



SEGURIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA

AUTOR:

JOSE ALEJANDRO CHÁVEZ O.

DIRECTORA DEL PROYECTO:

LINA S. VALENZUELA DOW.

UNIVERSIDAD ICESI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2018

Resumen:

La seguridad en la industria hotelera, especialmente dirigida a quienes laboran como camareras, es un tema que se encuentra poco documentado, aunque se haya comprobado ya la importancia y el valor de los empleados como estructura fundamental para el crecimiento y la buena reputación del hotel (Nitschke & Frye, 2008). Es por esto que el objetivo del estudio es determinar mediante una investigación cualitativa, si algunas de las camareras de un hotel ubicado en Cali, Colombia, cumplen con las normas y estándares de seguridad a los que se deberían ceñir estos establecimientos. Los resultados que arrojaron las observaciones realizadas fueron claros: en general, las camareras consideran más importante el tiempo y la eficiencia con la que realizan el aseo en habitaciones, baños y pasillos, que su propia seguridad. Dicho lo anterior, se puede concluir que las tasas de accidentalidad y de lesiones por movimientos repetitivos y caídas al nivel del suelo no disminuirán debido a la poca atención que prestan las camareras a estos factores de riesgo.

Después de consultar la teoría sobre el tema, se puede determinar que una posible solución es que, desde la dirección, se promueva la seguridad ante todo y que además los procedimientos garanticen un equilibrio entre esta y la eficiencia para completar los trabajos, considerando que estas labores requieren un sinnúmero de habilidades no solo administrativas sino de servicio al cliente (O'Fallon & Rutherford, 2009).

Palabras clave: Hotel, seguridad, servicio de limpieza, riesgos, prevención de riesgos camarera

Abstract:

Security in the hotel industry, especially for those working as waitresses, is an issue that is poorly documented, although the importance and value of employees has already been proven as a fundamental structure for the hotel's growth and good reputation (Nitschke & Frye, 2008). That is why the objective of the study is to determine through qualitative research, if some of the waitresses of a hotel located in Cali, Colombia, recognize the safety standards and norms to which these establishments should adhere. The results of the observations made were clear: in general, the housekeepers consider much more important the time and efficiency with which they perform the cleaning in rooms, bathrooms and corridors, than their own safety. Therefore, it can be concluded that accident rates for repetitive movements and falls at ground level will not decrease due to the lack of attention paid by housekeepers to these risk factors.

After consulting the theory, it can be determined that a possible solution is that from the management, the hotel promotes safety and that the procedures also contribute to a balance between safety and efficiency to complete the day by day work, considering that these tasks require a host of skills not only administrative and practical but also of customer service (O'Fallon & Rutherford, 2009).

Keywords: Hotel, safety, cleaning service, risks, risk prevention housekeeping.

Tabla de contenido

Justificación	6
Capítulo 1	8
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Capítulo 2	9
Marco teórico	9
Importancia de la industria hotelera	9
Cifras de los riesgos laborales en la Industria Hotelera Colombiana	9
Principales lesiones en la industria hotelera de Estados Unidos:	10
Análisis comparativo de la industria hotelera Colombiana y Estadounidense:	13
Seguridad en la industria hotelera: cuidado de camareras.	14
a. Factores que aumentan el riesgo:.....	14
b. Tamaño del hotel y salario:	16
c. Rotación	17
Estrategias para disminuir los riesgos.	18
a. Normas	19
b. Estrategias adicionales.....	19
Capítulo 3	21
Metodología	21
Capítulo 4	23
Resultados y discusiones	23
Capítulo 5	26
Conclusiones	26
Lista de referencias	28
Anexos	32

Lista de tablas

Tabla 1. Elementos clave del programa de seguridad.....	20
Tabla 2. Riesgos generales de la actividad	24
Tabla 3. Riesgos músculo esqueléticos.....	24
Tabla 4. Riesgos por mala organización del trabajo	25
Tabla 5. Riesgos individuales.....	25

Justificación

Debido a la creciente y fácil accesibilidad al conocimiento y a las nuevas tecnologías, se dio inicio a una etapa diferente en la industria hotelera, preocupada ahora mucho más por la seguridad, tanto de huéspedes como de empleados. Esto no solo por el aumento en las expectativas de quienes se hospedaban, sino también por las pérdidas que implicaban los descuidos, los problemas legales que podían llegar a enfrentar, el incremento de regulaciones gubernamentales, nuevos protocolos estandarizados, y otras situaciones, que ahora todo administrador debe conocer y tener en cuenta (Muñoz, 2017).

La seguridad entonces implica evitar las causas de daño y de lesiones accidentales, no solo por los huéspedes y las camareras de piso sino por la rentabilidad y la reputación del hotel (Stipanuk & Roffmann, 1992). Pues al final lo que puede parecer un gasto innecesario termina siendo una inversión (Fernández, 2003).

Ahora bien, “el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario” (Mestres, 1999, p.1). Es decir, que junto a la función que genera de manera directa el capital para la organización hotelera (el alojamiento), los hoteles por lo general brindan otra serie de servicios complementarios, como se refiere en la definición, caracterizados por ser muy variables y por demandar distintos recursos (Sánchez, 2002). Donde el personal que labora es de vital importancia porque es quien garantiza no sólo un buen servicio sino un entorno seguro para los huéspedes.

Cabe también resaltar la importancia de los programas de seguridad en cuanto a los gastos se refiere, pues estos se pueden reducir en gran medida si se garantizan menos lesiones y daños,

que se traducirían entonces en menos entrenamientos para el personal que sirve de reemplazo en casos de perjuicios, o menos consumo de capital en accidentes laborales, de los que deben hacerse cargo (Fernández, 2003).

Es la razón por la cual este texto se dispone a evaluar la seguridad de las condiciones laborales a las que se ven expuestas algunas de las camareras dentro de la industria hotelera. Se hablará entonces de la importancia de ofrecer seguridad tanto al personal como a los huéspedes como primera instancia para garantizar una buena estadía y se expondrán los resultados de los datos recogidos de las observaciones realizadas a las camareras de un hotel.

Este trabajo está organizado de la siguiente manera: primero se busca dar una descripción del sector hotelero y su importancia, hablando también sobre su crecimiento a nivel mundial y nacional, como segundo tópico se mencionarán las características de los trabajadores de la industria hotelera y su seguridad, en tercer lugar se hablará del valor que tiene la seguridad para los huéspedes relacionándolo con el tema anterior y finalmente se brindarán unas estrategias que permitan disminuir los riesgos de daños y lesiones en los empleados de un hotel.

Capítulo 1

Objetivos

Objetivo general

Revisar los estándares y normas de seguridad recomendados para las camareras y hacer una observación para determinar a qué nivel se cumplen.

Objetivos específicos

- Definir la exposición y el valor de la prevención de riesgos en las camareras.
- Comparar los riesgos y las lesiones que se presentan según el contexto de diferentes países.
- Contribuir con la construcción de una herramienta de recolección de datos para sistematizar las respuestas de las camareras frente a los cuestionarios sobre su seguridad.

Capítulo 2

Marco teórico

Importancia de la industria hotelera

El desarrollo de la industria hotelera, aunque depende de la dimensión del hotel, de su categoría, ubicación y de otras características estructurales y físicas, también está en manos de aquellos recursos que lo complementan y le dan al final el reconocimiento que desea (Sánchez, 2002). Es importante entonces destacar el riguroso cuidado que debe exigirse a los establecimientos, teniendo en cuenta que son base para el turismo y que este último, según Sánchez (2002) es uno de los principales generadores de ingresos a nivel nacional e internacional.

Según la organización mundial del turismo (UNWTO, 2018), la demanda turística a nivel internacional venía aumentando en un 4% durante ocho años seguidos (desde el 2008 hasta el 2016), sin embargo, en el 2017 hubo un incremento del 7% comparado con el 2016, alcanzando una cifra de 132 millones de turistas. En el continente americano, Sudamérica fue la más visitada con un aumento del 8.4% entre 2016 y 2017, situación que favoreció a la economía de diferentes países, tales como Colombia, donde se contó con una cifra de 3.985 mil millones en alojamiento en el 2016 según el departamento administrativo nacional de estadística (DANE, 2017), y donde se brindó oferta laboral a 37.410 personas, de las cuales un gran porcentaje son camareras.

Cifras de los riesgos laborales en la Industria Hotelera Colombiana

Ahora bien, aunque en Colombia no se encuentra suficiente información de acceso público, FASECOLDA (2016) reporta los datos en general para servicio de acomodación. Según estas

estadísticas, la tasa de accidentes por cada 1000 trabajadores en promedio durante los años 2009-2016 en la industria hotelera de Colombia, es de 104 accidentes por cada 1,000 trabajadores, es decir 4,320 en promedio de accidentes por año, ocurriendo en la industria hotelera de Cali, 100 accidentes por cada 1000 trabajadores y hay un promedio de 151 accidentes por año.

La tasa de enfermedades laborales por cada 100,000 trabajadores en promedio durante los años 2009-2016 en el caso de Colombia son 148 enfermedades por cada 100,000 trabajadores, por otro lado, se puede evidenciar que el promedio de enfermedades en la industria hotelera de Cali bajó un poco, con 121 reportadas por cada 100,000 trabajadores para el sector de alojamiento en hoteles, hostales y aparta hoteles- hospedaje día a día, también entre el 2009-2016 (FASECOLDA, 2016).

Por último, las tasas de indemnizaciones pagadas por cada 100,000 trabajadores en promedio durante 2009-2016, fueron de 148 por cada 100,000 trabajadores en Colombia. No obstante, en Cali la cifra fue de 164 indemnizaciones por cada 100,000 trabajadores (FASECOLDA, 2016).

Principales lesiones en la industria hotelera de Estados Unidos:

La industria hotelera en Estados Unidos se ha convertido en un entorno de trabajo sustancialmente más seguro en los últimos 15 años; los alojamientos de viajeros, restaurantes de servicio completo y lugares de servicio limitado han disminuido significativamente sus tasas tanto para lesiones generales de los empleados como para lesiones y enfermedades más serias (casos que resultan en días fuera del trabajo, transferencia de trabajo o restricción). La

reducción de la tasa de lesiones en los hoteles ha provocado que caigan de la lista de la industria con 100.000 o más casos de accidentes por año (Stipanuk & Roffmann, 1992).

En Colombia no se encuentran cifras específicas sobre cada tipo de lesión o daño que puede suceder laborando dentro de la industria hotelera, sin embargo, se revisaron algunos datos de Estados Unidos que concluyen que:

Tres de cada cuatro trabajadores (75%) experimentaron dolor relacionado con el trabajo durante el último año, y la gran mayoría (94%) dijo que el dolor comenzó durante su trabajo actual. Este dolor relacionado con el trabajo se consideró lo suficientemente severo como para que la mayoría de los trabajadores buscaran atención médica o se tomaran días libres. Los datos también muestran que estos trabajadores se enfrentaron a numerosas barreras para informar dolor o lesiones relacionadas con el trabajo y que hubo un sub registro sustancial (Scherzer et al., 2005).

Dos tercios de los trabajadores no reportaron su dolor, y el 18% de los trabajadores que tuvieron una lesión relacionada con el trabajo en algún momento no presentaron un reclamo con compensación laboral (Scherzer et al., 2005).

Las principales barreras para informar lesiones fueron: muchos problemas para presentar la queja (43%), miedo (26%) y poco conocimiento sobre el procedimiento para presentar una queja (18%) (Scherzer et al., 2005).

Por otro lado, se presentan algunas estadísticas sobre causas de lesiones, tipos de lesiones y número de estas por año en la industria hotelera estadounidense, estas son:

17,572 (en promedio), lesiones durante los años 2011 y 2014 en los hoteles de Estados Unidos, cabe resaltar que este número representa solamente el 2% de accidentes en la industria privada (Alvarado, 2016).

Los días en los que se han reportado más lesiones son los jueves y los domingos, 11,070 y 10,310, ocupando porcentajes del 16% y 15% respectivamente. Se muestran también los turnos con las mayores tasas de accidentalidad, entre las ocho y el mediodía ocurren 18,290 accidentes, además, entre el mediodía y las cuatro, ocurren 16,350 accidentes, con tasas del 26% y 23% respectivamente (Alvarado, 2016).

Además de lo anterior, generalmente las zonas del cuerpo que más se lesionan se dividen en tres. En la parte superior se reportan lesiones en un 32% (22,110), en el tronco se reportan lesiones en un 24% de (16,900), por último, en la parte inferior se reportan lesiones en un 23% (15,810). Reportan también los tipos de lesiones; Esguinces, distensiones y roturas con un porcentaje del 36% (25,010), dolor en el cuerpo con un porcentaje del 20% (14,110), Cortes o heridas superficiales con el 9% de casos (6,140) y, por último, hematomas, con un 9% también y una cantidad de (6,020) (Alvarado, 2016).

Por otro lado, se muestran cifras para comprobar y comparar el nivel de accidentalidad entre hombres y mujeres, con un 61% de lesiones (43,170) en el caso de ellas, y el porcentaje restante del 39% con 27,060, en el caso de ellos. Las lesiones por edad, que resultan importantes por el desgaste que el oficio genera, tiene los porcentajes más abultados en edades maduras; entre los 35-44 años se tienen el 22% de accidentes, y con un porcentaje mayor, entre las edades de 45-54 con un 26% (Alvarado, 2016).

Además, determinan las causas más comunes de lesiones: un 34% (24,150) son lesiones por sobreesfuerzo, en segundo lugar, se tienen las lesiones por caída, deslizamiento y tropiezo con un 32% (22,630), en tercer lugar, las lesiones por contacto con materiales/equipos con un 24% (16,680) (Alvarado, 2016).

Por último, según Fernández (2003) un factor muy importante que va ligado a la rentabilidad del hotel son los días perdidos por una lesión. Presentan 6 casos, entre 1-2 días el 26%, entre 3-5 días el 18%, entre 6-10 días el 13%, entre 11-20 días el 11%, entre 21-30 días el 6% y entre 31 y más días el 26%.

Análisis comparativo de la industria hotelera Colombiana y Estadounidense:

En cuanto a riesgos de lesiones laborales en cada una de las industrias, se puede llegar a concluir que, el hecho de que la industria hotelera de Estados Unidos posea mucha más información de primera mano y más detallada acerca de las lesiones, riesgos y demás perjuicios que puedan sufrir las camareras, les da una ventaja enorme comparada con la industria hotelera de Colombia. Debido a que contar con este tipo de información, permite hacer un análisis con respecto a qué casos de riesgo o lesiones son los que acontecen más a menudo y cuáles podrían ser algunas medidas de contención para estos problemas.

Por consiguiente, el sólo hecho de no poseer información detallada de tipos de lesiones y de riesgos más comunes a los que las camareras se ven expuestas, pone a la industria hotelera de Colombia muy por debajo si es comparada con industrias como la de Estados Unidos en temas como este. No obstante, una ventaja significativa que podría tener Colombia es en cuanto a la facilidad que posee el o la jefe de sistemas integrados de gestión para comunicarse con todas las camareras de piso del hotel en cuestión, esta facilidad en la comunicación puede

generar un control mucho más directo y de este modo si hay alguna contingencia, se puede resolver con más rapidez y efectividad. Se sabe además que por hotel en Colombia se maneja un número de camareras menor al que se maneja en Estados Unidos debido al tamaño de los hoteles.

Seguridad en la industria hotelera: cuidado de camareras.

Para evaluar y corregir las prácticas que se encargan de asegurar que las cifras de lesiones y daños mencionadas anteriormente se mantengan en descenso, se debió recurrir a estudios como el del American Journal of industrial medicine (Buchanan, et al.,2009), que concluyó que los empleados con mayor riesgo de lesiones dentro de la industria del servicio son, efectivamente, las camareras (7.9%), pues ellas cuentan con mayor facilidad de presentar caídas, cortes, intoxicaciones, quemaduras, alergias, problemas respiratorios y dolores musculares. Ya que, estas están más expuestas a químicos corrosivos, a materiales infecciosos, a resbalones en baños o cocinas, a labores repetitivas que incluyen fuerza lumbar, como por ejemplo empujar carros o tender las camas, y a un sinnúmero de situaciones a las que se enfrentan con frecuencia. Estos riesgos varían según el tamaño del hotel, el salario y la rotación:

a. Factores que aumentan el riesgo:

En cuanto a las prácticas de las camareras, hay un factor fundamental cuando se habla de la seguridad en la industria hotelera, y es el factor de riesgo, pues existen en su trabajo un sinnúmero de situaciones, elementos o acciones que ponen en peligro la integridad de las personas (Muñoz, 2018).

Como menciona Fernández (2003) se entiende por riesgo a la posibilidad de que un trabajador o instalación sufra determinado daño derivado de su labor. Su magnitud se expresa

en función de la probabilidad de ocurrencia del evento y la gravedad de las posibles consecuencias teniendo en cuenta la exposición del riesgo, es decir, la frecuencia con que el trabajador se expone en tiempo y espacio.

La prevención de riesgos profesionales ha de tener en cuenta todas aquellas condiciones de trabajo que puedan afectar a la salud de las camareras o personal de mantenimiento, para lo cual se ha de conocer todos los posibles factores de riesgos presentes en el establecimiento u hotel.

Por otro lado, se entiende por prevención, el conjunto de disposiciones o de medidas adoptadas o previstas para la mejora de las condiciones de trabajo con el fin de evitar o disminuir los riesgos laborales. La prevención por su misma definición se realiza en los centros de trabajo y consiste tanto en la promoción de la prevención de riesgos mediante las correspondientes asistencias técnicas e informativas como en el control del cumplimiento de las normas que regulan el sistema de seguridad y salud laboral (Manso, 1998).

Existen muchos riesgos dentro de un hotel, como, por ejemplo: vidrios en las alfombras o en los pisos de cuartos o zonas comunes, mal funcionamiento de equipos de aseo como las aspiradoras o enceradoras, cables con remiendos o que produzcan chispa al momento de conectarlos. También se puede hablar de sangre en los tendidos de las camas, jeringas o elementos cortopunzantes en las habitaciones, baños o zonas comunes, es decir, una cantidad bastante amplia de elementos riesgosos que pueden ser monitoreados si se tiene en cuenta que se podrían ubicar, la mayoría de ellos, en dos zonas del hotel, los cuartos y las zonas de espera o zonas comunes (Nitschke & Frye, 2008).

Según Nitschke & Frye (2008) en los cuartos y zonas comunes se encuentran múltiples riesgos, que se pueden clasificar en tres zonas, tales como:

- Habitación: En las que se pueden hallar jeringas usadas, agujas en el piso, cables de los equipos eléctricos en mal estado, enchufes que produzcan corto circuito, sangre en los tendidos, colillas de cigarrillo en el suelo o en los tendidos, fuga de gas si la habitación tiene cocineta, suelos mojados y químicos de aseo.
- Baños: Se pueden encontrar jeringas usadas, agujas en el piso, cuchillas de afeitar, cables en mal estado, enchufes que produzcan corto circuito, colillas de cigarrillo en el suelo, suelos mojados y químicos de aseo.
- Zonas comunes: Por último, en esta área se pueden ver los siguientes elementos de riesgo; jeringas usadas, agujas en el piso, enchufes que produzcan corto circuito, colillas de cigarrillo en el suelo, suelos mojados, cables u objetos que impidan el paso de las camareras o personal de mantenimiento, químicos de aseo y falta de iluminación en pasillos y escaleras.

Todos estos factores de riesgo deben ser conocidos por las camareras teniendo en cuenta que implican también un potencial peligro para los huéspedes, en el caso de que se encuentren con alguno de estos elementos o situaciones antes de que el empleado con cuidado pueda retirarlas o prevenirlas. Las prácticas que deben realizar al momento de encontrarse en situaciones de ese estilo son estrictas y rigurosas para que no haya un eventual daño o perjuicio (Del prado, 2017).

b. Tamaño del hotel y salario:

Los hoteles con menos de sesenta y cuatro habitaciones tienen una puntuación sustancialmente más baja en el índice de seguridad que los hoteles con un recuento de

habitaciones más alto (Enz, 2009). El índice de seguridad constituye el marco para evaluar hasta qué punto se protege a los trabajadores de los peligros y riesgos relacionados con el trabajo por medio de la relación entre variables y tendencias de cambios hacia los objetivos que se pactaron.

Los hoteles que tienen entre cincuenta y sesenta y cuatro habitaciones son más parecidos a los hoteles más grandes en el índice de seguridad, mientras que los hoteles con menos de cincuenta habitaciones tienen una puntuación mucho más baja en seguridad que cualquier otro grupo de hoteles (Enz, 2009).

El salario bajo también está relacionado de manera importante y directa con altas cargas de enfermedades, discapacidades y lesiones, y es un hecho que la industria de la hospitalidad es un importante empleador de trabajadores de servicios con salarios bajos (Scherzer et al., 2005).

c. Rotación

Se le conoce como “rotación”, al efecto producido cada vez que se abre una vacante ya sea de manera voluntaria o involuntaria. Este término se maneja desde siempre pues ha representado un obstáculo para muchos hoteles, hace 20 o 30 años por ejemplo había una tasa anual de 60% de casos de rotaciones, sin embargo, la cantidad de trabajadores disponibles era grande, ahora, aunque se mantiene la tasa de rotación la cantidad de personas dispuestas a realizar trabajos en hoteles ha disminuido (Nitschke & Frye, 2008).

Es un obstáculo en cuanto a costos se refiere pues se estima que el reemplazo de un empleado, independiente del cargo o la labor que ejerza, es casi el 100% del salario anual que recibe la persona por hacer su trabajo. Por lo tanto, se genera una inestabilidad en la organización que

debe preocuparse por los costos del cambio y por la posible pérdida de huéspedes, que se ve ligada también al proceso (Nitschke & Frye, 2008).

La productividad también se afecta, pues disminuye por falta de conocimiento y experiencia de la persona nueva y porque aquel que lleva tiempo trabajando debe dar la inducción, lo que dificulta su trabajo y aumenta la poca disponibilidad de trabajadores (Nitschke & Frye, 2008).

Sin mencionar también que con esto la probabilidad de accidentes incrementa, pues la persona nueva puede no conocer las normas, sus derechos y deberes, que rigen su labor y porque quien está enseñándole lo del ejercicio diario puede caer en malas prácticas ya sea por distracción, o por querer resultar diligente aun cuando está a cargo de alguien.

Es importante resaltar también, que, a pesar de ser un obstáculo, la rotación es necesaria en algunas situaciones, como por ejemplo la ampliación del hotel, que requiere más empleados, o en el caso de algún empleado jubilado (Nitschke & Frye, 2008). Por lo que se debe tener en cuenta como una opción para la mejora del hotel, siempre intentando que sea más una inversión que un gasto.

Estrategias para disminuir los riesgos.

Para garantizar disminuir los riesgos profesionales en los hoteles existen normativas de carácter obligatorio que dichos establecimientos deben cumplir, y también algunas estrategias que pueden aplicar los hoteles para potencializar la seguridad en sus trabajadores, estas son:

a. Normas

En Colombia los hoteles se rigen con las reglas OHSAS 18001 (Icontec & consejo colombiano de seguridad, 2007). Que entre muchas otras cosas, determinan los cuatro pasos a seguir por un hotel para que se considere seguro, estos son:

Planear, que básicamente es prevenir daños; lo siguiente es implementar y operar, que consiste en llevar a cabo todo lo que se estructuró en la planeación, incluyendo de forma activa a los empleados; a continuación, se verifica, proceso cuyo objetivo es mantener siempre lo que se estipuló haciendo chequeos de vez en vez. Y finalmente, faltaría la revisión por parte de la dirección que es un chequeo un poco más exhaustivo.

b. Estrategias adicionales

Para garantizar entonces la seguridad en la industria hotelera se han diseñado varias medidas como programas de riesgo y de prevención de pérdidas, pero lo que es fundamental y debe establecerse desde el inicio es un comité de seguridad, que incluya a los empleados en el desarrollo de políticas que abarquen el tema, para que en conjunto determinen causas de accidentes, y así puedan surgir sugerencias sobre acciones o medidas que corrijan esto, además de potenciar el interés por la participación en inspecciones y otras funciones relacionadas con la seguridad (Rubio, 2017).

De acuerdo con Czerniak (1994) existen catorce elementos que son clave y se deben tener en cuenta en los programas de seguridad, en la tabla 1 se pueden observar dichos elementos.

Tabla 1*Elementos clave del programa de seguridad*

Primero	Reconocimiento, evaluación y control de riesgos
Segundo	Diseño e ingeniería del lugar del trabajo
Tercero	Gestión del rendimiento de seguridad
Cuarto	Gestión del cumplimiento normativo
Quinto	Salud ocupacional
Sexto	Recolección de información
Séptimo	Participación de trabajadores
Octavo	Motivación, comportamiento y actitud
Noveno	Entrenamiento y orientación
Décimo	Comunicación organizacional
Undécimo	Gestión y control de exposiciones externas
Doceavo	Gestión ambiental
Treceavo	Planificación y dotación de personal en el lugar de trabajo
Catorceavo	Auditorías y evaluaciones

Nota: elaboración propia

Al revisar la tabla se evidencia que aunque es trabajo de las camareras, del personal de mantenimiento y de múltiples áreas del hotel, quien debe hacerse cargo de la gestión y el cumplimiento de estos catorce elementos es el gerente de servicios de limpieza que tiene que recolectar información, planear estrategias y comunicarlas de la mejor manera para que se puedan desarrollar con mayor eficiencia y, en especial, mayor seguridad las diferentes actividades de cada uno de los departamentos del hotel.

Capítulo 3

Metodología

En la revisión literaria, se pudo determinar que no se cuenta con suficiente información sobre la seguridad de las camareras en la industria hotelera, por lo cual, se decidió realizar un primer sondeo en un hotel ubicado en Cali con una investigación cualitativa, en la que se involucró a cuatro camareras de piso. Mediante esta, se obtuvo información de primera mano para estudiar y obtener un primer acercamiento de las actividades que normalmente realizan, la forma en la que ejecutan dichas actividades y la experiencia y recorrido que han tenido en el hotel y en otros hoteles.

Conviene subrayar que la información que se recopiló de la investigación se categorizó en cuatro factores, cada factor presenta un determinado número de anotaciones para tener en cuenta a la hora de evaluar o entrevistar a las camareras, la caracterización con la que se trabajó fue tomada del compendio de la recomendación mundial de buenas prácticas en salud y seguridad en el sector camareras de piso de la UITA. Los factores que se evaluaron fueron; en primer lugar, riesgos generales de la actividad, en segundo lugar, riesgos músculo esqueléticos, en tercer lugar, riesgos por mala organización del trabajo y, en cuarto lugar, riesgos individuales (Mantovano, 2015).

El proceso de observación se realizó con el permiso de las directivas del hotel y con las indicaciones de la jefe de coordinación y gestión, quien mencionó donde encontrar a las camareras, también recalcó que era un día muy pesado y que procurara no molestar ni incomodar a nadie. En primera instancia tuve la oportunidad de observar y hablar con una de las camareras evaluadas, que fue con quien estuve la mayoría del tiempo, detallando y analizando su forma de tender la cama, manejar objetos cortopunzantes, químicos de

limpieza profunda y qué tanto evitaba realizar posturas inadecuadas o movimientos repetitivos.

A cada una de ellas se le realizó las mismas preguntas, enfocándome netamente en los cuatro factores a evaluar, en el caso de la segunda camarera, quien era la que más experiencia tenía fue, sin embargo, la que menos seguía las normas y por ende la que más presentó riesgo en caídas al mismo nivel y a distinto nivel, movimientos repetitivos y posturas inadecuadas. Por último, las camareras tres y cuatro, fueron con las que menos tiempo tuve la oportunidad de hablar, sin embargo, al momento de observarlas y comunicarme con ellas, evidencí que a pesar de ser las que menos contaban con capacitaciones y experiencia, fueron las que más cuidado tenían a la hora de tender la cama, manipular objetos cortopunzantes y realizar movimientos inadecuados o repetitivos a la hora de arreglar y limpiar una habitación.

Tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra que se utilizó en esta investigación fue de cuatro camareras, muestra que no es significativa para realizar conclusiones de peso, sin embargo, es evidente que, siendo un primer análisis, puede llegar a ser muy útil para determinar patrones de comportamiento en los objetivos de estudio y dar un indicio de cómo se podría llevar a cabo esta investigación en sus próximas etapas ya con un formulario de encuesta validado.

Capítulo 4

Resultados y discusiones

En términos generales, se pudo evidenciar que las camareras consideran más importante el tiempo y la eficiencia con la que realizan el aseo en habitaciones, baños y pasillos, que su propia seguridad, por lo que se puede inferir que la tasa de accidentalidad, independiente de su causa (ya sea por movimientos repetitivos, por posturas inadecuadas o por caídas al nivel del suelo), no va a disminuir mientras la costumbre de ignorar los factores de riesgo permanezca como medida para la elaboración de lo que se considera un buen trabajo.

Para cada tipo de riesgo decidí realizar una tabla en la que se enmarcaran puntualmente las prácticas más comunes en la labor de las camareras y el nivel de atención que prestan a estas. Para realizar la observación se evaluaron cuatro factores de riesgo en las actividades de las camareras y se calificaron de 1 a 5 dependiendo del riesgo que individualmente tenían en cada actividad o práctica realizada, cabe resaltar que esta calificación de riesgos la he determinado a partir de la observación que he realizado de las camareras en su labor y mi apreciación subjetiva de sus prácticas.

A continuación podemos observar en la Tabla 2 los riesgos generales de la actividad, en donde se evidencian preocupantes niveles de riesgo para la camarera 2 en particular, en caídas al mismo nivel, a distinto nivel y cortes y pinchazos, por otro lado, podemos observar que la camarera 3 fue calificada con el menor riesgo en las cuatro categorías evaluadas, queriendo decir que posee el menor riesgo a la hora de utilizar productos químicos de limpieza, manipular objetos cortopunzantes y que hasta el momento no ha tenido caídas al mismo nivel o a distinto nivel.

Tabla 2.*Riesgos generales de la actividad*

	Productos químicos	Caídas al mismo nivel	Caídas a distinto nivel	Cortes y pinchazos
Camarera 1	X	X	XX	XX
Camarera 2	XX	XXXX	XXXXXX	XXX
Camarera 3	X	X	X	X
Camarera 4	X	XX	XXX	X

Nota: elaboración propia

Por otro lado, en la Tabla 3 de riesgos músculo esqueléticos, podemos ver cómo el factor de movimientos repetitivos se convierte en una variable de cuidado, seguido de las posturas inadecuadas que ejercen las camareras al realizar las actividades de aseo, en este caso, la camarera 2 vuelve a resaltar, siendo la que hace caso omiso a los manuales de seguridad que estrictamente dictan y pautan las formas en las que se deberían realizar las prácticas seguras para no incurrir en lesiones. Es importante tener en cuenta que la camarera 2 es la más experimentada de las cuatro, contando con veinticuatro años de experiencia en el hotel.

Tabla 3*Riesgos músculo esqueléticos*

	Posturas inadecuadas	Movimientos repetitivos	Manipulación de cargas
Camarera 1	XX	XXX	X
Camarera 2	XXX	XXXXXX	XX
Camarera 3	XX	XXX	X
Camarera 4	X	XXX	X

Nota: elaboración propia

A partir de la información recopilada en la **Tabla 4** de riesgos por mala organización del trabajo, se evidencia que, de las cuatro camareras, la camarera 2 es la más eficiente, sin embargo, esto repercute de manera negativa en sus prácticas seguras y a su vez en la seguridad de los huéspedes.

Tabla 4

Riesgos por mala organización del trabajo

	Tiempos insuficientes	Falta de rotación	Reducción de tiempos de descanso
Camarera 1	XX	X	X
Camarera 2	X	X	X
Camarera 3	XX	X	XX
Camarera 4	XX	X	X

Nota: elaboración propia

Por último, en la **Tabla 5** de riesgos individuales, se evidencia nuevamente el peso que recae en el cuerpo de la camarera 2 al darle más importancia a la eficiencia en sus prácticas y no a la seguridad que cada una de estas requiere. Para una descripción detallada de las observaciones hechas a las camareras el lector puede remitirse al anexo.

Tabla 5

Riesgos individuales

	Capacidad física	Lesiones previas	Falta de capacitación
Camarera 1	X	X	X
Camarera 2	XX	XXX	X
Camarera 3	X	X	XX

Camarera 4	X	X	XX
-----------------------	---	---	----

Nota: elaboración propia

Capítulo 5 Conclusiones.

Se puede determinar que la seguridad en la industria hotelera juega un papel muy importante, que no ha sido puesto en el radar de muchos a la hora de analizar los servicios de un hotel, (Muñoz, 2018).

Por consiguiente, es necesario un cambio en la importancia que se le otorga a la jefe de coordinación y gestión, intentando favorecer la comunicación con los trabajadores, eliminando riesgos, otorgando una formación, capacitación e información correcta del uso de Sistemas de Gestión en la empresa para la prevención de los riesgos (Manso, 1998). Entendiéndose como Gestión de la Prevención de Riesgos a las estrategias adecuadas de control, incluido el diseño, proyección, investigación, organización, seguimiento y revisión de las medidas de prevención, para eliminar y reducir al mínimo los riesgos y sus consecuencias.

Además, es importante resaltar también que existe una oportunidad de mejora para el sector de la hotelería Colombiana en cuanto a la rigurosidad con la que se aplican las normas y los manuales de seguridad de las camareras, pues se evidencian muchas inconsistencias a la hora de comparar la teoría con las prácticas que pueden ser corregidas, afectando positivamente de manera directa no solo a la seguridad de las camareras de piso, sino también a la seguridad de los huéspedes, todo lo anterior recae en la reputación del hotel (Stipanuk & Roffmann, 1992).

Por otro lado, como resultado de la recopilación de información y datos de segunda mano, es evidente que el turismo en Colombia está creciendo, y esto a su vez repercute en la ocupación de los hoteles, por consiguiente, es necesario un cambio de mentalidad en la importancia que le dan estos establecimientos y las camareras, a las normas y manuales de seguridad en las prácticas, debido a que al aumentar la ocupación en el hotel, las camareras van perdiendo el foco en la seguridad de sus prácticas, lo que eventualmente va a desencadenar en lesiones y perjuicios para ellas.

Por último, velar por la seguridad de las camareras y el personal de aseo en un hotel, debe ser una de las más grandes consignas, debido a que, gracias a ellos y a sus prácticas diarias por mantener las habitaciones, baños y zonas comunes en orden, las tasas de accidentalidad, tanto para los huéspedes como para ellos mismos, disminuyen y benefician al hotel (Nitschke & Frye, 2008).

Lista de referencias

Alvarado, C. (2016). Hotel news now: By the numbers: Hotel industry occupational injuries. *Hotel news now*. Recuperado de: <http://www.hotelnewsnow.com/Articles/65440/By-the-numbers-Hotel-industry-occupational-injuries>

Buchanan, S. (2009). *Occupational injury disparities in the US hotel industry*. New York, Estados Unidos: American journal of industrial medicine.

Chan, S.W., & Lam, D. (2013). Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests. *International Journal of Hospitality Management*, 32(1), 202-216. Doi: 10.1016/j.ijhm.2012.05.010.

Czerniak, J. (1994). *Nine Elements of a Successful Safety & Health Program*. Illinois, Estados Unidos: National safety council.

Del Prado, J. (2017). Prevención de riesgos laborales en el sector de la hostelería y turismo. *IMF business school*. Recuperado de: <https://blogs.imf->

formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/riesgos-laborales-hosteleria-turismo-2/

Encuesta anual de servicios. (2017). Encuesta anual de servicios resultados del año 2016 y evolución. Bogotá, Colombia: DANE.

Enz, C. (2009). *The physical safety and security features of U.S. Hotels*. Ithaca, Estados Unidos: Cornell Hospitality Quarterly.

FASECOLDA (2016). Reporte de clase de riesgo y actividades económicas. *RL Datos: riesgos laborales*. Recuperado de: <https://sistemas.fasecolda.com/rldatos/Reportes/xClaseGrupoActividad.aspx>

Fuentes, M. (2013). Riesgos laborales específicos del sector de la limpieza. *E&L empresa y limpieza*. Recuperado de: <http://empresaylimpieza.com/not/672/riesgos-laborales-especificos-del-sector-de-la-limpieza>

Goodrich, J.N. (2002). September 11, 2001 attack on America: a record of the immediate impacts and reactions in the USA travel and tourism industry. *Tourism Management*, 23 (6), 573-658. Doi: 10.1016/S0261-5177(02)00029-8

Mestres, J. R. (1999). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

Muñoz, V. (2018). Amenazas y riesgos en la industria hotelera. *Seguridad en América*. Recuperado de: <http://www.seguridadenamerica.com.mx/reportaje/noticia-10373-amenazas-y-riesgos-en-la-industria-hoteler>

Nitschke, A. A., & Frye, W. D. (2008). *Managing housekeeping operations*. Orlando, Estados Unidos: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.

Norma Técnica Colombiana (OHSAS 18001). *Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional*. Editado por ICONTEC.

O' Fallon, M. & Rutherford, D. (2009). *Hotel Management and Operations*. New Jersey, Estados Unidos: John Wiley & sons, Inc. Quinta edición, 167-188.

Ranking turismo. (2017). Reporte annual 2017. *UNWTO Elibrary: World Tourism Organization*. Doi: 10.18111/9789284419807

Romero, A. (2003). Gestión y prevención de riesgos laborales en hoteles. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-y-prevencion-de-riesgos-laborales-en-hoteles/>

Rubio, J.M. (2017). *Manual de buenas prácticas en hostelería*. Madrid, España: Federación Española de Hostelería.

Scherzer, T., Rugulies, R. & Krause, N. (2005). *Work related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas Hotel room cleaners*. Estados Unidos: American Journal of Public Health.

Slevitch, L., & Sharma, A. (2008). *Management of perceived risk in the context of destination choice*. Londres, Inglaterra: International Journal of Hospitality and Tourism Administration.

Stipanuk, D. M., & Roffmann, H. (1992). *Hospitality facilities management and design*: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.

Tuakelna, I., Hidalgo, R., Escobar, J., Ramos, C., Ramírez, A., & Varela, L. (2005). *Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera*. *Asociación Chilena de Seguridad*. Recuperado de: <http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/buenas-practicas-de-seguridad-en-la-industria-hoteler.pdf>

Anexos

En este anexo se encuentran las observaciones detalladas que presencié el día en que tuve la oportunidad de verificar cómo se estaban realizando las prácticas por parte de las camareras de un hotel en Cali, categoricé las prácticas en cuatro factores de riesgo que se van a exponer a continuación.

Camarera 1

Ha trabajado en el hotel desde el año 2001, sin embargo, sólo desde el 2004 es una camarera de planta o fija, además no ha tenido experiencia en otros hoteles. La inducción que recibió al inicio fue por parte de otra camarera quien también participó en este estudio.

1. Riesgos generales de la actividad

Productos químicos: al momento de manipular cualquier producto químico, ya sea desengrasante o desmanchador de baño, se dispone a ponerse los guantes protectores y su respectivo tapabocas para prevenir y asegurarse de que no haya ningún inconveniente, una anotación importante para hacer en este caso es la existencia de unos guantes especiales mucho más gruesos para el manejo de los químicos más fuertes.

Caídas al mismo nivel: hasta el momento no ha sufrido de ninguna caída al mismo nivel, debido al cuidado con el que realiza su labor de limpieza en habitaciones, pasillos y baños.

Caídas a distinto nivel: presentó una caída en el ante techo que le llevó a troncharse un tobillo hace aproximadamente dos años, esto aconteció debido a que en vez de usar la escalera que les proporcionan para limpiar y sacudir, decidió subirse a un mesón que se ubicaba al lado y posteriormente se cayó al suelo.

Cortes, pinchazos y golpes: este es uno de los factores al que más atención prestan, debido a que corren muchos riesgos al momento de manejar jeringas, cuchillas de afeitar y cualquier objeto cortopunzante que se encuentren en el áreas de trabajo, cada una de ellas maneja un dispositivo llamado “guardián” cuyo fin es almacenar jeringas, cuchillas de afeitar, navajas, etc, todas las camareras están en la obligación de utilizarlo y almacenar los objetos ya mencionados, debido a que cada mes un proveedor se lleva todo este material.

2. Riesgos musculo esqueléticos

Adopción de posturas forzadas o inadecuadas: para tender la cama siempre dobla sus rodillas y se hace al nivel de esta para no tener lesiones ni molestias que le impidan hacer su labor.

Realización de movimientos repetitivos: se sabe que en el oficio de camareras se quiera o no, todos los movimientos se hacen de manera repetitiva y constante dependiendo de la rotación, factor que vamos a mencionar, sin embargo, en este caso Olga procura no fatigar mucho su tren superior a la hora de realizar sus actividades diarias y usa como se recomienda, su tren inferior para culminar sus labores.

Manipulación de cargas (peso y volumen): en este ítem se procura que los objetos pesados los cargue mantenimiento, como cuando deben sacar la cama para aspirar o cuando cuentan con un carro de ropa muy lleno, la recomendación primordial es llamar a mantenimiento para evitar cualquier tipo de lesión que les impida laborar con normalidad.

3. Riesgos por mala organización del trabajo

Tiempos preestablecidos e insuficientes que producen altos ritmos de trabajo: hasta el momento la agenda ha sido bien manejada, sin embargo, hay días en los que el flujo de personas hospedadas supera lo esperado y tienen que trabajar horas extras en alguna otra labor.

Falta de rotación en las tareas: este es un tema que manejan muy bien en el hotel, la rotación de actividades es constante y hay actividades que se realizan una vez por quincena, como por ejemplo el aseo profundo de una habitación, esta labor le concierne a cada una de las camareras, una habitación por día.

Reducción de los tiempos de descanso necesarios: estos factores los maneja la supervisora de las camareras, y la que establece los horarios de descanso, la rotación de actividades y en general la agenda de las camareras, hasta el momento no se ha evidenciado una reducción en los tiempos de descanso significativa.

4. Riesgos individuales

Estado y capacidad física de los trabajadores: hasta el momento, se encuentra en perfecto estado de salud y libre de lesiones que le impidan realizar sus labores diarias.

Existencia de lesiones previas: cuando se dio el virus de AH1N1, se incapacitó por una semana y el hotel se encargó de todo lo pertinente a este asunto, tema vital para mantener una buena relación hotel-camarera.

Falta de experiencia, capacitación o familiaridad con el trabajo: cuenta con un bagaje bastante amplio y sabe qué hacer en cada situación que se le presenta al momento de ejercer todas sus actividades como camarera de piso.

Camarera 2

Ha trabajado en el hotel durante veinticuatro años, antes de su ardua experiencia en el hotel trabajó en “la 14” y no ha tenido experiencia trabajando con otros hoteles, al momento de llegar, recibió una inducción general de todos los cuidados que debía tener y de las actividades que debía realizar, inducción que tuvo un tiempo de duración de dos semanas.

1. Riesgos generales de la actividad

Productos químicos: se dispone a ponerse los guantes protectores y su respectivo tapabocas para prevenir y asegurarse de que no haya ningún inconveniente al realizar sus labores diarias con productos químicos en su mayoría en los baños.

Caídas al mismo nivel: se ha caído múltiples veces en los baños, pero dice que no ha sufrido lesión alguna.

Caídas a distinto nivel: en una ocasión, se montó encima de la tina para alcanzar la pared y poder limpiarla con el trapo, haciendo esto se cayó y se lastimó fuertemente la cadera con el piso, sin embargo, no sufrió ninguna lesión y pudo volver al trabajo al siguiente día.

Cortes, pinchazos y golpes: este es un tema en el que se evidencia extremo cuidado por parte de las cuatro camareras entrevistadas, en especial esta camarera, quien siempre se cerciora de cualquier tipo de aguja o cuchilla de afeitar que se encuentre en los tendidos o en los baños.

2. Riesgos musculo esqueléticos

Adopción de posturas forzadas o inadecuadas: al tender la cama, realiza movimientos poco recomendables con su tren superior y posteriormente no se agacha de manera adecuada para meter el tendido.

Realización de movimientos repetitivos: hasta el momento no presenta lesiones, sin embargo, muchos de los movimientos que realiza podrían tener repercusiones en su cuerpo a largo plazo. Cabe resaltar que Elizabeth tiene pleno conocimiento de los movimientos adecuados que se deben realizar

Manipulación de cargas (peso y volumen): labor que siempre le encargan al personal de mantenimiento.

3. Riesgos por mala organización del trabajo

Tiempos preestablecidos e insuficientes que producen altos ritmos de trabajo: solo lo ha vivido en tres ocasiones, en donde tuvo que doblar su turno para poder cumplir con todas las labores.

Falta de rotación en las tareas: la rotación de las actividades es excelente y afirma que por eso no ha presentado ninguna lesión, silenciosa o no.

Reducción de los tiempos de descanso necesarios: sólo en las tres ocasiones mencionadas con anterioridad.

4. Riesgos individuales

Estado y capacidad física de los trabajadores: se encuentra en perfecto estado de salud.

Existencia de lesiones previas: nunca ha asistido al trabajo cargando con una lesión, sin embargo, en una situación hipotética, decidiría pedir el día de descanso.

Falta de experiencia, capacitación o familiaridad con el trabajo: es una de las camareras más capacitada para la labor, no obstante, en múltiples ocasiones no realiza los movimientos adecuados para poder realizar las tareas con mayor eficiencia.

Camarera 3:

Es una de las camareras más joven, cuenta con solo dos años de experiencia en el hotel y no ha tenido experiencia por fuera del mismo, su capacitación fue realizada por la Camarera 2 y tiene claro todo el funcionamiento y la importancia de su cargo para el hotel.

1. Riesgos generales de la actividad

Productos químicos: utiliza guantes y tapabocas para manipular todo producto químico o corrosivo.

Caídas al mismo nivel: nunca ha tenido una caída, ni en baños, habitación o corredores.

Caídas a distinto nivel: tampoco ha tenido caídas a distinto nivel de piso.

Cortes, pinchazos y golpes: como se dijo con anterioridad, es un tema al que le tienen mucho respeto y por ende procuran manejar todo el cuidado posible.

2. Riesgos músculo esqueléticos

Adopción de posturas forzadas o inadecuadas: se agacha de manera constante para realizar sus actividades de limpieza sin flexionar las piernas y sin mantener la espalda en una posición descansada.

Realización de movimientos repetitivos: para favorecer la eficiencia de su labor, a veces se salta pasos importantes que hacen parte del manual de camareras.

Manipulación de cargas (peso y volumen): labor que delegan a mantenimiento.

3. Riesgos por mala organización del trabajo

Tiempos preestablecidos e insuficientes que producen altos ritmos de trabajo: siempre cuentan con el tiempo suficiente para realizar todas las labores, menciona que la supervisora organiza de manera adecuada sus agendas.

Falta de rotación en las tareas: la rotación de actividades se hace de manera pertinente, permitiendo que la labor no sea rutinaria y se tenga descanso entre actividades.

Reducción de los tiempos de descanso necesarios: nunca se ha reducido su tiempo de descanso.

4. Riesgos individuales

Estado y capacidad física de los trabajadores: en perfectas condiciones para realizar todas las actividades.

Existencia de lesiones previas: nunca se ha lesionado.

Falta de experiencia, capacitación o familiaridad con el trabajo: a pesar de ser una de las camareras con menos experiencia, se evidencia un alto cuidado al momento de realizar movimientos de limpieza y de aseo en las habitaciones.

Camarera 4:

Cuenta con una experiencia de ocho años en el hotel y no ha tenido experiencia por fuera del mismo, al igual que las demás camareras, tiene claro todo el funcionamiento de su labor y sabe cómo realizar todos los movimientos pertinentes para evitar lesiones.

1. Riesgos generales de la actividad

Productos químicos: al momento de manipular cualquier producto químico, ya sea desengrasante o desmanchador de baño, se dispone a ponerse los guantes protectores y su respectivo tapabocas.

Caídas al mismo nivel: hasta el momento no ha sufrido de ninguna caída al mismo nivel, debido al cuidado con el que realiza su labor de limpieza en habitaciones, pasillos y baños.

Caídas a distinto nivel: tampoco ha presentado caídas a distinto nivel del suelo.

Cortes, pinchazos y golpes: jamás se ha cortado o pinchado los dedos con alguna aguja o cuchilla de afeitar.

2. Riesgos musculo esqueléticos

Adopción de posturas forzadas o inadecuadas: se agacha en los baños de manera inadecuada para lavar las tinas y el suelo, además, al tender la cama realiza un movimiento muy prolongado con el tren superior que puede ocasionarle lesiones a largo plazo.

Realización de movimientos repetitivos: generalmente, realiza movimientos repetitivos y de manera rápida, lo cual puede perjudicar su cuerpo y ocasionar lesiones de hombros, espalda baja y cadera.

Manipulación de cargas (peso y volumen): mantenimiento se encarga de esta cuestión, prácticamente todos los días.

3. Riesgos por mala organización del trabajo

Tiempos preestablecidos e insuficientes que producen altos ritmos de trabajo: se produce un alto ritmo de trabajo, sin embargo, dice que cuenta con el tiempo impuesto, que realiza todo con eficiencia.

Falta de rotación en las tareas: como dijeron las demás camareras, la rotación de actividades es uno de los factores que el hotel tiene muy en consideración y maneja de la mejor manera, para no agotar a sus camareras.

Reducción de los tiempos de descanso necesarios: no se han reducido sus tiempos de descanso.

4. Riesgos individuales

Estado y capacidad física de los trabajadores: hasta el momento, cuenta con un estado de salud muy bueno, física y psicológicamente.

Existencia de lesiones previas: no se evidencian lesiones previas que le impidan cumplir con sus actividades diarias.

Falta de experiencia, capacitación o familiaridad con el trabajo: en este rubro, siempre cuentan con una inducción al momento de ingresar al trabajo, además, cada tres meses cuentan con capacitaciones.