



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

FACTORES PSICOSOCIALES Y ERGONÓMICOS EN EL COLECTIVO DE CAMARERAS DE PISO

Alumno: Inmaculada García Moreno

Mayo, 2020

ÍNDICE

RESUMEN.....	III
ABSTRACT	III
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS.....	3
2.1 Objetivo General:.....	3
2.2 Objetivos específicos:	3
3. METODOLOGÍA.	3
4. ANÁLISIS DEL COLECTIVO CAMARERAS DE PISO	5
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DEL COLECTIVO CAMARERAS DE PISO.....	6
5. FACTORES Y RIESGO PSICOSOCIALES.	7
5.1 FACTORES PSICOSOCIALES:.....	8
5.2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO O DE ESTRÉS:	9
5.3 RIESGOS PSICOSOCIALES.	11
5.4 ESTRÉS LABORAL	13
5.5 MEDIDAS PREVENTIVAS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	16
6. FACTORES Y RIESGOS ERGONÓMICOS.....	20
6.1 ERGONOMÍA EN EL ÁMBITO LABORAL	20
6.2 FACTORES ERGONÓMICOS Y FACTORES DE RIESGO ERGONOMICOS.....	22
6.3 TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICO.....	26
6.4 MEDIDAS PREVENTIVAS FACTORES ERGONÓMICOS	30
7. CONCLUSIONES.....	32
AGRADECIMIENTO	32
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXO 1: TABLA DE CALENTAMIENTO Y ESTIRAMIENTO	37

RESUMEN

Las camareras de piso es un colectivo altamente feminizado pertenecientes al sector de Hostelería. El trabajo de las camareras de piso exige un esfuerzo tanto físico como psicológico debido a la dureza y exigencia de las tareas que realizan. Estas tareas se repiten a lo largo de la jornada laboral, por lo que están expuestas de manera especial a los factores de riesgo ergonómicos de los que derivan los llamados trastornos musculoesqueléticos. Los factores de riesgo psicosociales (excesiva carga y ritmo de trabajo, etc.) son sin duda factores que influye notablemente en los problemas de salud de las camareras de piso, en particular en los trastornos relacionados con el estrés. Los trastornos musculoesqueléticos son los más habituales en este colectivo. Un estudio de INVASSAT indica que el 66% de las camareras de piso tienen molestias en la zona dorsal-lumbar, más del 50% en hombros, brazos y cuello y cerca de la media en antebrazos, muñecas y manos. Con menor porcentaje en rodillas y cadera.

Palabras claves: camareras de piso; factores psicosociales; factores ergonómicos; trastornos musculoesqueléticos.

ABSTRACT

The hotel-housekeepers are a highly feminized collective in the hospitality sector. The work of hotel-housekeepers requires a physical and physical and psychological effort due to the hardness and demands of the tasks they perform. This tasks are repeated throughout the working day, so the are especially exposed to ergonomic risk factors from which so called musculoskeletal disorders derive. The psychosocial risk factors (excessive workload and pace of work) are undoubtedly factors that have a significant influence on the health problems of female floor waiters, in particular stress-related disorders. Musculoskeletal disorders are the most common in this collective. A study by INVASSAT indicates that 66% of hotel-housekeepers have discomfort in the dorsal-lumbar area, more than 50% in the shoulders, arms and neck and neck and closet o average in the forearms, wrists and hand, with a lower percentage in knees and hips.

Keywords: Hotel Housekeeper; Psychosocial Factors; Ergonomic factors; Musculoskeletal disorders.

1. INTRODUCCIÓN

Según las diferentes fuentes de información obtenida para la realización de dicho trabajo, he podido comprobar que una de la singularidad dentro del sector de Hostelería y especialmente en el puesto de trabajo de camareras de piso es que la mayoría del personal son mujeres, es decir, es un colectivo altamente feminizado, por lo que utilizaré el femenino plural común para referirme a estas trabajadoras. Se caracteriza por ser un colectivo de los más duros y perjudiciales para la salud. Las camareras de piso realizan un gran trabajo de manera continuada, el cual le provoca importantes problemas de salud, como son problemas de la columna vertebral (cervicales, espalda y hombros) y extremidades superiores (manos, antebrazos y hombros). Otra dificultad que aminora el rendimiento general de este colectivo es la conciliación del trabajo con la vida familiar, pues estas trabajadoras se hallan atrapadas entre las exigencias de la empresa y del hogar.

Según Cañada (2019, pp.9), tras la investigación sobre la salud laboral en el sector hotelero y, singularmente, en el colectivo de las camareras de piso, indica que este colectivo es el que más atención ha recibido con diferencia. Considerables estudios han podido probar una repercusión importante de varios problemas de salud que sufren estas trabajadoras. Se trata de problemas como: lesiones por accidentes laborales (Buchanan et al, 2010; Liladrie, 2010); dolores de hombro (Burgel et al., 2010); espalda y nuca (Krause et al., 2002, 2005), y, de forma más extensa, dolor generalizado (Scherzer et al, 2005; Premju & Krause, 2010), así como trastornos músculo-esqueléticos (Frumin & Krause, 2006; Hsieh, 2013, 2014, 2015); trastornos de sueño, fatiga y alteraciones en la alimentación (Bohle, 2004); hipertensión (Feaster, M., & Krause, 2018; Krause & Arias, 2015, Sanon, 2013, 2014; Sanon & Tsai, 2014); estrés y otros trastornos psicológicos (Hsieh et al., 2014, 2015; Lo & Lamm, 2005), incluyendo la depresión (Shani & Pizam, 2009), que podrían dar lugar a elevados niveles de abandono del empleo (Chiang & Liu, 2017); mayor incidencia de hábito de fumar (Rugulies et al., 2008); y problemas en el estado general de salud (Liladrie, 2010; Krause et al., 2010). A medida que se incrementa su edad, el estado general de salud de este colectivo empeora (Liladrie, 2010). Diferentes lecturas científicas también han podido explicar diversos tipos de factores de riesgo de carácter organizativo que pueden actuar de forma interrelacionada, como por ejemplo, sobrecargas de trabajo rutinarias, sobreesfuerzos (empujar carros muy pesados o mover muebles), movimientos repetitivos, etc.

Muchos factores de riesgo tanto psicológicos y ergonómicos, así como de carácter organizativos dan lugar a los llamados trastornos musculoesqueléticos.

Los trastornos musculoesqueléticos, en adelante (TME) ocasionados en el ámbito laboral son alteraciones que padecen los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios, huesos y el sistema circulatorio, causadas o agravadas principalmente por el trabajo y los efectos del entorno en el que éste se desarrolla. La mayoría de los TME son trastornos acumulados provenientes de una exposición repetida durante un período de tiempo prolongado, a factores de riesgo biomecánico y organizacionales. Estos trastornos alteran básicamente a la columna vertebral (cervicales, dorsales y lumbares) y extremidades superiores (mano, antebrazo y hombro). Se trata sobre todo de dolores musculares, inflamación de los tendones, tendinitis y tenosinovitis, compresión de los nervios, inflamación articular o artritis y trastornos degenerativos de la columna ((Icasel, pp. 3-4).

El trabajo de las camareras de piso está expuesto a factores de riesgo, los cuales dan lugar a lesiones por movimientos repetitivos como son: gran carga de trabajo físico y movimientos corporales excesivos, provocando alto riesgo de lesiones en la espalda; posiciones incómodas las cuales conllevan movimientos continuos de las extremidades superiores presentando un alto riesgo de lesiones en cuello, los hombros y los brazos. La limpieza es un trabajo físicamente muy exigente y agotador y representa un riesgo importante para los trastornos musculoesqueléticos (CCOHS, 2020).

2. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo General:

Proporcionar información de los factores y factores de riesgos psicosociales y ergonómicos, así como sus medidas preventivas del colectivo camarera de piso pertenecientes al sector de Hostelería.

2.2 Objetivos específicos:

- Indicación de los factores psicosociales y ergonómicos de las camareras de piso.
- Notificar cuales son los principales factores de riesgo y sus medidas preventivas
- Como afectan los Trastornos musculoesqueléticos a dicho colectivo
- Dotar de ejercicios terapéuticos (tabla de calentamiento y estiramiento) al personal de camareras de piso para aminorar en la medida de lo posible las lesiones de los trastornos musculoesqueléticos.

3. METODOLOGÍA.

Este trabajo se ha efectuado a través de una búsqueda bibliográfica de las siguientes bases de datos electrónicas (Google Scholar, Dialnet), donde se ha seleccionado diferentes artículos y estudios relacionados con factores y riesgos tanto psicosociales como ergonómicos, así como afectan estos al colectivo de camareras de piso. También se ha realizado una búsqueda bibliográfica en la biblioteca digital de la universidad de Jaén, en la cual se ha elegido varios libros para el estudio y desarrollo del presente trabajo. Por último hacer referencia a las distintas fuentes de información a través de páginas web oficiales de órganos públicos, páginas web de organizaciones como UGT y CCOO y el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería (ALEH).

La búsqueda de artículos, libros y las demás fuentes de información a través de bases datos, biblioteca digital y páginas web se ha realizado durante los meses de febrero a mayo de 2020. Se han encontrado 7 libros de los que 3 han sido escogidos para este estudio;

Criterios para la búsqueda de artículos y estudios:

- Publicaciones a partir del año 2012, excepto tres búsquedas del año 2004, 2008 y 2010 (por la difícil búsqueda de información actual o por referencias encontradas en otras bibliografías).

- Textos completos o resúmenes con información destacable.
- Se ha utilizado las siguientes palabras para la búsqueda:
 - Camareras de piso
 - Factores psicosociales y factores de riesgo psicosociales
 - Estrés laboral
 - Factores ergonómicos y factores de riesgo ergonómicos
 - Trastornos musculoesqueléticos
 - Medidas preventivas camareras de piso.
- Explicación de las bases de datos utilizadas:
 - Google Scholar: es el buscador de Google en el que se encuentran materias correspondientes a literatura científica o académica. En este buscador aparecen artículos, tesis, documentos científicos y académicos, libros, etc.
 - Dialnet: es uno de los grandes portales bibliográficos del mundo integrador de recursos de contenido principalmente hispano. Incluye documentos como revistas científicas, libros, tesis doctorales, actas de congresos, referencias de artículos de revista. Editado por la Universidad de La Rioja y con una actualización diaria.

Criterios para la búsqueda en la biblioteca digital en la Universidad de Jaén:

- Publicaciones: Fechas más recientes
- Disponibilidad en línea, facilita la lectura de los libros en línea.
- Palabras utilizadas (factores de riesgo, ergonomía y estrés laboral)
- En la biblioteca digital se encuentran recursos informativos como libros electrónicos, revistas electrónicas, bases de datos, catálogos, gestores bibliográficos.

Páginas web oficiales de órganos públicos y organizaciones sindicales:

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)
- Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT)
- Instituto Canario de Seguridad Laboral (Icasel)
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (UE-OSHA)
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (UE-OSHA)
- Comisiones Obreras (CCOO)
- Unión General de Trabajadores (UGT)
- Boletín Oficial del Estado (ALEH)

4. ANÁLISIS DEL COLECTIVO CAMARERAS DE PISO

El colectivo de camareras de piso está altamente feminizado, con gran presencia de inmigrantes y cuyo trabajo es considerado duro. Este colectivo ha adquirido una insólita visibilidad en los últimos años, gracias a los movimientos colectivos a través de sindicatos y la creación de nuevas asociaciones autónomas reconocidas como “Las Kellys” han hecho que su lucha repercutiera en el debate político. Algunas de sus reivindicaciones como poder jubilarse anticipadamente, regularizar las cargas de trabajo, luchar contra el fraude y los abusos patronales, ampliar el catálogo de enfermedades profesionales, poner fin a la externalización de dichos departamentos de pisos, etc., son ahora muy conocidas (Cañada, 2018^a) como se citó en Cañada (2019).

En la actualidad, en una jornada de 8 horas lo habitual es que las camareras limpien y arreglen más de veinte habitaciones, esto requiere que lleven un ritmo constante y frenético, sumando el acondicionamiento de zonas comunes. Los diseños de las habitaciones se llevan a cabo según criterios de estética sin tener en cuenta que dicho mobiliario (mamparas en los baños, espejos por todos lados, camas supletorias, etc.) puede afectar a la carga de trabajo y a la seguridad de las camareras. El comportamiento de los clientes también afecta negativamente a las condiciones de trabajo, ya que cuando entran en las habitaciones para limpiarlas se encuentran averías, roturas, vómitos, arena de la playa por todos lados, basura tirada, botellas rotas...; otros huéspedes hacen un uso exhaustivo de las habitaciones (hábito de cocinar y comer en el interior, más personas...) aunque con menor tiempo de estancia, por lo que aumenta el trabajo, es decir, aumenta las salidas. Toda esta presión conlleva a enfermedades profesionales, físicas (dolores de hombro, brazos, cervicales, espalda, cadera, zona lumbar, ciática, rodilla, síndrome del túnel carpiano, etc.) y psíquicas como estrés, ansiedad, depresión... (Hernández Ramírez, J., 2016). Según Cañada (2019), la percepción que tienen las trabajadoras de piso, sobre todo trabajadoras de mediana edad con muchos años en el sector, es humillación al sentirse atrapadas y sin posibilidad de salida, debido a una sucesiva pérdida de contratos fijos discontinuos y fijos y un aumento de contratos temporales, a tiempo parcial, y ante todo, externalizado. Se manifestó también un aumento de las cargas de trabajo a consecuencia de la pérdida de profesionalidad, el miedo y una gran afectación en la salud de esas camareras de piso, tanto física como psíquica, lo que las lleva a un elevado consumo y dependencia de fármacos para poder tolerar el trabajo diario (Cañada, 2015, 2016, 2018b; Gari & Cañada, 2019) como se citó en Cañada (2019).

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO DEL COLECTIVO CAMARERAS DE PISO

El V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hotelería (ALEH, 2015), establece en sus diferentes artículos 14,15,16 y 17 las funciones, grupos, áreas y categorías del departamento de camareras de piso.

Artículo 14.1.: Áreas funcionales. El colectivo de camareras de piso se incluye en el área funcional cuarta, con el nombre “Pisos y Limpieza.”

Artículo 14.2.d): Actividades de las áreas funcionales. Se define la actividad del área de Pisos y Limpieza de una manera meramente enunciativa e indiciaria. Se describe de la siguiente manera:

“Área funcional cuarta: servicios generales de conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración.”

Artículo 15.D): Ocupaciones y puestos de trabajo de las áreas funcionales. Se refleja de manera meramente enunciativa y no excluyente el puesto de trabajo del área funcional cuarta (Servicios de pisos y limpieza). El puesto de trabajo especificado en dicho artículo es: Camarero/a pisos.

Artículo 16: Asignación a los grupos profesionales por ocupaciones. El grupo profesional correspondiente al puesto de trabajo de camarero/a pisos es el segundo.

Artículo 17.D).c): Funciones básicas de la prestación laboral del colectivo de camareras de piso. Se describe, a partir de las siguientes tareas:

- Realizar de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos.
- Orden de los objetos de los clientes.
- Controlar el material, productos de los clientes.
- Comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos.
- Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área.
- Realizar las labores propias de lencería y lavandería.
- Limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las habitaciones de los clientes.

5. FACTORES PSICOSOCIALES Y RIESGO PSICOSOCIALES.

Steger y Dik (como se citó en Herrera Espinosa, A. M. A. y Gaeta González, M. L, 2017, pp.13-14) piensa que sólo cuando un trabajo es capaz de ser comprendido y sentido por los trabajadores como fuente de satisfacción, porque tiene un propósito que trasciende su piel y su momento, es decir, cuando beneficia y deja una marca en otros, tal trabajo inspira el compromiso, el buen ambiente, la cooperación y la plenitud de los trabajadores, entre muchos otros beneficios. Saber que el trabajo que se realiza tiene sentido, se convierte entonces en un aliado social de la búsqueda del bien común, en el que la comprensión de la organización, de la persona misma y de cómo encaja está en la primera contribuyen decisivamente en la comprensión del trabajo. Es por ello que un buen liderazgo que guíe a los trabajadores a conciliar su propósito de vida personal con el propósito organizacional ayudara a reconocer e identificarse con el propósito del trabajo (Herrera Espinosa, A. M. A. y Gaeta González, M. L. 2017).

Tomás Melendo (como se citó en Herrera Espinosa, A. M. A. y Gaeta González, M. L, 2017, pp. 15) opina que independientemente, de la evolución que ha sufrido el trabajo, tanto su diseño como organización, necesita realizarse en condiciones que asegure la salud física y mental de los individuos, como que se configure en una constelación de factores psicosociales inspiracionales y aspiracionales que permitan el desarrollo y la potencialización de las facultades de las personas en forma productiva, digna y creativa, por lo que incrementara su bienestar y el beneficio para la empresa.

Es de gran importancia la investigación y el desarrollo de programas, estrategias, métodos y técnicas de promoción y prevención para reparar los factores de riesgo psicosocial que puedan dar lugar a consecuencias físicas, mentales y emocionales desgastantes e incluso enfermedades crónicas o a la muerte, ya que no toda actividad laboral se puede desenvolver en un ambiente positivo y libre de contingencias (Herrera Espinosa, A.M.A y Gaeta González, M.L pp. 15)

Por eso, es conveniente examinar la formación constante en los procesos psicosociales de los responsables del desarrollo de otros, ya que como gestores de talento y generadores de capital humano deben conocer a profundidad, los procesos humanos en las organizaciones.

Ya por la década de 1970 empezaron a preocuparse por los factores psicosociales y la relación con la salud de los trabajadores, fechas a partir de las cuales se le ha ido otorgando mayor importancia, a la vez que dicho tema ha ido ganando amplitud, diversificación y complejidad (Jiménez, B. M. y León, C. B. 2010).

Hay tres formas para referirse a ellos (Jiménez, B. M. y León, C. B. 2010, pp. 5):

1. Factores psicosociales

2. Factores psicosociales de riesgo o de estrés
3. Riesgos psicosociales

Aunque en la actualidad se hablen de ellos de una forma intercambiable, hay diferencias entre ellos y tienen conceptos diferentes los cuales pueden ser notables (Jiménez, B.M. y León, C.B. 2010, pp. 5)

5.1 FACTORES PSICOSOCIALES:

En 1984, según la OIT y la OMS definieron los factores psicosociales:

“interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Vieco Gómez, G. F., y Abello Llanos, R. 2014, pp.359).”

Ejemplo de factores psicosociales en el trabajo (Herrera Espinosa, A. M. A. y Gaeta González, M. L. 2017, pp. 46):

- Clima y equipo
- Diseño de tareas
- Cargas
- Ritmo de trabajo
- Cultura
- Horario
- Roles
- Desarrollo
- Autonomía
- Equilibrio vida-trabajo
- Etc.

Cuando se produce una interacción positiva, es decir un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo engendra una percepción de dominio y autoestima, aumentando la satisfacción, capacidad de trabajo, motivación y mejora la salud. En cambio, cuando la interacción es negativa entre condiciones de trabajo y factores humanos esto puede generar trastornos emocionales, así como problemas de comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales, los cuales suponen enfermedades mentales o físicas, es decir

cuando son percibidos como negativos, se convierten en factores de riesgo, pudiendo ocasionar daño psicológico, fisiológico o social. En definitiva, los factores psicosociales se definirán como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas (Forastieri V. 2017, pp.13).

5.2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO O DE ESTRÉS:

Cuando los factores psicosociales y organizacionales son insuficientes, es decir, estimulan respuestas de inadaptación, de presión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Si los factores psicosociales afectan negativamente a la salud y el bienestar de los trabajadores son factores de riesgo, con lo cual cuando estos factores psicosociales actúan como factores de tensión y de estrés laboral, se consideran factores psicosociales de riesgo (Jiménez, B. M. y León, C. B. 2010, pp. 9).

La definición de los factores de riesgo¹ puede ir evolucionando a consecuencia de las nuevas formas de trabajo y la continua transformación del entorno de trabajo dando lugar a nuevos factores de riesgo. Existen diez tipos de factores psicosociales de riesgo (características estresantes del trabajo), divididos en dos grupos (Forastieri V. 2017, pp.14):

1. Contenido del trabajo: factores psicosociales de riesgo asociados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo.
2. Contexto del trabajo: correspondientes a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo. (Tabla 1). A continuación, se hace mención de 10 factores de riesgo que se dividirán en dos grupos, uno es **Contenido de trabajo** que trata de los factores psicosociales de riesgo asociados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo y el otro es **Contexto del trabajo**, correspondiente a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales. Cox y Griffiths (como citó Forastieri V, 2017, pp.14). Tales factores de riesgo afectan a las camareras de piso.

¹“Los términos <factores de riesgo psicosocial> (peligros psicosociales) y <riesgos psicosociales> se utilizan a veces indistintamente en la literatura científica. Igual que el estrés se ha definido erróneamente como un factor psicosocial de riesgo en vez de como una de sus consecuencias. Según la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), un factor de riesgo (peligro) es la propiedad intrínseca o la capacidad potencial de un agente, proceso o situación (incluido el medioambiente de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas laborales con consecuencias negativas para la organización) de causar daño o efectos adversos para la salud en el trabajo. El riesgo es la combinación de la probabilidad de un evento de riesgo y la gravedad de dicho evento para la salud del trabajador...” (Forastieri V. 2017, pp.14).

Tabla 1. Factores psicosociales de riesgo: características estresantes del trabajo.

CONTENIDO DEL TRABAJO	
Carga de trabajo/ritmo de trabajo	Exceso o defecto de la carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Diseño de las tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin sentido, subutilización de capacidades, gran incertidumbre.
Horarios de trabajo/Tiempo de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horas impredecibles, horarios largos o que no permiten la vida social.
Entorno de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones.
CONTEXTO DEL TRABAJO	
Función y cultura organizativa	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de los objetivos organizativos.
Papel en la organización	Ambigüedad y conflictos de funciones, responsabilidades por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salarios bajos, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
Latitud de decisión/control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Conciliación de la vida laboral y la personal	Conflictos entre las exigencias del trabajo y las del hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas de dualidad de carreras.

Fuente: Cox y otros (como citó Forastieri V. 2017)

Características de los factores de riesgo psicosocial (Moreno, B. 2014, pp. 4). Los factores psicosociales de riesgo tienen sus propias características y algunas son:

- Se extienden en el espacio y el tiempo
- Difíciles de intervenir
- Están moderados por otros factores como las variables personales y contextuales amplias
- Difíciles de objetivar
- Afectan a otros riesgos como accidentes y enfermedades
- Tienen escasa cobertura legal.

5.3 RIESGOS PSICOSOCIALES.

Los riesgos psicosociales a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino, hechos, situaciones o estados del organismo con una elevada probabilidad de dañar la salud de los individuos de forma importante. Es por ello que se entiende por riesgo psicosocial laboral al hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y que tiene una notable probabilidad de dañar la salud de los trabajadores donde sus consecuencias pueden ser importantes. Por tanto, según las tres formas para referirnos a los factores psicosociales antes planteadas, podemos ver cómo afectan a la salud del individuo (Jiménez, B. M. y León, C. B. 2010):

Figura 1: Diferente afectación a la salud del individuo

Fuente. (Jiménez, B. M. y León, C. B. 2010). Elaboración propia

Los riesgos psicosociales laborales que pueden caracterizarse como graves e importantes, suelen ser: la violencia, acoso laboral y acoso sexual, al que se une de forma genérica el estrés laboral, preferentemente en sus formas crónica, aguda e incluso traumática. Estos riesgos psicosociales tienen características diferentes (Moreno, B. 2014, pp. 8).

Características de los factores de riesgo psicosocial (Moreno, B. 2014, pp. 8).

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador
- Suelen tener consecuencias sobre la salud mental
- Tiene formas de cobertura legal

Otros riesgos psicosociales emergentes en el mundo del trabajo

La Agencia Europea (EU-OSHA), determinaba un listado de 42 riesgos psicosociales producidos en gran parte en el sector servicios, sector terciario de la producción y el impacto de la globalización en la organización del trabajo y la estructuración de organizaciones y empresas. La agencia agrupa estos riesgos psicosociales emergentes en 10 grandes grupos, los cuales pueden reducirse en cuatro grandes tendencias surgidas de la organización actual del mercado del trabajo (Moreno, B. 2014, pp. 8-9):

- Inseguridad laboral
- Conflicto trabajo-familia
- Trabajo emocional
- Intensificación y flexibilidad de la tarea.

5.4 ESTRÉS LABORAL

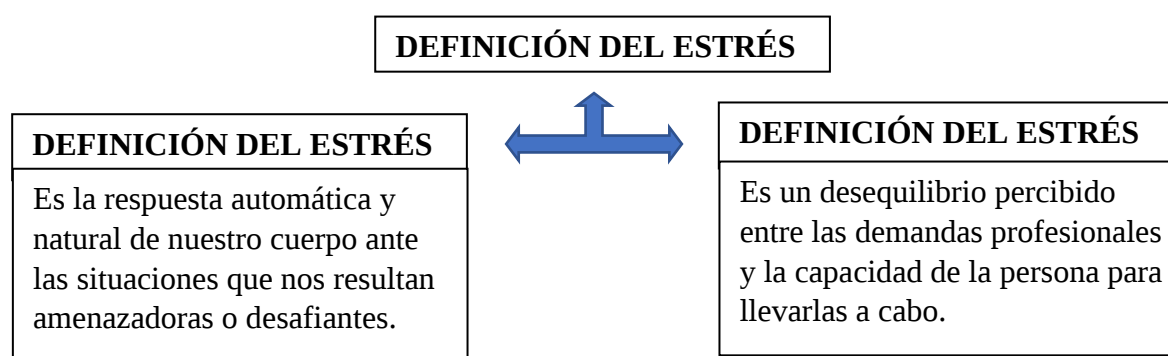
Dentro de los diferentes riesgos psicosociales, el estrés laboral o estrés en el trabajo va a ser objeto de este estudio, ya que dicho riesgo ha estado siempre presente en el trabajo y el cual ha aumentado debido a las nuevas formas de organización de trabajo y de relaciones con el entorno. Según información obtenida del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, el estrés es uno de los problemas de salud más frecuentes entre los trabajadores después de los trastornos musculoesqueléticos también analizados en dicho trabajo (INSST).

El colectivo de camarera/o de piso se encuentra sujeto a situaciones de estrés que deriva de la organización del trabajo. Debido a los diferentes factores psicosociales de riesgo o de estrés mencionados anteriormente (excesiva carga y ritmo de trabajo, mala gestión de la dirección de los hoteles, presión ejercida por las gobernantas), hace que este colectivo tenga una mayor exposición a riesgos psicosociales (García Bonet, S. 2008, pp. 19).

Los factores de riesgo psicosocial son sin duda factores que influye notablemente en los problemas de salud de las camareras de piso, en particular en los trastornos relacionados con el estrés. El trabajo de limpieza de las habitaciones realizado por las camareras de piso se caracteriza por la presión del tiempo, bajo control del trabajo, bajos salarios, uso creciente de empleados eventuales sin seguridad laboral y pocas oportunidades de promoción en el trabajo (Salar, M., y de la Cruz, I. 2020, pp. 42).

El estrés laboral supone un alto coste económico, personal y psicosocial. Es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores y frecuente en el mundo del trabajo (Vidal Lacosta V., 2019, pp.7), es más según Caprario (como se citó en Vidal Lacosta, V., 2019) dice que, algún autor lo ha caracterizado como <pandemia> del siglo XXI.

Según (Griffiths, A. et al., 2004), define estrés laboral como *“la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.”*

Figura 2. ¿Qué es el estrés?

Fuente. Vidal Lacosta, V. (2019). Elaboración propia

Es de gran importancia diferenciar entre distrés (patológico y dañino) y eustrés (no perjudicial y, en ocasiones necesario para vivir), ya que a veces se subestima el estrés y se cree que es parte de nuestras vidas y es ahí donde radica el problema. Pasamos gran cantidad de tiempo en el trabajo día a día, y algunas veces puede producir distrés (estrés patológico), el cual provoca bajas laborales que podrían reducirse con una buena prevención y manejo del estrés laboral, ayudando al individuo y no caer en el error de subestimar el estrés (Vidal Lacosta, V., 2019, pp. 6).

Los estresores laborales pueden ser definidos como todo evento, situación o cognición que puede provocar emociones negativas en los trabajadores y está implicado en el estudio de la salud psicológica y física y con algunos comportamientos de la salud. Una cierta presión es beneficiosa para el trabajador, ya que le mantiene alerta y le ayuda a conseguir los objetivos laborales con una buena motivación (eustrés); esa tensión puede ser demasiado para los recursos de activación del individuo o alargarse en el tiempo, reduciendo la capacidad de respuesta (distrés) dando lugar al estrés laboral (Vidal Lacosta, V., 2019, pp. 50-51).

El estrés laboral es un gran potenciador de las lesiones músculo-esqueléticas, además de los problemas de salud mental. Periodos prolongados de estrés puede dar lugar a enfermedades cardiovasculares, artritis, migrañas, calvicie, tics nerviosos, impotencia, colitis, diabetes, irregularidades en la menstruación o problemas músculo-esqueléticos (García Bonet, S. UGT, 2008, pp.41).

La exposición a largo plazo a factores de riesgo psicosociales en el trabajo, dan lugar a efectos negativos del estrés laboral tanto para la organización como para la salud de los trabajadores. En la tabla 2 se especifican diferentes efectos negativos del estrés laboral para la organización y para los trabajadores (Vidal Lacosta, V., 2019, pp. 50-59):

Tabla 2. Efectos negativos del estrés laboral

ORGANIZACIÓN	TRABAJADORES
➤ Aumento del absentismo ➤ Mayores índices de accidentes y lesiones ➤ Bajas más prolongadas que las derivadas de otras causas ➤ Elevados costes para la empresa ➤ Menor productividad ➤ Violencia y acoso psicológico	➤ Reacciones emocionales: estado de indefensión, de irritación, apatía, pesimismo, falta de tolerancia, nerviosismo, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, problemas familiares. ➤ Reacciones cognitivas: dificultad para concentrarse, recordar, aprender cosas nuevas, tomar decisiones, pérdida de valores, pérdida de autoestima, pérdida de la creatividad, cinismo, criticismo. ➤ Reacciones conductuales: la lucha o la huida, intenciones de abandonar, abuso de drogas, alcohol y tabaco, conducta destructiva., explosiones emocionales, evitación de responsabilidades, absentismo, desorganización. ➤ Reacciones fisiológicas: presión arterial, sudoración, boca seca, tensión muscular, opresión en pecho o dificultades para respirar, aumento de ciertas analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, etc.). ➤ Reacciones psicosomáticas: dolores en huesos o músculos, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga, disfunciones cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, jaquecas, dolores musculares, úlceras, problemas diarreicos, alteraciones menstruales, sensación de ahogo.

Fuente: Vidal Lacosta, V. (2019)

5.5 MEDIDAS PREVENTIVAS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

A continuación, se indica una serie de medidas preventivas teniendo en cuenta los factores mencionados en la tabla 1 (Tabla 1: Factores psicosociales de riesgo: características estresantes del trabajo).

Tabla 3. Medidas preventivas factores psicosociales.

MEDIDAS PREVENTIVAS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	
FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVA
CONTENIDO DE TRABAJO (DISEÑO DE LA TAREA)	- Dentro de lo posible evitar la realización de tareas con ciclos muy cortos y muy fragmentadas. - Intentar un equilibrio de exigencias de las tareas / capacidades del trabajador - Coordinar tareas evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias. - Información clara sobre la contribución del puesto de trabajo en la consecución de los fines de la organización. - Introducir cierta variedad en las tareas que se realizan (dentro de lo posible), por ejemplo, evitar la “superespecialización” en un solo tipo. - Plasmar de manera visual y clara como repercute el trabajo de cada colectivo de trabajadores en el conjunto de la organización (la información puede reflejarse en espacios como salas de reuniones de uso frecuente o incluso vestuarios, etc.).

CARGA DE TRABAJO/RITMO DE TRABAJO

-
- Evaluar bien la dotación de plantilla habitual, y especialmente en los periodos previstos con más trabajo (temporadas altas).
- Sustituir las bajas lo antes posible
- Programar la distribución de tareas al inicio de cada turno de trabajo.
- Equilibrar o reducir la carga (repartir la carga en varios desplazamientos).
- Planificar el volumen de trabajo, el tiempo necesario para su desarrollo y los recursos necesarios (materiales, humanos, etc.)
- Evitar giros, inclinaciones, estiramientos, empujes...mediante una buena organización de las tareas a desarrollar.
- Utilizar calzado ortopédico, calcetines y medias que favorezcan el riesgo sanguíneo.
- Evitar manipular cargas por encima del hombro
- Rotación de tareas.
- Formación específica del puesto a desempeñar.

TIEMPO DE TRABAJO (HORARIO DE TRABAJO)

- Reforzar los turnos en los momentos de mayor ocupación hotelera (vacaciones, eventos, etc.).
- Tras tareas de alta exigencia establecer pautas frecuentes y cortas a lo largo de la jornada.

	- Implantar mecanismos donde los trabajadores puedan participar en la organización de horarios y días de descanso. - Flexibilizar los horarios y facilitar cambios de turnos entre los trabajadores que les permitan la conciliación de la vida familiar y laboral.
PARTICIPACIÓN Y CONTROL	- Apoyar la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, etc. - Informar periódicamente de los objetivos a alcanzar y de los ya logrados. - Mejorar el apoyo social entre compañeros y con los superiores, así como disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.
DESEMPEÑO DE ROL (FUNCIÓN Y CULTURA ORGANIZATIVA/PAPEL EN LA ORGANIZACIÓN)	- Determinar claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, procedimientos, objetivos, tiempo asignado, responsabilidad y el ámbito de autonomía disponible (Formar e informar a los trabajadores). - Asegurar que los trabajadores están bien informados y conocen los cometidos de su puesto de trabajo. - Protocolizar las diferentes tareas. - Mantener reuniones periódicas a las que llevar los problemas, proponer soluciones y aclarar dudas.

DESARROLLO PROFESIONAL	- Facilitar el desarrollo profesional como por ejemplo favorecer el acceso a actividades formativas que lleven al desarrollo de carrera, ... - Promover una adecuada valoración social y con otros compañeros de determinados puestos de trabajo. - Reconocer el trabajo realizado, proporcionar feedback (retroalimentación) del proceso y resultado. - Mecanismos de selección internos “curriculum ciego) (valorar exclusivamente méritos, sin saber la identidad). - Diferentes mecanismos de valoración, reconocimiento de trabajo realizado.
RELACIONES INTERPERSONALES/APOYO SOCIAL	- Formación específica sobre el trabajo en equipo. - Proporcionar a los responsables de departamento de habilidades para dirección de equipos de trabajo. - Establecer dentro de lo posible, el trabajo cada dos personas para reducir la monotonía y el aislamiento. - Fomentar las relaciones interpersonales y aligerar la carga de trabajo. - Disponer de personal suficiente y adecuado para cubrir bajas, permisos y descansos.

- Implantar sistemas de gestión de reclamaciones y quejas para que los trabajadores sepan dirigir a los clientes.
- Proteger un trato justo y no discriminatorio.
- Difundir, por parte de dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.

Fuente: INSST (2019, pp. 65-86). Elaboración propia.

6. RIESGOS Y FACTORES ERGONOMICOS.

6.1 ERGONOMÍA EN EL ÁMBITO LABORAL

La ergonomía según la Asociación Internacional de Ergonomía es *“el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona.”*

La Asociación Española de Ergonomía define la ergonomía como *“el conjunto de conocimientos de carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y características de sus usuarios, optimizando la eficacia, seguridad y bienestar.”*

Según la Asociación Española de Normalización y Certificación (como cito el INSST, 2019, pp. 27) expone que *“en el ámbito laboral, un sistema engloba a uno o más trabajadores y al equipo de trabajo actuando conjuntamente para desarrollar la función del sistema, en el lugar de trabajo, en un entorno de trabajo, bajo las condiciones impuestas por las tareas de trabajo.”*

El objeto de la ergonomía del trabajo es estudiar a los individuos en relación con las tareas, las herramientas y la producción. La aplicación de la ergonomía en el trabajo se centra fundamentalmente en la organización de entre los siguientes aspectos (Pérez Aguilera, F., 2013, pp.23):

- Herramientas y útiles de trabajo
- Diseño del puesto de trabajo, facilitando la ejecución de las tareas a través de la configuración de equipos y espacios (mobiliario, ubicación de las herramientas / útiles

sobre las áreas de trabajo, posturas de trabajo...). Se trata de conseguir con posturas adecuadas y sin la realización de esfuerzos innecesarios, el trabajo realizado por el personal.

- Condiciones ambientales
- Carga física y mental
- Entorno del puesto de trabajo
- Mandos e indicadores

Es por ello, que la ergonomía estudia el contenido y características del trabajo como (Pérez Aguilera, F., 2013, pp.23):

- Que intensidad es necesaria
- Que tipos de esfuerzos requiere
- Que grupos musculares están implicados en la ejecución de la tarea
- Que posturas han de adoptarse, etc.

También estudia las condiciones ambientales (ruido, vibraciones, calor) y las condiciones de organización (ritmo de trabajo, pautas, etc.), así como las características individuales que puedan tener algún tipo de incidencia en la realización del trabajo (sexo, edad, grado de absentismo, condición física, alimentación y estilo de vida). Tras el estudio de las características de los individuos, la Ergonomía se ocupa de señalar las medidas o las condiciones que debe reunir el trabajo, tanto para su correcta ejecución como para prevenir consecuencias molestas y/o perjudiciales sobre los individuos (Pérez Aguilera, F., 2013, pp.23).

6.2 FACTORES ERGONÓMICOS Y FACTORES DE RIESGO ERGONOMICOS.

Según el INSST, (2019), la Ergonomía tiene en cuenta factores físicos o biomecánicos, ambientales, organizativos y psicosociales, los cuales no se deben analizar aisladamente, sino en su interacción con los demás. En la Tabla 3, se muestra un listado no exhaustivo de factores, los cuales se conocen como “factores ergonómicos”.

Tabla 4. Factores ergonómicos

FACTORES ERGONÓMICOS	COMPONENTES A TENER EN CUENTA
FACTORES FÍSICOS O BIOMECÁNICOS	
➤ Postura de trabajo/ Trabajo repetitivo	➤ Postura de los distintos segmentos corporales, tiempo mantenido de la postura, acciones realizadas, niveles o grados de repetitividad de los movimientos, tiempo de recuperación, aplicación de fuerza, herramientas que vibran y fuerzas de impacto, uso de guantes, uso de mano como herramientas, condiciones termohigrométricas, factores de organización y psicosociales, factores individuales.
➤ Manipulación manual de cargas/aplicación de fuerza	➤ Peso de la carga, posición de la carga respecto al cuerpo, distancia horizontal, desplazamiento vertical de la carga, giros de tronco, agarres de la carga, frecuencia de manipulación, transporte de la carga, inclinación del tronco, fuerza de empuje y tracción, tamaño de la carga, estabilidad de la carga, tiempo de recuperación, etc.
CONDICIONES AMBIENALES	
➤ Iluminación	➤ Nivel de iluminación, luminancia, equilibrio de luminancias e iluminancias, deslumbramientos, temperatura de color, etc.

➤ Vibraciones	➤ Aceleración, frecuencia, dirección de onda, y tipo de exposición (cuerpo entero, mano-brazo).
➤ Condiciones thermohigrométricas	➤ Temperatura del aire, temperatura radiante, humedad relativa, velocidad del aire, etc.
➤ Ruido	➤ Nivel de presión acústica, frecuencia, variación temporal, contenido de la información, etc.
➤ Calidad del ambiente Interior	➤ Renovación del aire, ventilación, Monóxido de Carbono (CC), Dióxido de Carbono (CO ₂), Compuestos Orgánicos Volátiles (COV), Legionella, etc.
FACTORES DE ORGANIZACIÓN Y PSICOSOCIALES	
	Ver Tabla 1: Factores psicosociales de riesgo
FACTORES INDIVIDUALES	
	➤ Sexo, edad, antigüedad en el puesto, patologías asociadas, estilo de vida, nivel de formación, etc.

Fuente: INSSST (2019). Elaboración propia.

Según un estudio realizado por el equipo técnico del INVASSAT, a través de la metodología INVASSAT-ERGO, durante las visitas a diferentes hoteles, se obtiene que en el trabajo desempeñado por las camareras de piso se identifican posturas forzadas como factor de riesgo ergonómico, por lo que será necesario el uso de metodologías de evaluación específicas (Nivel II y III)², para un correcto control de este factor de riesgo. El resto de factores de riesgo ergonómico se asocian a diversas tareas del puesto de camarera de piso como son (INVASSAT, 2018, pp. 25-26):

- Empujes y arrastres en la manipulación de carros de limpieza, carros de ropa limpia o ropa que se ha cambiado, etc.
- Transporte de cargas a más de un metro (material de limpieza, ropa de cama, etc.).

² **Nivel I:** Detectar situaciones de riesgo a través de una identificación rápida y sencilla que pueda ser utilizada por cualquier persona que tenga conocimiento en PRL. Su finalidad es detectar situaciones de riesgos ergonómicos que ya existen, los cuales se evaluarán con las metodologías de los niveles II y III. **Nivel II:** Evaluación de riesgo a partir de métodos específicos de evaluación fuera del ámbito de aplicación del Nivel I, pueden ser aplicados por Técnicos de nivel superior en PRL. Si no es suficiente esta metodología con el nivel II para la evaluación se utilizará la del nivel III. **Nivel III:** Evaluación cuantitativa de riesgos en situaciones complejas (trabajadores sensibles, manipulaciones de cargas complejas, tareas repetitivas, etc.) y que no puedan ser abordadas con los métodos de nivel I y II, utilizadas solo por Técnicos de nivel superior en PRL..

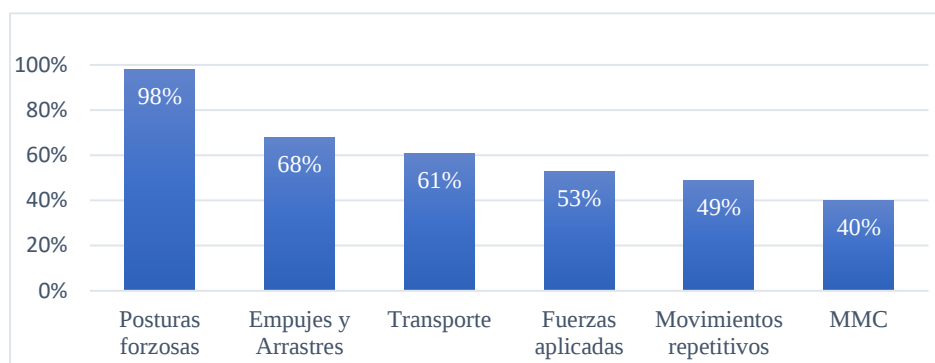
- Fuerzas aplicadas al escurrir mopas, mochos, etc.
- Movimientos repetitivos en la limpieza de cristales o mamparas, etc.,
- Manipulación manual de cargas (cubos de agua, etc.)

En estos casos 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 así valorar la necesidad de realizar evaluaciones ergonómicas específicas de cada uno de ellos (INVASSAT, 2018, pp.26). Se interpreta según el informe de INVASSAT (2018, pp.13), que el orden de prioridades para abordar la evaluación de riesgos ergonómicos en dicho puesto, salvo que las condiciones particulares de cada hotel puedan no hacer necesaria la realización de evaluación específica, sería:

- Posturas forzadas
- Empujes y arrastres
- Transporte
- Fuerzas aplicadas
- Movimientos repetitivos
- Manipulación manual de cargas (MMC)

El gráfico 1, refleja el porcentaje de identificación de cada factor de riesgo ergonómico en la muestra de hoteles que el equipo de INVASSAT ha visitado. Como se puede observar, los diferentes porcentajes nos indica, como por ejemplo en el caso de posturas forzadas, el 98% de los puestos de trabajo analizados que requieren de metodología específica (nivel II o III INVASSAT-ERGO) para su valoración.

Gráfico 1. Porcentaje de cada factor de riesgo ergonómico que precisa de metodología específica para su valoración según equipo técnico INVASSAT.



Fuente. INVASSAT, 2018. Elaboración propia.

El colectivo de camareras de piso es una pieza clave para el funcionamiento de los hoteles y como no, para el aumento y desarrollo del sector turístico en general.

El trabajo de las camareras de piso exige un esfuerzo tanto físico como psicológico debido a la dureza y exigencia de las tareas que realizan. Las trabajadoras, en la mayoría de los casos, limpian las habitaciones, pero también se encargan de la limpieza de las zonas comunes de dicho hotel, lo que les supone realizar una variedad de tareas como hacer las camas, cambiar la ropa de las camas, limpiar cristales, levantar o mover mobiliario, fregar suelo, limpiar baños, limpiar muebles, empujar los carros de limpieza, manipular las bolsas de basura y las bolsas de reciclaje tanto para el cristal como para el plástico, barrer, etc. (INSST, 2018).

Estas tareas se reiteran a lo largo de la jornada laboral, las cuales están expuestas de manera especial a los factores de riesgo ergonómicos de los que derivan los llamados trastornos musculoesqueléticos (Segado, P., 2018).

Algunas de las lesiones que sufren las camareras de piso derivadas de los factores de riesgos ergonómicos a los que están expuestas son: contracturas musculares crónicas, artrosis por el desgaste prematuro de las articulaciones, hernias discales lumbares, problemas con el túnel carpiano, estrés, etc. (INSST, 2018).

6.3 TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICO

Según la Agencia Europea de Salud y la Seguridad en el Trabajo (UE-OSHA), los TME son una de las dolencias más habituales en el ámbito laboral. Afectan a muchos trabajadores en toda Europa y supone miles de millones de euros para las empresas.

La UE-OSHA en su campaña 2020-22, define los TME como:

“Alteraciones de las estructuras corporales, como los músculos, las articulaciones y los tendones, que son causadas o agravadas principalmente por el trabajo o los efectos del entorno laboral inmediato. Pueden ser muy perjudiciales para la calidad de vida y la capacidad de trabajo de un individuo, y son una de las causas más comunes de discapacidad, baja por enfermedad y jubilación anticipada.”

Los trastornos más frecuentes en el trabajo son dolor de espalda y dolores en las extremidades superiores. Factores organizativos, físicos, psicosociales e individuales pueden colaborar a su desarrollo (UE-OSHA, campaña 2020-22).

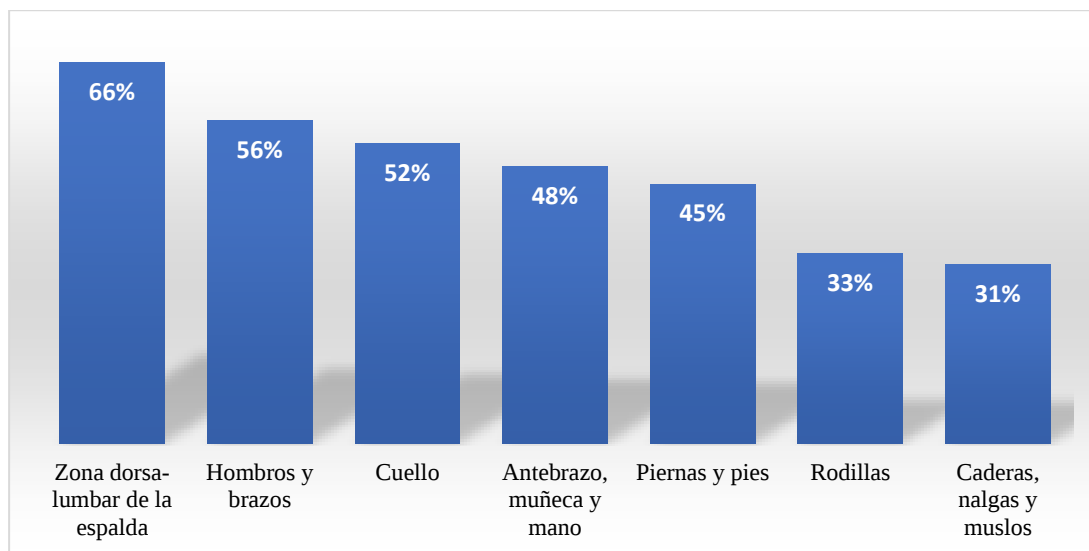
La importancia de prevenir los TME es una prioridad en la lista de problemas de salud relacionados con el trabajo en Europa. Estos disminuyen la calidad de vida y la capacidad de trabajo de las personas, dañando a las empresas y las economías (UE-OSHA, campaña 2020-22).

Una de las causas más frecuentes de discapacidad y baja por enfermedad (enfermedad profesional más reconocida en diferentes países, siendo uno de ellos España), son los TME relacionados con el trabajo. Además estos trastornos hacen que las personas sean menos productivas en el trabajo, con tasa elevadas de presentismo (que trabajan mal, entre aquellos con TME que aquellos sin problemas de salud), teniendo un gran impacto en términos económicos para las empresas (UE-OSHA, campaña 2020-22).

La mayor parte de los TME son acumulativos resultantes de una exposición repetida durante un periodo de tiempo prolongado, a factores físicos, bioquímicos, organizativos, psicosociales e individuales. Por lo general estos trastornos no tienen una sola causa y, con frecuencia, son el resultado de combinar varios factores de riesgo, como factores organizativos y los psicosociales, así como factores individuales y factores físicos y biomecánicos (UE-OSHA). Según el estudio realizado por INVASSAT (2018, pp.22-24), en torno al 66% de las camareras de piso experimentaron molestias en la zona dorsal-lumbar de la espalda, seguidas por 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. Por último y en menor porcentaje

se experimenta molestias en las rodillas, caderas, nalgas y muslos. Estas molestias se elevan con la edad así como con la antigüedad en el puesto.

Gráfico 2. Porcentaje de molestias experimentada por las camareras de piso en función del segmento corporal.



Fuente: INVASSAT, 2018. Elaboración propia.

En otro estudio, según Córdor Simbaña, M.V. (2018), los trabajos realizados por las camareras de piso como por ejemplo hacer la cama, cambiar las sábanas y la limpieza de baño son las tareas que presentan posturas más críticas con afectación de los segmentos corporales de los miembros superiores como son cuello y tronco, seguida por la tarea de limpieza de inodoro y limpieza de zonas altas.

Tabla 5. Segmentos corporales castigados a la hora de realizar las diferentes tareas, a partir del estudio mencionado anteriormente.

TAREAS REALIZADAS.	AFECTACION DE LOS SEGMENTOS CORPORALES. POSTURAS CRÍTICAS
Hacer la cama y cambiar sábanas	Extensión y torsión del cuello, flexión del tronco, flexión de antebrazo, flexión de brazo y extensión y desviación lateral de la muñeca.
Limpieza de zonas altas	Flexión de antebrazo, extensión y desviación lateral de muñeca, extensión de cuello y flexión de brazo

Limpieza de inodoro, bañera y ducha

Flexión de tronco, flexión de rodillas, extensión de cuello y flexión de brazo, extensión de muñeca



Fuente (Córdor Simbaña, M.V., 2018.). Elaboración propia.

Para reducir lesiones musculoesqueléticas derivadas de los factores de riesgos ergonómicos, se facilita una tabla de ejercicios terapéutico, dividida en ejercicios de calentamiento que se realizaran al inicio de la jornada laboral y ejercicios de estiramiento al finalizar la jornada laboral. Anexo 1.

6.4 MEDIDAS PREVENTIVAS FACTORES ERGONÓMICOS

A continuación, se indica una serie de medidas preventivas teniendo en cuenta los factores físicos o biomecánicos mencionados en la tabla 4 (Tabla 4: Factores ergonómicos).

Tabla 6. Medidas preventivas factores de riesgo ergonómicos

MEDIDAS PREVENTIVAS FACTORES DE RIESGOS ERGONÓMICOS.	
FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICOS	MEDIDAS PREVENTIVA
POSTURAS FORZADAS	- Emplear medios técnicos (cama regulable en altura, ruedas, carros mecánicos...) - Usar los extensibles de las camas para levantarlas. - Organizar el trabajo antes de su inicio para minimizar desplazamientos. - Los carros serán adaptados en cuanto: menor resistencia posible, manejo sencillo, altura del carro debe ser por los codos, ruedas blandas y grandes. - Utilizar escalones portátiles o plataformas para evitar elevar los brazos. - Realizar el trabajo en pareja dentro de lo posible para facilitar el movimiento de colchones. (INSST, 2019). - Cambios posturales - Antes de iniciar la jornada laboral “Ejercicios de calentamiento” y al finalizar la jornada “Ejercicios de estiramiento”. - Material ergonómico: mopas y cepillos con mangos regulables y largos. Cubos de fregar con escurridores... - Formación para generar higiene postural.
	- Equilibrar o reducir la carga (repartir la carga en varios desplazamientos).

MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS	- Evitar giros, inclinaciones, estiramientos, empujes...mediante una buena organización de las tareas a desarrollar. - Utilizar calzado ortopédico, calcetines y medias que favorezcan el riesgo sanguíneo. - Evitar manipular cargas por encima del hombro - Rotación de tareas. - Formación específica del puesto a desempeñar. - Mejorar las condiciones de trabajo considerando las capacidades individuales de las personas implicadas. - Atención a la talla del equipo referente a los equipos de protección individual (EPI), como por ejemplo calzado, guantes, etc.
MOVIMIENTOS REPETITIVOS	- Realizar descansos de 10 a 15 minutos cada 1 o 2 de trabajo de continuado. Es aconsejable hacer pausas frecuentes y no juntar los descansos, intentando adoptar pausas cortas y frecuentes. - Cambiar de postura y hacer estiramientos durante el descanso dentro de lo posible. - Evitar la reiteración de movimientos y esfuerzo adicional usando los útiles de trabajo adecuados y en un correcto estado. - Emplear guantes adaptables a cada trabajador/a y adecuados a la tarea.

Fuente: MAFRE (2013). Elaboración propia.

7. CONCLUSIONES

Tras la elaboración del trabajo se ha llegado a la conclusión que el colectivo de camareras de piso desempeña un trabajo muy duro, expuesto a diferentes factores de riesgo tanto ergonómicos como psicosociales.

Las conclusiones a las que se ha podido llegar son las siguientes:

1. La exposición a factores psicosociales de riesgo o de estrés afectan negativamente a la salud y al bienestar de los trabajadores pudiendo ocasionar daño psicológico, fisiológicos o sociales.
2. Debido a la excesiva carga y ritmo de trabajo, mala gestión de la dirección de los hoteles, presión por parte de las gobernantas (factores de riesgo psicosociales o de estrés), hace que las camareras de piso tengan una mayor exposición a estrés laboral.
3. El estrés laboral afecta a un alto porcentaje de trabajadores y algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI. El estrés laboral es un elevado potenciador de lesiones musculoesqueléticas, además de problemas de salud.
4. El trabajo reiterado del colectivo de camarera de piso y la exposición a factores de riesgo ergonómicos (posturas forzosas, excesiva carga, movimientos repetitivos...) da lugar a trastornos musculoesquelético (TME).
5. Las camareras de piso sufren lesiones derivadas de los factores de riesgo ergonómico, algunas de ellas son: contracturas musculares crónicas, artrosis por el desgaste prematura de las articulaciones, hernias discales lumbares, problemas con el túnel carpiano, etc.
6. Una de las causas mas frecuentes de discapacidad y baja por enfermedad profesional son los TME.
7. Hacer la cama, cambiar las sabanas, la limpieza de baños como la limpieza de zonas altas son las tareas que presentan mayores posturas críticas, estas afectan principalmente a los miembros superiores (mano, antebrazo y hombros) y la columna vertebral (cuello, espalda y hombros).
8. Es de gran importancia realizar los diferentes ejercicios terapéuticos para así poder aminorar las lesiones provocadas por los TME.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la valoración de mi tutora S. De La Casa Quesada.

Por el apoyo, su cariño y la tabla de ejercicio terapéutico proporcionada por mi hermana M. García Moreno.

Reconozco el cariño y colaboración de mi madre I. Moreno Molina. por ser la modelo de las fotos.

No quiero terminar este trabajo fin de grado, sin antes agradecer al hotel ubicado en Chiclana de la Frontera, Cádiz, por pertenecer al equipo de camareras de piso durante las temporadas de verano de 2018 y 2019, ya que gracias a ello me inspire para el desarrollo de este trabajo.

El hecho de trabajar de camarera de piso me ha motivado para ampliar mis conocimientos sobre las medidas preventivas tanto psicológicas como ergonómicas, pues he sufrido en primera persona algunos de estos síntomas (lumbares en la parte baja de la espalda y estrés laboral). Muchas gracias.

BIBLIOGRAFÍA

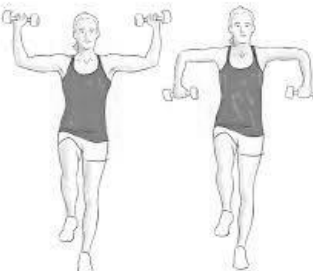
1. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (UE-OSHA). *Campaña UE-OSHA 2020-22. Lugares de trabajo saludables aligeran la carga. ¿Cuál es el problema? ¿Por qué es tan importante?*. Recuperado de <https://healthy-workplaces.eu/>
2. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (UE-OSHA). *Trastornos musculoesqueléticos*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/musculoskeletal-disorders>
3. Anderson, B (s.f). *Como rejuvenecer el cuerpo estirándose. Guía completa de ejercicios de estiramiento (stretching), la técnica más sencilla y directa para lograr flexibilidad y relajación corporales*. Integral Edicions 1984.
4. Asociación Española de Ergonomía. *¿Qué es la ergonomía?* Recuperado de <http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>
5. Canadian Centre for occupational Health and Safety (CCOHS). *Occupations and workplace: Hotel housekeeping*. Recuperado de https://www.ccohs.ca/oshanswers/occup_workplace/hotel_housekeeping.html
6. Cañada, E. (2019). *El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión*. pp. 67-84. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6958381>
7. Córdor Simbaña, M.V. (2018). *Factores de riesgo ergonómicos vinculados con trastornos musculo-esqueléticos en trabajadores de una empresa hotelera*. pp. 30-49. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2016&q=trastornos+musculoesqueleticos+camareras+de+piso&hl=es&as_sdt=0,5
8. Forastieri, V. (2017). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral*. Oficina Internacional del Trabajo. Boletín Internacional de Investigación Sindical –2016, vol.8, núm.1-2. Pp. 13-28. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf.
9. García Bonet, S. (2008). *Incidencias de los riesgos ergonómicos y psicosociales en las camareras de pisos*. UGT Illes Balears. Fundación para la prevención de riesgos laborales. Pp. 41-45. Recuperado de <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documents/Folletos/Guia%20UGT%20Camareras%20de%20piso.pdf>
10. Griffiths, A., Leka, S. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para políticas, personal directivo y representantes sindicales* / Leka, S., Griffiths, A. y Cox. T Ginebra: Organización Mundial de la Salud. pp. 1-

37. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

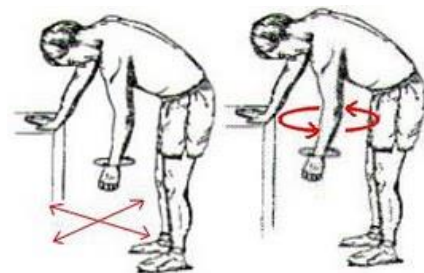
11. Hernández Ramírez, J. (2016). *Hablan las trabajadoras de los rincones oscuros del turismo: reseña del libro Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*, Ernest Cañada (2015). Quaderns de l'Institut Català d'Antropologia, 32, pp.205-209. Recuperado de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/86558/320296-472797-1-PB%20\(1\).pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/86558/320296-472797-1-PB%20(1).pdf?sequence=1)
12. Herrera Espinosa, A. M. A. y Gaeta González, M. L. (2017). *Factores psicosociales: temáticas emergentes en el trabajo*. Pearson Educación. pp. 13-47. Recuperado de <https://elibro—net.ujaen.debiblio.com/es/ereader/ujaen/113081?>
13. Instituto Canario de Seguridad Laboral (Icasel). *Los trastornos musculoesqueléticos de origen laboral*. pp. 3-9. Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo (Folleto). Recuperado de <https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/biblioteca/folleto/index.html>
14. Instituto Nacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), (2018). *ERGA Formación Profesional. Número 104. Camareras de piso: Riesgos ergonómicos*. Recuperado de <https://www.insst.es/resultados-busqueda-textual?q=ERGA+CAMARERAS+DE+PISO&search=search>
15. Instituto Nacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P, (2019). *Guía para la gestión y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero*. pp. 25-86. Recuperado de <https://www.insst.es/resultados-busqueda-textual?q=Gu%C3%Ada+para+la+gesti%C3%B3n+y+evaluaci%C3%B3n+de+los+riesgos+ergon%C3%B3micos+y+psicosociales+en+el+sector+hotelero&search=search>
16. Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT, 2018). *Campaña “Camareras de piso” 2017-2018*. pp. 13-26. Recuperado de http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/165400186/Informe+campa%C3%B1a+camareras+de+piso_2017-2018_cs/a0b2fe2c-57a7-4de9-b0ff-ada760b14531
17. Jiménez, B. M. y León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid, 19. pp. 4-50. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

18. MAFRE. Servicio de Prevención. (2013). *Trabajo Saludable. El primer cliente eres tú. Estudio de las condiciones ergonómicas de las trabajadoras y trabajadores del departamento de piso*. Recuperado de <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/hosteleria/Estudio-camareras-pisos.pdf>
19. Moreno, B. (2014). *Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico*. ORPjournal, (1), pp.4-18. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?q=Los+riesgos+laborales+psicosociales:+marco+conceptual+y+contexto+socio+-+econ%C3%B3mico&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
20. Oltra Pastor, A., De Rosa Torner, C., Contell Campos, E., Minaya Lozano, G., Aparisi Navarro, J.E., Llorca Rubio, J.L.,...Nebot García, S. (2013). *Manual Práctico para la evaluación del riesgo ergonómico*. INVASSAT-ERGO. 2ª Edición, pp. 13-14. Recuperado de <http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741765/LLORCA+RUBIO++Jose+Luis%3B%20OLTRA+PASTOR++Alfonso%3B%20ROSA+TORNER++Cristina+de+et+al.+2013++Manual+pr%C3%A1ctico+para+la+evaluaci%C3%B3n+del+riesgo+ergon%C3%B3mico+INVASSAT-ERGO/bcc50651-c08b-4766-b8de-a6a12b20fe71>
21. Pérez Aguilera, F. (2013). *Manual ergonomía: formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L. pp. 23. Recuperado de <https://elibro—net.perezn.debiblio.com/es/ereader/ujaen/50539?>
22. Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería. *Boletín Oficial del Estado*, 121, de 21 de mayo de 2015, 43267 a 43331. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2015/05/21/pdfs/BOE-A-2015-5613.pdf>
23. Segado, P. (2018). “*Las kellys y sus riesgos laborales*”. *El sector de la hostelería necesita mayor prevención*. El Debate de Hoy. Recuperado de <https://eldebatedehoy.es/sociedad/kellys-explotacion/>
24. Salar, M., y de la Cruz, I. (2020). *Exposición a riesgos laborales para la salud de las camareras de piso: una revisión de la literatura*. Recuperado de <http://dspace.umh.es/handle/11000/5691>
25. Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza. pp 6-59. Recuperado de <https://elibro—net.ujaen.debiblio.com/es/ereader/ujaen/113362?>
26. Vieco Gómez, G. F. y Abello Llanos, R. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), pp. 354-385. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5544/9131.pdf>.

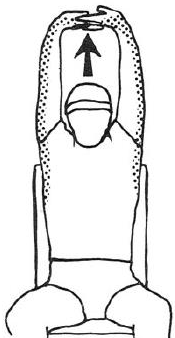
ANEXO 1: TABLA DE CALENTAMIENTO Y ESTIRAMIENTO

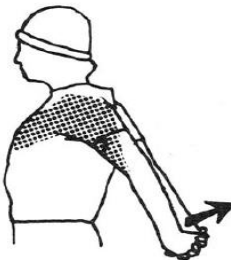
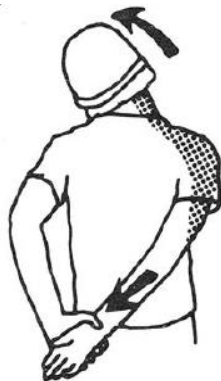
CALENTAMIENTO. INICIO DEL TRABAJO			
EXTREMIDAD	POSICIÓN	FUNCIÓN	IMAGEN
MIEMBROS INFERIORES (MMII)	De pie, con las piernas ligeramente abiertas.	Ponerse de puntillas y mantener la posición unos segundos. Apoyarse en los talones y mantener la posición unos segundos. Repetir el ejercicio 20 veces.	
GLOBAL	De pie, con los brazos a la altura de los hombros.	Mover los brazos y las piernas en direcciones opuestas (como al caminar, pero más exagerado y sin moverse del sitio). Asegurarse de que el talón contacta con el suelo. Realizar este ejercicio durante 2-3 minutos.	
MIEMBROS SUPERIORES (MMSS)	Estiramos los brazos hacia los lados, doblamos los brazos en ángulo de 90°.	Rota los brazos a la altura de los hombros de manera que los dedos apunten tanto al suelo como al techo. Repita 20 veces.	

MIEMBROS SUPERIORES (MMSS) Inclinar de Se realizan movimiento de forma que el hombro y escápula de tronco quede en manera circular, de menor posición a mayor amplitud siempre horizontal, que no produzca dolor. dejando los Repetir dos veces a 30 brazos relajados repeticiones cada una en como si fueran diferente dirección: hacia péndulos. la derecha y hacia la izquierda.



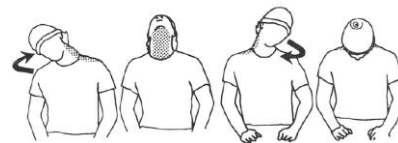
ESTIRAMIENTOS. FINAL DEL TRABAJO

EXTREMIDAD	POSICIÓN	FUNCIÓN	IMAGEN
DORSALES, TRICEPS Y ANTEBRAZO.	Sentado/ de pie con las piernas y rodillas semiflexionadas.	Entrelaza los dedos, girando las palmas hacia arriba por encima de la cabeza, mientras extendemos los brazos. Siendo conscientes de que estiramos los brazos, sentiremos un estiramiento en ellos y la parte superior de la parte torácica. Mantener 30 segundos.	
DELTOIDES POSTERIOR, TRICEPS.	De pie, con rodillas semiflexionadas, llevamos un miembro superior	Tirar suavemente desde el pecho hacia el hombro opuesto. Mantener la posición 30 segundos.	

	a tocar el hombro contrario.		
TRAPECIO, DELTOIDES ANTERIOR, DORSAL ANCHO, TRICEPS.	Cogeremos una toalla por detrás de la cabeza e intentaremos con la otra mano cogerla por la espalda.	Moveremos a lo largo de la toalla el brazo inferior hasta que ambas manos lleguen a tocarse. Mantener la posición 30 segundos.	
PECTORAL MAYOR.	Una toalla, la cogeremos por ambos extremos y la llevaremos por encima de la cabeza con los brazos extendidos.	Se realiza lentamente, cuando aumente la flexibilidad podremos aproximar las manos que sujetan la toalla. Mantener la posición 30 segundos.	
PECTORAL MAYOR, BICEPS BRAQUIAL.	En la misma posición bajaremos los brazos hacia atrás.	Aproximar las manos y descender aún más los brazos. Mantener la posición 30 segundos.	
TRAPECIO, DELTOIDES ANTERIOR, DORSAL ANCHO.	Cabeza hacia hombro izquierdo, mano izquierda tira del hombro brazo derecho hacia abajo y hacia la izquierda por detrás de la espalda.	Mantener la posición 30 segundos.	

CERVICALES Sentado en una posición cómoda con la espalda erguida.

Girar la cabeza hasta sentir el deseo de parar a ambos lados. Manteniendo el estiramiento suave. Se repetiría con la cabeza hacia adelante, atrás e inclinaciones.

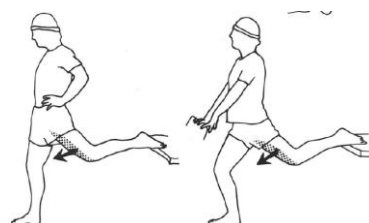


Mantener la posición

30 segundos

PSOAS De pie con la
ILIÁCO Y espalda recta,
CUÁDRICEPS extiende una pierna hacia atrás apoyando el pie sobre una mesa, silla u otro objeto, a una altura cómoda.

Tira de la pierna hacia delante desde la cadera, contrayendo glúteos. El pie que está en el suelo debe señalar hacia delante; se puede intensificar el estiramiento doblando ligeramente la rodilla de la pierna que está apoyada en el suelo.



Mantener la posición

30 segundos.

CUÁDRICEPS De pie, apóyate con la mano derecha sobre una pared para mantener el equilibrio.

Cógete la parte superior del pie derecho con la mano izquierda y tira suavemente del talón hacia las nalgas, manteniendo la espalda recta.



		Mantén el estiramiento 30 segundos para cada pierna.	
GLÚTEOS	Sentado, cógete la parte inferior de la pierna derecha por debajo de la rodilla y tira suavemente de ella hacia el pecho.	Con el brazo derecho empuja la pierna hacia el hombro contrario. Mantén el estiramiento 30 segundos para cada pierna.	
PIRAMIDAL	Sentado, lleva la rodilla hacia fuera apoyando el tobillo en la rodilla contraria.	Flexiona el tronco sobre las piernas, y la flexión de la articulación coxofemoral ejecutará el estiramiento. Mantén el estiramiento 30 segundos para cada pierna.	
LUMBARES	De pie, con los pies hacia delante y separados a la distancia de los hombros.	Coloca las manos en la zona lumbar y echa la espalda hacia atrás. Mantén la posición durante 30 segundos .	