

# Un acercamiento hacia la evaluación ergonómica y psicosocial en el sector de la hostelería (I)

Fuente: Prevencionar.com



## Introducción

El sector de la restauración o “Food Service” en su denominación internacional cuenta en España con una creciente importancia socioeconómica. Ejemplo de ello es que el número de personas que trabajan en el sector se sitúa en más de 1.500.000. En la primera década del siglo actual, el número de restaurantes ha crecido en más del 50%, manteniéndose este crecimiento por encima de la media nacional y situándose actualmente por encima del 6% del P.I.B. Éstos datos dejan constancia de la magnitud del sector y de las posibles repercusiones en la Salud Laboral.

Desde el punto de vista preventivo, el sector reúne una serie de particularidades que conllevan una casuística compleja. Los “picos” de producción que tienen lugar en días y horas muy concretas, las presiones de tiempo, la atención directa al cliente consumidor, el trabajo a turnos y particularmente, por el estudio que nos ocupa, la variedad de tareas que repercuten en una variedad de requerimientos físicos con repercusiones importantes en la carga física estática y dinámica, la carga física por movimientos repetitivos e incluso en la manipulación de cargas. Si añadimos que los trastornos músculoesqueléticos suponen cerca del 80% de las enfermedades profesionales comunicadas, llegamos a la conclusión que estamos ante un problema importante, en muchas ocasiones infravalorado.

Es fundamental por tanto la evaluación y aplicación de medidas preventivas relacionadas sobre todo con el diseño de puestos y la organización del trabajo para desarrollar la actividad sin perjuicios para los trabajadores y especialmente desde el punto de vista de los trastornos músculoesqueléticos.

El estudio se ha desarrollado teniendo en cuenta la variedad de funciones que conlleva el trabajo en hostelería y sus tareas específicas asociadas. En párrafos posteriores se enumerarán y se ponderarán las más significativas una vez aplicados los métodos de evaluación que se explican a continuación. Es importante destacar que el estudio tiene carácter global por lo que los



resultados se deben tomar como estimativos si bien pueden servir como guía u obtener ideas o datos comunes que pueden servir como pauta para la evaluación individual de los puestos de un centro de restauración.

Para evaluar la repercusión de la actividad se parte de la hipótesis de que, como hemos indicado anteriormente, la carga física se puede manifestar fundamentalmente en perjuicios por carga postural estática y dinámica por la naturaleza del trabajo así como por movimientos repetitivos y manipulación de cargas.

Se han elegido para su evaluación, los métodos REBA, RULA y una adaptación del INSHT de manipulación de cargas por ser métodos que, en el caso de los dos primeros se pueden adaptar adecuadamente y en el caso del tercero, a través de pautas esenciales se pueden estimar pesos y condiciones aceptables. Para los aspectos psicosociales, el estudio se ha basado en la metodología F-PSICO. La aplicación de campo se ha hecho a una amplia muestra de restaurantes que cuentan con servicio en barra, servicio a mesa y cocina con utilización de equipos habituales y especiales industriales.

Cabe destacar que una inadecuada educación postural puede repercutir significativamente además en la materialización de accidentes de trabajo. Por ejemplo, es frecuente que una inadecuada altura de la superficie de trabajo o el uso de herramientas inadecuadas (ejemplo cuchillos poco afilados) aumenten las exigencias físicas y consecuentemente el peligro. Otro ejemplo sería el almacenamiento de objetos pesados en lugares de difícil acceso lo que puede derivar a corto plazo en un accidente por sobreesfuerzo.

### Carga física

Para su análisis diferenciamos tres áreas de trabajo básicas que serían las tareas específicas de cocina, de barra y de sala cuyas características relacionadas se resumen en las siguientes:

Cocina: labores sobre una superficie que contiene planchas, fogones, freidoras, gratinadoras y equipos de similares características. En determinadas actividades se hace uso de hornos de grandes dimensiones cuyas cadenas están situadas a una altura aproximada de los hombros y determinados equipos auxiliares como hornos o microondas, muchas veces por cuestiones de espacio o de expresa producción suelen estar situados a excesiva altura en relación a la altura habitual de producción. La propia tarea del cocinero conlleva una serie de movimientos repetitivos sobre todo en tareas de corte manual o máquinas de corte (cortadoras de fiambre, de verduras o frutas, etc.).

Además de estas tareas que podemos definir como centrales o más habituales, se deben tener en cuenta otras auxiliares como transportar la comida desde las zonas de almacenamiento, generalmente cámaras frigoríficas, hasta las zonas donde se cocinan o el transporte de los productos preparados hacia la línea o zona de recogida en sala. Puede ser habitual que se dedique una tiempo fijo diario a recepcionar y almacenar la mercancía lo cual conlleva un esfuerzo considerable en cuanto a manipulación de cargas.

Barra: realizan su labor en un espacio muchas veces reducido debido a los equipos que ocupan su área como son arcones, lavaplatos, barriles, botellones, etc. Aún con un espacio óptimo de trabajo que sería lo establecido en el RD 486/97 (2 metros cuadrados de superficie libre y 10 metros cúbicos no ocupados) la propia actividad obliga a trabajar con los brazos a una altura cercana a los hombros que requiere el servicio al cliente. Generalmente el trabajador que desempeña esta función se ocupa también de renovar los botellones de dióxido de carbono o los barriles lo que puede conllevar también una importante manipulación de cargas.

Sala: quizá sea la actividad aparentemente más infravalorada sin embargo contiene tareas que pueden suponer un perjuicio importante sin una adecuada organización de su trabajo. Las personas que desempeñan este puesto llevan mediante bandejas los productos preparados para su consumición a las mesas, suponiendo esto varios puntos importantes a tener en cuenta: la carga física dinámica por desplazamiento, la carga postural por la posición forzada del brazo y del tronco al servir o higienizar las mesas o un caso típico puede ser un síndrome del túnel carpiano o tendinitis por el transporte de los productos o algo que puede

pasar más desapercibido por el manejo de equipos portátiles electrónicos que envían la información a la cocina y que se manejan con una sola mano, forzando excesivamente la acción del dedo pulgar.

En general, aunque hayamos distinguido estos grupos hay que tener en cuenta que en la restauración puede existir rotación de tareas a consecuencia de la dificultad de prever los picos de trabajo, el absentismo que incide especialmente al tratarse de unidades de plantillas cortas y la propia organización del trabajo. Incluso es habitual que se realicen tareas en más de un área, por ejemplo barra – sala o cocina – office. Por ello, es importante descartar que la inclusión de una persona en un área elimina los riesgos que se puedan sufrir en otra, de lo contrario no se afronta la evaluación con realismo.

Por esta razón, en el apartado siguiente se enumeran las tareas indicando su potencial gravedad desde un punto de vista genérico (reiteramos que no se puede tomar exhaustivamente porque depende de cada empresa, cada restaurante y de su organización del trabajo) pero sin relacionarlo específicamente con un puesto de trabajo.

## Actividades de riesgo

En cuanto a carga física las tareas que en principio pueden suponer un perjuicio más importante y que por tanto van a requerir a priori un nivel de acción prioritaria para rebajar los niveles de nocividad son los siguientes.

En las tareas de limpieza, la higienización de zonas bajas como zonas inferiores de mobiliario u otros equipos de cocina y altas como campanas de extracción. También son importantes la limpieza de zonas intermedias cuando requieren encorvamientos como mesas de sala o superficie de trabajo). Si se realizan con frecuencia, tareas como manipular las bolsas de desperdicios de gran tamaño (meter y sacar en contenedores) o meter utensilios en lavaplatos el riesgo es susceptible de ser importante. No se debe subestimar las tareas de barrer o fregar, debido a que su frecuencia suele ser alta y en muchas ocasiones la longitud inadecuada del palo o los hábitos posturales inadecuados conllevan daños en espalda, cuello y extremidades.

En las tareas de cocina, la ubicación de los equipos en zonas intermedias es esencial teniendo en cuenta que las tareas con mayor riesgo pueden ser el uso de los hornos u otros equipos de cocina en zonas inferiores o en caso de hornos de gran tamaño en la cadena superior. La altura de la superficie de trabajo y la postura de la persona, son fundamentales en la tarea de preparación de comidas ya que ésta ocupa gran parte del tiempo.

En las tareas de sala, dejar y recoger platos y utensilios en mesa mientras se porta la bandeja es una de las tareas que pueden conllevar mayor riesgo. Portar la bandeja en los desplazamientos también se debe tener en cuenta debido a los posibles trastornos musculoesqueléticos en los brazos, por ejemplo, el síndrome del túnel carpiano.

En las tareas específicas de barra, además de la bipedestación prolongada como en el resto de puestos, los equipos (vitriños sobre todo) situados encima de la misma condicionan las posturas forzadas (espalda y brazos sobre todo) durante el servicio a clientes. Destaca también como actividad importante el servicio de bebidas mediante máquinas dispensadoras especialmente cuando se realiza la tarea con los brazos por encima del nivel del hombro.

Las tareas indicadas pueden conllevar también trastornos o verse agravadas debido a la repetitividad de movimientos. Estos movimientos se pueden dar habitualmente en la limpieza de zonas intermedias (superficies de la mayoría de los equipos que requieren higienización continua), servicio de bebidas indicado en el párrafo anterior y lo más repetido, en tareas de preparación de producto como corte repetitivo o añadir producto. En el caso de preparación de repostería, pizzas u otros similares, hay que tener en cuenta el giro de muñeca en la elaboración del producto.

## Manipulación de cargas

La aplicación de un método específico para valorar la manipulación de cargas es complejo debido a la variedad de pesos manejados, regularidad, duración continuada u otros factores aplicables según la empresa. No obstante, a modo orientativo y estableciendo hipotéticamente que la actividad más importante puede ser la carga de productos en almacenes y cámaras frigoríficas y dentro de esto que los pesos pueden variar, podemos establecer unos pesos aceptables a manipular dependiendo del lugar de almacenamiento lo que puede dar una idea si el almacenamiento es saludable o no desde el punto de vista ergonómico.

Hipotéticamente, se tiene en cuenta que los espacios recorridos son menores de 10 metros (teniendo en cuenta que es necesario valerse de ayudas mecánicas al máximo posible).

Otro factor a tener en cuenta son las diferentes formas, volúmenes, calidad o forma de los agarres. En un restaurante pueden manipularse cajas sin agarres específicos, otras que si lo tienen como gavetas o cajas de bebida, botes, garrapas, etc. Por tanto los resultados que a continuación se describen, indican diferentes pesos aceptables en función de todas estas características para una población del 85% de trabajadores.

Como referencia, se distinguen dos tipos de cargas en función del tipo de agarre. Con objetos sin agarre adecuado (asas, etc.), como pueden ser cajas o recipientes sin asas se considera que el riesgo aumenta significativamente si los pesos superan los siguientes límites:

- 9,1 kg hasta la media pierna.
- 12,5 kg. hasta los nudillos.
- 15,5 kg hasta la altura del codo.
- 11,5 kg. hasta la altura del hombro.
- 7,2 kg. hasta la altura de la cabeza.

Si los objetos poseen un tamaño y agarre adecuado (gavetas, cajas de bebida, etc.) los límites serían los siguientes:

- 9,2 kg hasta la media pierna.
- 13,2 kg. hasta los nudillos.
- 16,4 kg hasta la altura del codo.
- 12,1 kg. hasta la altura del hombro.
- 8,3 kg. hasta la altura de la cabeza.

## Factores psicosociales

Es complicado generalizar conclusiones en cuanto a factores psicosociales. Si bien desde el punto de vista ergonómico existen diferentes elementos a evaluar específicamente en cada centro, en el caso de la psicología los factores se multiplican y se hacen localmente muy específicos y variables en el tiempo. No obstante, de modo genérico se pueden extraer algunas conclusiones.

En general, en condiciones habituales no llegan a la nocividad acentuada en ningún aspecto aunque el factor que más se acerca a ella es la carga mental debido a la concentración de periodos de mayor producción en corto intervalo de tiempo y las exigencias de la relación directa con clientes. Por el contrario, el factor que presenta resultados más positivos es la relación entre los trabajadores del restaurante.

Los factores con mayor incidencia en los riesgos por carga mental han sido el tiempo y grado de intensidad en la atención, las exigencias en la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez. Con mayor irregularidad se refleja la carga mental por incidencia de la cantidad y complejidad de la información manejada.

Cabe resaltar que la falta de formación percibida por la persona es una de las carencias que acentúan en mayor medida los síntomas de estrés por carga mental y pueden tener importantes repercusiones debido a la deficiente percepción del rol que deba desempeñar el trabajador.

Los síntomas negativos debidos a las limitaciones en la autogestión del tiempo es otro de los factores menos positivos, debido especialmente a la concentración de clientes en determinados días y horarios. Concretamente, en este caso el estrés puede venir generado normalmente por la imposibilidad de gestionar adecuadamente el propio ritmo de trabajo.

Si bien los dos factores anteriores son los que en mayor medida pueden dar lugar a la aparición de síntomas de estrés, éstos pueden intensificarse por las relaciones profesionales y organizativas con sus superiores. Generalmente este factor se encuadra como el tercero con mayor incidencia, salvo en casos en que estas relaciones entran en un estado de conflicto que con mayor frecuencia puede aparecer a nivel individual que a nivel de grupo. Los resultados negativos en este aspecto vienen dados con mayor frecuencia debido a las limitaciones de participación de los trabajadores y a deficiencias percibidas en el sistema de supervisión.

En todos los factores se configura como un factor determinante la relación entre volumen de servicio y tamaño y cualificación de la plantilla pero especialmente en el factor carga mental.

En un artículo posterior se desarrollarán medidas preventivas y pautas de información y formación para evitar o atenuar la materialización de los riesgos indicados.