo de la jornada laboral suelen provocar lesiones en los músculos, nervios, ligamentos y tendones.

Recomendaciones:

- > Planificar el trabajo (rotación en los puestos de trabajo, establecimiento de periodos de descanso...)
- > Intercalar pausas en el trabajo que permitan recuperarse de la fatiga muscular.
- > Reducir la fuerza que se emplea en ciertas tareas manteniendo afilados los útiles cortantes.
- > Automatizar las tareas más repetitivas.

3.3. Manipulación de cargas

Factores de riesgo:

- › Manipulación de ollas, bombonas de gas, paquetes de alimentos, piezas de carne, cubos de basura...
- › Almacenamiento de alimentos.
- › Transporte de bandejas demasiado pesadas.



La manipulación manual de cargas puede presentar un riesgo, en particular, dorsolumbar. En hostelería, suele ocasionar frecuentes y variados accidentes.

Recomendaciones:

- › Evitar mover una persona sola, cargas excesivamente pesadas.
- › Solicitar ayuda a los compañeros.
- › Utilizar medios auxiliares para transportar cargas (carretillas para barriles de cerveza...).
- › Tomar firmemente la carga con las dos manos.
- › Levantar la carga utilizando los músculos de las piernas y no con la espalda.
- › Mantener la carga próxima al cuerpo durante todo el trayecto, dando pasos cortos.
- › Evitar colocar productos pesados por encima de los hombros.
- › Respetar las cargas máximas según sexo y edad.
- › No girar la cintura cuando se carga un peso, girar los pies.

04

RIESGOS ASOCIADOS A LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

4.1. Contaminantes biológicos

Factores de riesgo:

- > Manipulación de alimentos crudos.
- > Cocción alimentos a temperatura insuficiente.
- > Instalaciones de climatización.
- > Utilización ropa de calle en el trabajo.



En muchas ocasiones, durante la manipulación de alimentos crudos, el trabajador de cocina corre el riesgo de posibles contagios de contaminantes biológicos debido a alimentos que pudieran estar contaminados desde su origen (bacterias, hongos...) o en mal estado.

Recomendaciones:

- > Establecer y realizar un programa de limpieza y desinfección.
- > Eliminar de manera adecuada los desechos.
- > Cocinar los alimentos a temperatura suficiente.
- > Descongelar los alimentos en la cámara de refrigeración.
- > Cumplir con las recomendaciones del curso de manipulador de alimentos.
- > Almacenar los alimentos ordenadamente, protegiéndoles de las condiciones externas y sin ponerlos en el suelo.
- > Mantener la temperatura de refrigeración por debajo de 4°C y las de congelación por debajo de -18°C.
- > Seguir las normas correctas de higiene: utilizar jabón desinfectante y lavarse las manos con el mismo tras manipular alimentos, utilizar el pañuelo para toser, estornudar o sonarse, y después de utilizar el WC.
- > Cubrir cualquier herida o corte que se haya producido.
- > Ventilar adecuadamente las instalaciones.
- > Utilizar ropa limpia y de uso exclusivo para el trabajo.
- > Limpiar y desinfectar suelos, utensilios, cubos de basura, superficies de trabajo, etc.

05

RIESGOS ASOCIADOS AL USO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA

5.1. Contaminantes químicos

Factores de riesgo:

- › Mezcla de productos reactivos.
- › Almacenamiento inadecuado de sustancias.
- › Exposición a vapores tóxicos.



Durante las labores de limpieza los trabajadores están expuestos a la composición química de los productos que utilizan, pudiendo contener estas sustancias cáusticas, corrosivas e irritantes.

Recomendaciones:

- › Mantener los productos alejados de las fuentes de calor.
- › Ventilar los locales mientras se esté limpiando.
- › Guardar los productos bien cerrados y ordenados en un lugar seco.
- › Leer las instrucciones de uso, no utilizar nunca un producto de limpieza sin saber sus riesgos y características.
- › Exigir un correcto etiquetado de los productos.
- › No introducir líquidos corrosivos en botellas de bebidas... que puedan ocasionar algún tipo de error.
- › Si es necesario hacer algún tipo de trasvase, realizarlo con cuidado y muy despacio, en un lugar donde se disponga de agua y, en caso de salpicadura, lavar la zona afectada con ella.
- › No mezclar productos limpiadores.
- › Utilizar guantes de goma.
- › Lavarse las manos después de manipular estos productos.
- › En caso de ingesta accidental, hacer que el accidentado beba la máxima cantidad de agua posible para que el producto se diluya, pero no provocar el vómito (podría volver a dañar la vía digestiva).
- › En caso de accidente, llamar al teléfono del Servicio Médico de Información Toxicológica, que aparece en la etiqueta.

06

RIESGOS PSICOSOCIALES



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de Seguridad y
Salud Laborales



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

6.1. Estrés

Factores de riesgo:

- > Jornadas largas, turnos prolongados, horarios no convencionales.
- > Ritmo de trabajo intenso.
- > Escasez de personal.
- > Dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.



Cuando la presión del medio sobrepasa la capacidad de adaptación del trabajador es cuando aparecen los efectos indeseables del estrés: malhumor, irritabilidad, angustia, ansiedad, e incluso enfermedades psicosomáticas, infarto, hipertensión, taquicardia, úlcera gastrointestinal, dolores de espalda...

Recomendaciones:

- > Identificar las situaciones y la sintomatología del estrés: problemas gástricos o de digestión, aumento en el consumo de alcohol, tabaco, comida en exceso, pérdida de memoria, irritabilidad...
- > Reducir las jornadas de trabajo prolongadas.
- > Solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo.
- > Reforzar turnos en horarios de máxima afluencia de público.
- > Hacer pausas en la jornada laboral.
- > Sentir y pensar positivamente.
- > Comer saludablemente: no saltarse comidas e incluir frutas y verduras.
- > Dormir entre 7 y 8 horas.
- > Hacer ejercicio físico con regularidad.

6.2. Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional

Factores de riesgo:

- › Trato con clientes difíciles o problemáticos.
- › Falta de colaboración entre compañeros.
- › Sobrecarga de trabajo y exigencias emocionales en la interacción con el cliente.



El Síndrome del Burnout es una respuesta al estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga, con una falta de motivación absoluta por las tareas laborales.

Recomendaciones:

- › Aprenda a conocer sus propias señales de estrés: problemas gástricos o de digestión; aumento en el consumo de alcohol, tabaco, comida en exceso, pérdida de memoria, irritabilidad...
- › Buscar formas saludables de controlar el estrés.
- › Adaptar la carga de trabajo (física y mental) a las capacidades del trabajador.
- › Fomentar el apoyo entre el jefe/ trabajadores y entre los propios trabajadores.
- › Entrenar el manejo de la ansiedad y el estrés en relación con los clientes.
- › Entrenar el manejo de la distancia emocional con el usuario; mantener un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.

6.3. Violencia /Atraco

Factores de riesgo:

- › Escasez de plantilla.
- › Presión para incrementar la productividad.
- › Trabajar con público (consumidores, clientes conflictivos...)
- › Trabajos que implican el intercambio regular de dinero con clientes.
- › Trabajos por la noche hasta muy tarde, etc...



La violencia en el lugar de trabajo es toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual un trabajador es agredido, amenazado, humillado o lesionado por un cliente o compañero de trabajo durante el desempeño de su jornada laboral.

Recomendaciones:

- › Establecer instrucciones y protocolos de prevención y resolución de conflictos/violencia.
- › Dar a los trabajadores formación específica sobre el manejo y reconocimiento de la violencia.
- › Establecer medidas de seguridad en atracos: instalación de alarmas, retirada periódica de fondos...
- › Establecer un registro de incidentes que permita hacer un seguimiento.
- › Establecer el compromiso por parte de la empresa de “no tolerancia” a la violencia en el trabajo.
- › Apoyo psicológico mediante especialistas después de sufrir un atraco o acto violento.

PUBLICACIONES CONSULTADAS



Publicaciones consultadas

- Riesgos laborales en hostelería y restauración. Carmela de Pablo Hernández.
- Manual de buenas prácticas de prevención de riesgos laborales, para trabajadores del sector de la hostelería de Gipuzkoa, Osalan.
- Riesgos específicos de personal de cocina. Asociación Madrileña de Empresas de Restauración, AMER.
- Riesgos y Medidas Preventivas. Restaurante y Establecimientos de Bebidas. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Trabajo en hostelería. Secretaria de Salud Laboral, Medio Ambiente y Consumo de UGT, Asturias.
- Prevención de riesgos laborales: hostelería. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT.
- Guía Práctica para la prevención de riesgos laborales en hoteles. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT.
- Manual de Seguridad y Salud en Cocinas, Bares y Restaurantes. Sociedad de Prevención FREMAP.
- Manual para la prevención de los riesgos laborales en la hostelería. Federación Española de Hostelería, FEHR.
- Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al Delegado de Prevención. Osalan 2014.
- Facts 79 Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. La protección de los trabajadores del sector de la hostelería, la restauración y el catering.
- Manual de Seguridad y Salud en Cocinas, Bares y Restaurantes. Sociedad de Prevención de FREMAP.
- Trabajo en hostelería. Secretaria de Salud Laboral, Medio Ambiente y Consumo de UGT, Asturias.
- Criterio Técnico Nº 87/2011 sobre Actuaciones Inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco del Ministerio de Trabajo e Inmigración.