

Trabajo Final de Grado



**“Plan de acción para gestionar los riesgos ergonómicos del personal de limpieza del
Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz”**

**“Action plan to manage the ergonomic risks of the cleaning staff of the Howard
Johnson Hotel in Villa Carlos Paz”**

Alumna: Milena Quintana

DNI: 40.633.803

Legajo: VHYS01145

Carrera: Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Trabajo

Resumen

Este trabajo fue realizado en base al personal de limpieza del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, con el objetivo de proponer un programa de mejoras ergonómicas que busquen a través de intervenciones tanto preventivas como correctivas, mejorar la labor de los trabajadores, actuando sobre los riesgos propios de la actividad tales como las lesiones musculo esqueléticas, las cuales están producidas generalmente por la adopción de posturas forzadas, la realización de movimientos repetitivos, por la manipulación manual de cargas y por la aplicación de fuerzas durante la jornada laboral.

Por otra parte, se menciona la importancia del cumplimiento del Protocolo para Alojamientos Turísticos sobre Covid-19 y del uso especial de EPP, debido a la gran exposición que tiene el puesto.

□ *Palabras clave:* Hotel, Ergonomía, Riegos, Gestión.

Abstract

This work was based on the cleaning staff of the Howard Johnson Hotel in Villa Carlos Paz, with the purpose of proposing an ergonomic improvements program to improve the work conditions through both preventive and corrective interventions, acting on the risks of the activity such as musculoskeletal injuries, which are generally produced by the adoption of forced postures, the performance of repetitive movements, by the manual handling of loads and the application of forces during the working day.

Also, the importance of compliance of the Protocol for Tourist Accommodation on Covid-19 and the special use of PPE is mentioned, due to the great exposure that the position has.

□ Keywords: Hotel, Ergonomics, Risks, Management.

Introducción

Este trabajo tiene como fin analizar en profundidad los diferentes riesgos a los que está expuesto el personal de limpieza del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, para poder gestionarlos de manera que no afecten negativamente la integridad psicofísica de quienes realizan esta actividad, y además, proponer un plan de mejora de la ergonomía junto con medidas de higiene y limpieza que se deberán tener en cuenta al momento de desempeñar dicha tarea frente a la problemática mundial que estamos atravesando, conocida como Covid-19.

Howard Johnson es una cadena hotelera internacional con más de 70 años de experiencia, que pertenece actualmente al Grupo Wyndham Worldwide, empresa que está presente en 88 países del mundo y cuenta con más de 7.200 hoteles.

En el año 1997, llega a la Argentina, fundando su primer hotel en la ciudad de Buenos Aires. Dos años más tarde empezó su despliegue en diferentes provincias del país, entre ellas la provincia de Córdoba, más precisamente en la ciudad de Villa Carlos Paz, donde en el año 2016 se inaugura oficialmente el Howard Johnson Carlos Paz, marcando un hito en la localidad por ser una marca reconocida a nivel internacional y que a nivel nacional se ha convertido en la cadena con mayor cantidad de hoteles.

La seguridad e higiene es uno de los principales aspectos que considerar dentro del hotel, por ello se cumple con las normas establecidas por la cadena, con normas internacionales y con las regulaciones nacionales, como la *Ley N.º 4701*.

Es un hotel 4 estrellas superior que cuenta con 127 habitaciones modernas, un restaurante con cocina internacional, piscinas descubiertas, spa & health center, jacuzzi, sala de relax, salón de convenciones y salas de reuniones.

El capital humano de la empresa está formado por 80 colaboradores que trabajan en las instalaciones de manera permanente y su administración es llevada a cabo por los socios mayoritarios de la misma: la familia Elliot.

Con el objetivo de lograr la máxima seguridad para sus colaboradores y lograr el desafío de cero accidentes laborales, el hotel posee un protocolo de seguridad. Además, el directorio mantiene auditoría de todos los procesos para asegurarse de que se cumpla con todos los estándares de calidad establecidos por éste.

Descripción de la problemática

Según menciona Pastor Fernández, A. (2016):

En esta sociedad en la que vivimos, y según demuestra el desarrollo del hombre a través de la historia, el trabajo ha sido la principal manera de satisfacer las necesidades, pero surgen riesgos que pueden poner en peligro al trabajador. Por este motivo, es importante tener un control sobre las condiciones del trabajo, de manera que éstas no incidan, ni súbitamente (accidente), ni a lo largo del tiempo (enfermedad profesional), sobre el trabajador (P.16).

Por lo anteriormente dicho y en relación con el objeto de estudio, se debe destacar que:

Los principales riesgos ergonómicos en el personal de limpieza están producidos generalmente por la adopción de posturas forzadas, la realización de movimientos repetitivos, por la manipulación manual de cargas y por la aplicación de fuerzas durante la jornada laboral (...). Estas pueden dar lugar a trastornos musculoesqueléticos, es decir lesiones de tipo inflamatorio o degenerativo de músculos, tendones, nervios, articulaciones, ligamentos, etc. principalmente en el cuello, espalda, hombros, codos, muñecas, manos, dedos y piernas (Prevalia cgp, s.f, pp. 5-6).

No actuar de manera preventiva ante estos riesgos ergonómicos trae graves consecuencias, tanto para la integridad psicofísica de los trabajadores como para la empresa, ya que esto deriva a un gran costo económico.

Antecedentes

A continuación se presentaran los casos que se utilizaran como antecedentes de este estudio:

- Las problemáticas vinculadas al trabajo femenino han sido abordadas desde hace ya varias décadas. Diversos estudios han mostrado la desventajosa posición en la que se encontraron las mujeres en el mercado de trabajo.

Focalizando en el trabajo de las mucamas, este es uno de los puestos laborales del sector hotelero ocupado casi exclusivamente por mujeres. Se pudo destacar la poca valorización social de su trabajo y la idea de que en el marco laboral no se adquirirían nuevos conocimientos y que todo “ya se sabía de antes”. Algunas mujeres entrevistadas relatan que ellas mismas eran las encargadas de “enseñarle” a hacer el trabajo a las mucamas nuevas. Además destacan también las consecuencias de los esfuerzos realizados, de los movimientos repetitivos o de la manipulación de productos químicos (Garazi, 2014, pp.102-103).

- Otro estudio sobre el origen de las enfermedades relacionadas con el trabajo en el sector de la hostelería hace referencia a las demandas físicas relacionadas a la tarea y prevé la presencia de patologías relacionadas a esta.

En los datos obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los trabajadores, se pone de manifiesto la incidencia de determinadas patologías relacionadas con el aparato locomotor, afectando principalmente a la columna y a las articulaciones inferiores. Las causas de estas dolencias están directamente ligadas a las condiciones de trabajo de este colectivo, es decir, al factor de la carga física exigida. Los diagnósticos más frecuentes son tendinitis, lumbalgias y esguinces (MAPFRE, 2007).

- Un tercer estudio basado en la ergonomía analiza que es frecuente que el personal de limpieza de hotelería presente afecciones en la columna lumbar, ya que como indica Crespo (2015), los factores laborales predisponentes a la

presencia de lumbalgia en el personal de limpieza de hotelería son la inadecuada utilización de las pausas laborales y el desconocimiento de elementos de protección en la mayoría de las encuestadas.

Según la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT, s.f), “El uso de los distintos elementos de limpieza en forma correcta evita dolencias. Se deben evitar las posturas rígidas, minimizar la extensión de los brazos y acompañar el movimiento dando pequeños pasos” (Párr. 1).

Del análisis de los antecedentes se observa la falta de capacitación del personal de limpieza en cuanto a los riesgos derivados de su trabajo y se concluye la importancia de tomar recaudos para poder llevar a cabo objetivos planteados por la disciplina ergonómica, la cual busca hacer al ámbito laboral lo más agradable, confortable y rentable posible.

Relevancia del caso

En la actualidad, en el mundo de la industria y en otros campos la importancia de la limpieza es cada vez mayor, más aún ante la situación actual en cuanto a la pandemia Covid-19, en donde la higiene cumple un rol fundamental.

En general las empresas del sector de servicios, se han limitado a identificar los riesgos clásicos y evaluar la siniestralidad bajo la lógica de la visión del accidente. Sin embargo hay que tener en cuenta la importancia que cobra actualmente la consideración y evaluación de otros riesgos como pueden ser los ergonómicos y psicosociales, los cuales originan el mayor número de bajas laborales en este sector.

Por todo lo expuesto anteriormente, es de suma importancia el análisis puntual de los riesgos ergonómicos propios de la actividad, para lograr que el personal de limpieza tenga mayor satisfacción al realizar su labor y que el ambiente de trabajo sea sano y seguro, tanto para quienes trabajan en el hotel como para los huéspedes.

Análisis de situación

Descripción de la situación

El hotel ofrece 127 modernas habitaciones, un restaurante con cocina internacional, piscinas descubiertas, spa & health center, jacuzzi, sala de relax, salón de convenciones, dos salas de reuniones con luz natural y amplios espacios verdes alrededor del hotel en donde se realizan distintas actividades y se encuentran diferentes juegos para niños.

Uno de los principales *amenities* del hotel es el Ilumine spa, que al igual que el Restaurante The Lord, cuentan con su propia administración y con su propia declaración de visión, misión y valores con el fin de lograr un servicio especializado y de alta calidad.

El capital humano del hotel está formado por un personal de 80 personas que trabajan de manera permanente en las instalaciones de la empresa y que fueron capacitadas en diferentes áreas, en las cuales se destacan diferentes puestos:

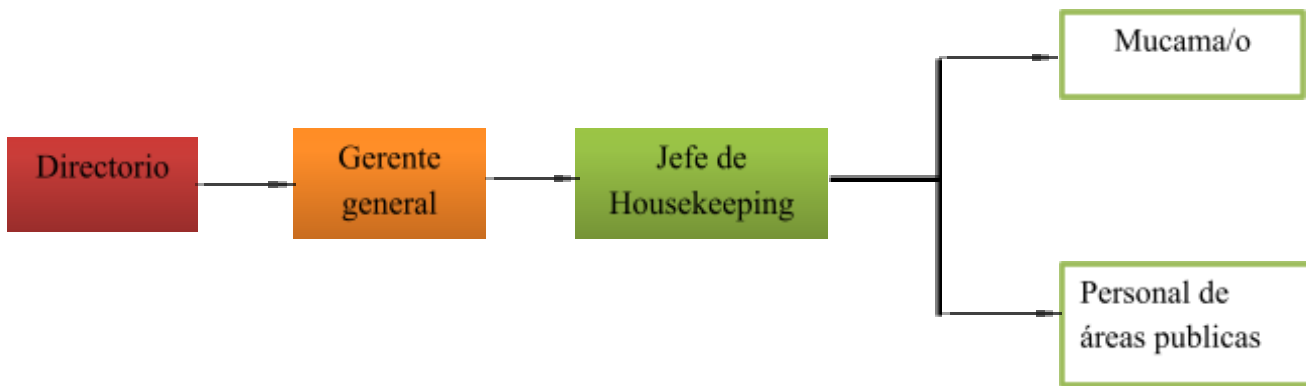
- AREA DE DIRECCION, ADMINISTRACION Y OTROS:
 - Directorio
 - Gerente general
 - Gerente de Front Desk
 - Recepcionista
 - Bell Boy
 - Responsable comercial
 - Responsable de reservas
 - Responsable de ventas y eventos
 - Gerente de administración
 - Auxiliar contable
 - Analista de RR.HH. y administración
 - Gerente de Recursos Humanos

- Responsable de relaciones públicas y marketing
- Coordinador de recreación
- Personal de recreación
- AREA DE MANTENIMIENTO
 - Jefe de mantenimiento
 - Personal de mantenimiento
- AREA DE SEGURIDAD
 - Jefe de seguridad
 - Personal de seguridad
- AREA DE LIMPIEZA
 - Jefe de housekeeping
 - Mucama/o
 - Personal de áreas publicas

Los puestos involucrados en este análisis son:

- Mucama/o: Será el responsable de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones del sector a su cargo.
- Personal de áreas públicas: Son los encargados de la limpieza y acondicionamiento de los espacios comunes y del armado del salón y salas según especificaciones propias de cada evento.

Estos son controlados por el jefe de Housekeeping quien tiene como misión organizar la jornada y auditar el trabajo de ambos. Bajo su responsabilidad está la limpieza y presentación de las habitaciones y espacios comunes del hotel. Lleva el control del stock de blancos, elementos de limpieza y *amenities*.

Figura 1.*Mapeo de puestos involucrados*

Nota: El mapa muestra parte del organigrama del hotel, incluyendo a los puestos involucrados en el análisis para el desarrollo de este trabajo. Fuente: elaboración propia.

El sector hostelero, como cualquier otro sector presenta riesgos, pues no hay actividad humana exenta de ellos, pero sí debemos aceptar la idea de mantenerlos dentro de niveles tolerables y aceptables, es decir, en los niveles más bajos posibles y evaluarlos para poder establecer medidas preventivas adecuadas y llevarlas a cabo, con el fin de poder proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Para ello es necesaria la participación activa y colaboración de todos los miembros de la empresa (Protocolo de Seguridad, s.f, p.1).

A nivel mundial, el 80% de los trabajadores ha sufrido o sufrirá en su vida laboral al menos un trastorno musculo esquelético (TME). Y desde hace años, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los TME son la segunda causa de ausentismo a nivel mundial.

Sobre un total de 127 empleadores relevados, se identificaron y evaluaron los nueve factores de riesgo ergonómico que establece la Res. 886/15 SRT. En el estudio se identificaron un total de 508 sectores de trabajo, y la suma de 1234 puestos de trabajo. En el análisis más detallado se logró identificar un total de 2757

tareas que representaban la jornada de trabajo cotidiana de millones de trabajadores, en distintos tipos de actividades y sectores.

Según los primeros datos analizados, se observó que más de 4 de cada 10 casos, se encuentran en un nivel no tolerable para los criterios que establece el marco legal en Argentina (FADE, s.f.).

A pesar de que se hubo una disminución de incidentes en Argentina, el porcentaje sigue siendo aún muy alto y los riesgos siguen estando presentes en cada actividad laboral y afectando a la salud de los trabajadores (Tolosa, 2020).

Existe un conjunto de factores de riesgo del entorno de trabajo como de trabajo constante, la presión del trabajo y la mala relación entre un supervisor trabajador que pueden afectar negativamente al personal de limpieza.

Una extensión de horas de trabajo incrementa a su vez el tiempo de exposición a factores de riesgo por carga física y mental que traen como consecuencia trastornos musculoesqueléticos causados por la repetición y la continuación de un trauma o presión sobre los músculos, tendones, articulaciones o huesos en el largo plazo, debido a las acciones repetitivas, sin observar los principios ergonómicos.

Además de los riesgos laborales propios presentados por la tarea que realiza el personal de limpieza, los cuales serán desarrollados más adelante, se deben tener en cuenta los nuevos riesgos derivados de la enfermedad circulante, conocido como *Covid-19*.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (s.f.):

La *Covid-19* es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la *Covid-19* es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo (párr. 2).

Teniendo en cuenta la situación actual y la fácil propagación de este virus, se deben considerar nuevas medidas de limpieza y desinfección de las instalaciones considerando los riesgos ergonómicos de la tarea. Este trabajo corresponde al equipo de housekeeping, el cual estará expuesto directamente y es el que más peligro corre, debiendo implementar en el desarrollo de la actividad el uso de guantes y mascarillas como elementos de protección personal fundamentales.

Análisis del contexto

Considerando las bases fundamentales de la ergonomía y la importancia de la interacción de los diferentes elementos de un sistema (Ser humano, máquina, espacio físico y entorno) es necesario identificar la influencia de distintos factores como parte del entorno dentro un sistema ergonómico, y además tener en cuenta los factores de riesgo en relación al Covid-19, para poder mejorar no solo las condiciones laborales del trabajador sino también la eficacia en el desarrollo de su actividad.

Factor organizacional

Existen condiciones de trabajo o exigencias durante la realización de trabajo repetitivo que incrementan la probabilidad de desarrollar una patología, y por tanto, incrementan el nivel de riesgo.

La adopción de posturas forzadas, la realización de trabajos repetitivos, la inadecuada manipulación manual de cargas y la incorrecta aplicación de fuerzas durante las tareas laborales, pueden dar lugar a trastornos musculoesqueléticos, es decir lesiones de tipo inflamatorio o degenerativo de músculos, tendones, nervios, articulaciones, ligamentos, etc., principalmente en el cuello, espalda, hombros, codos, muñecas, manos, dedos y piernas.

Por este motivo se debe realizar un diseño de la organización del trabajo teniendo en cuenta a todo el personal disponible, de forma que las tareas se repartan de la manera más equitativa posible, tanto en lo que se refiera a la cantidad de trabajo asignada a cada persona como a su distribución temporal.

La aplicación de nuevas técnicas organizativas que incrementen la eficiencia y mejoren la calidad del servicio, garantizando un buen ambiente de trabajo, resulta esencial ante un mercado cada vez más global y competitivo.

Factor socio-cultural

Debido a la creencia de que es la mujer quien tiene mayor motricidad, destreza y estética para realizar dicha labor, culturalmente es el género que mayormente se encuentra expuesto a la alta carga laboral en este tipo de industrias.

Esto deriva en diversos riesgos ergonómicos, que pueden además incrementarse por la doble exposición a la que están sometidas las trabajadoras, al realizar dentro de su propio hogar las mismas tareas que realizan durante su jornada laboral.

La falta de conciencia sobre la peligrosidad de no realizar de manera adecuada las tareas, ayuda la creencia por parte de los trabajadores del sector de que son prácticamente las mismas actividades que realizamos en la limpieza habitual del hogar y que, por lo tanto, todo el mundo puede y sabe hacer.

Factor tecnológico

Apostar a la tecnología es un factor estratégico para las organizaciones ya que facilita y agiliza muchas actividades como: la sustitución de herramientas manuales por herramientas motorizadas para reducir la repetitividad de movimientos y el esfuerzo físico en algunas tareas, proporcionar camas regulables en altura para que el mismo trabajador la regule en función de la tarea, proporcionar carros adecuados para la basura, entre otros.

Factor legal

La legislación en el marco laboral de ergonomía es fundamental ya que cuando no se dictan políticas y leyes que exijan a las empresas velar por la seguridad y salud en el trabajo, los trabajadores recurren a adoptar otras medidas que ellos consideran ayudan a resguardar su seguridad o derechos, como actos inseguros y ausentismo laboral por otros motivos.

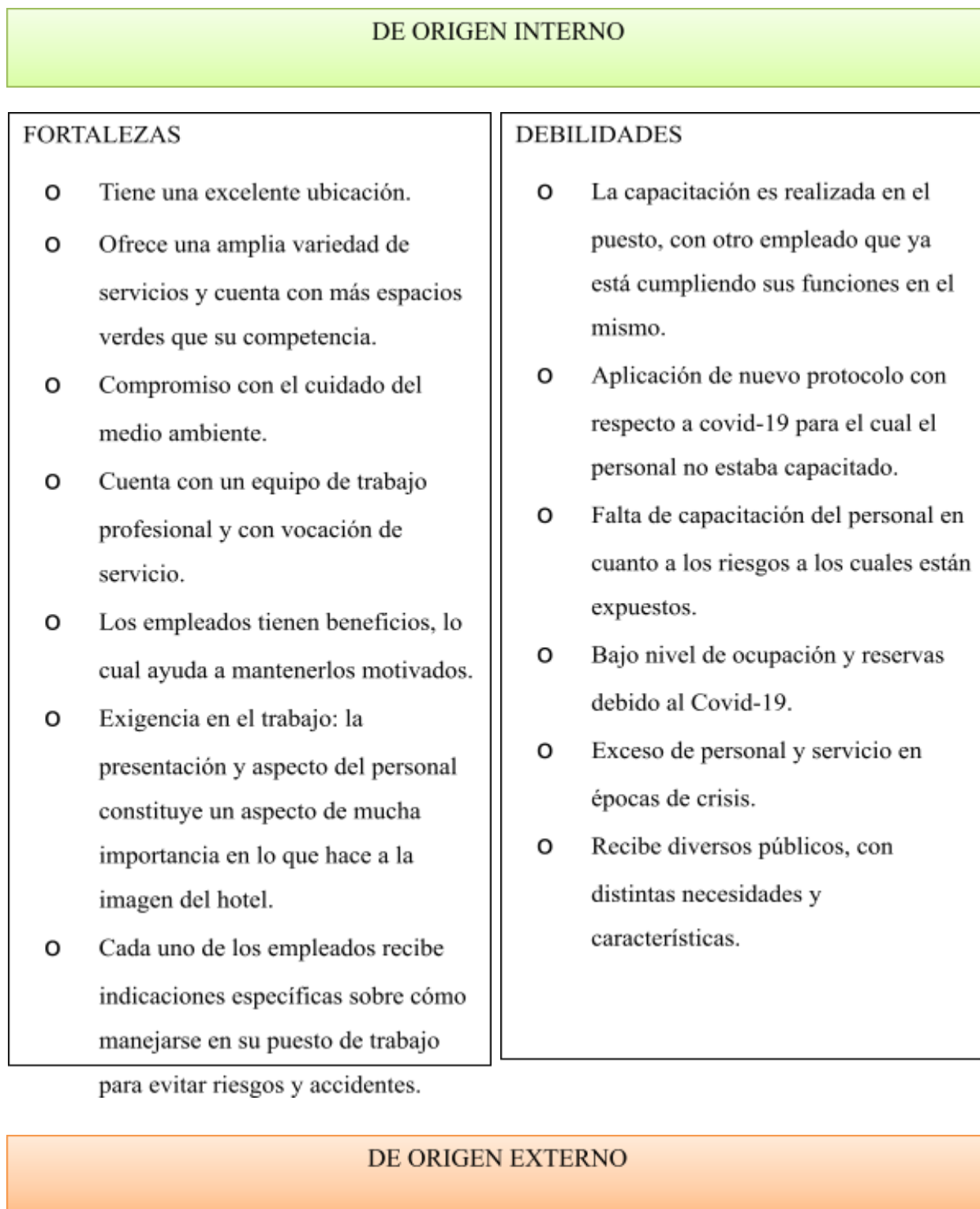
- Constitución nacional (14 bis – 75 inc. 22)
- Ley 18.828: Ley Nacional de Hotelería.
- Ley 19.587/1972 de Higiene y Seguridad en el Trabajo (B.O. 28/04/1972)
 - Ley 24.557 sobre Riesgos del Trabajo. (B.O. 04/10/1995)
 - Ley 26.773: Régimen de ordenamiento de la reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (B.O. 26/10/2012)
 - Ley 4.701: Regulación de Alojamientos Turísticos.
 - Decreto 49/14 "Nuevas Enfermedades Profesionales"
 - Resolución 295/03, Anexo 1. SRT
 - Resolución 886/15 – Protocolo de Ergonomía

Factor económico-financiero

Los riesgos ergonómicos aparte de generar lesiones en los trabajadores, también elevan los costes económicos de las empresas, ya que perturban la actividad laboral, dando lugar a bajas por enfermedad e incapacidad laboral.

Estos riesgos ergonómicos, que pueden llegar a ser de diversa índole, como por ejemplo un esfuerzo excesivo físico y postural en el trabajo, aspectos psicosociales relacionados con una deficiente organización de las acciones a realizar, una formación ergonómica inadecuada, etc., afectan irremediablemente a la productividad de los empleados, y como consecuencia a la rentabilidad de la empresa.

Diagnostico organizacional

Figura 2.*ANALISIS FODA DEL HOTEL*

OPORTUNIDADES

- El Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz se encuentra en una ciudad y zona serrana con gran oferta turística, cultural, con atractivos naturales y de entretenimiento como obras de teatros y eventos.
- Tiene barreras altas de entrada, lo que disminuye la posibilidad de que se instalen nuevas competencias.
- Buen posicionamiento a nivel nacional e internacional.
- Cambios en su producto para atraer al turista post-coronavirus, más sensibilizado con la seguridad sanitaria, como restricciones a las zonas comunes, y la entrega de un kit de prevención.
- Apuesta por la tecnología como herramienta para reducir riesgos.

AMENAZAS

- Inestabilidad política y económica.
- Crisis sanitaria que provoca un descenso del número de turistas nacionales y, sobre todo, internacionales.
- Candidatos sin competencias adecuadas.
- Cancelación de ferias, congresos, eventos y la suspensión de numerosos viajes de negocios.
- Caída de las reservas como consecuencia del temor al contagio.
- Gran competencia en el mercado.

Fuente: elaboración propia.

Relación entre los elementos del FODA y los riesgos ergonómicos

- Fortalezas: el hecho de mantener motivados a los empleados, facilita que estos cumplan con todas las pautas de trabajo requeridas por su superior, de modo que la concientización y toma de medidas por parte del directorio en base a los riesgos ergonómicos serian cumplidas sin impedimentos.
- Debilidades: al ingresar nuevo personal, la capacitación es realizada en el puesto por otro empleado, por lo cual solo recibe indicaciones sobre cómo realizar la tarea, desconociendo los riesgos ergonómicos de la misma y sus consecuencias.
- Oportunidades: se debe apostar por la implementación de productos que faciliten el trabajo y los esfuerzos producidos por el personal, adecuando el trabajo a las necesidades del empleado y reduciendo riesgos por ejemplo al reemplazar el trabajo y esfuerzo manual por eléctrico. Además se deben implementar EPP necesarios e indispensables como mascarillas y guantes para disminuir su riesgo a la exposición directa de contraer el virus circulante, los cuales deben garantizar seguridad y comodidad en el puesto.
- Amenazas: pensando en la reapertura y la vuelta a la normalidad de la actividad hotelera, el Covid-19 dejara modificaciones a largo plazo y una de ellas es la importancia de la higiene y limpieza de los espacios del hotel. Esto conlleva a un mayor trabajo y esfuerzo físico por parte del personal de limpieza, que deberá aumentar la frecuencia de limpieza de los espacios.

Análisis específico

Existen diversos estudios que relacionan estos problemas de salud de origen laboral con la presencia de factores de riesgos ergonómicos. Por lo tanto, es necesario llevar a cabo evaluaciones ergonómicas de los puestos para detectar el nivel de riesgo al que los empleados están expuestos.

Más allá del marco legal sobre riesgos, es obligación de la empresa identificar la existencia de peligros derivados de la presencia de elevados riesgos ergonómicos en sus puestos de trabajo, más precisamente de los puestos ocupados por el personal de limpieza.

Para esta evaluación de riesgos ergonómicos, se utilizara el Protocolo de Ergonomía- Resolución SRT N° 886/15 y la Resolución 295 / 2003.

Además, se recomienda el uso de las siguientes herramientas:

- Método LEST: mediante el cual se hará un análisis global de las condiciones de trabajo del puesto, obteniendo una primera valoración que permitirá establecer si se requiere un análisis más profundo con métodos específicos. (Diego. M, 2015)
- Check List OCRA: que permitirá valorar el nivel de riesgo asociado al trabajo repetitivo, en función de la probabilidad de aparición de trastornos musculo- esqueléticos. (Diego. M, 2015)
- Método REBA: un método de análisis postural especialmente sensible con las tareas que conllevan cambios inesperados de postura, como consecuencia normalmente de la manipulación de cargas inestables o impredecibles. (Diego. M, 2015)

A partir de estas herramientas, se dará prioridad al análisis de riesgos ergonómicos del área de limpieza, ya que es una de las más críticas en cuanto a su exposición a estos por la exigencia física del puesto.

Marco teórico

A continuación se presentan los conceptos básicos contemplados en el estudio abordado, para lograr un mejor entendimiento del mismo.

Condiciones y carga de trabajo

Las condiciones de trabajo son cualquier característica del mismo trabajo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Comprenden las condiciones generales de los locales, instalaciones, productos, equipos y demás útiles, los agentes químicos, físicos y biológicos presentes en el ambiente laboral y la organización y desarrollo del trabajo (Creus y Mangosio, 2011).

Estas pueden influir en el comportamiento del trabajador, es decir, en su equilibrio físico, mental y social, lo que se conoce como carga de trabajo, entendiéndola como un conjunto de requerimientos psicofísicos (actividad física y mental) a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral (Creus y Mangosio, 2011).

Riesgo ergonómico y sus factores

Un riesgo laboral es la "posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño para la salud, derivado del trabajo y con la probabilidad de que se produzca el daño y su severidad" (Creus y Mangosio, 2011, p.26).

El riesgo ergonómico es aquel que puede producir trastornos musculoesqueléticos (TME) derivados del trabajo. La probabilidad de que se produzcan, puede incrementarse debido a las condiciones del trabajo que determinan las exigencias físicas y mentales que la tarea impone al trabajador, conocidas como factores de riesgo (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS], 2015).

Se consideran a los factores biomecánicos (manipulación manual de cargas, la adopción de posturas forzadas, la repetición de movimientos) y otros factores de riesgo ambientales, que puedan agravar o aumentar la probabilidad de sufrir un trastorno musculoesquelético (ISTAS, 2015).

Ergonomía

La ergonomía se define de manera general como un estudio científico de las relaciones entre el hombre y su ambiente de trabajo.

De acuerdo a la definición oficial de la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA), la ergonomía es una disciplina científica de carácter multidisciplinar, que estudia las relaciones entre el hombre, la actividad que realiza y los elementos del sistema en que se halla inmerso, con la finalidad de disminuir las cargas físicas, mentales y psíquicas del individuo y de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios; buscando optimizar su eficacia, seguridad, confort y el rendimiento global del sistema (Astorino, s.f).

Se debe entender a la ergonomía como herramienta de cambio para mejorar la calidad del trabajo, del ambiente y de la persona que habita en él, conocer las técnicas ergonómicas para adaptar el trabajo al hombre mejorando la productividad e identificar los diferentes factores que inciden en el rendimiento del trabajo del hombre (Barbui, s.f).

El objetivo primordial de la ergonomía es la mejora de la calidad de vida del usuario, sea en usos domésticos o delante de un equipo de trabajo. De esta manera, la labor de la ergonomía es primero determinar las capacidades del operario y después intentar construir un sistema de trabajo en el que se basen estas capacidades, logrando adaptar al ambiente con las necesidades de la persona (Creus y Mangosio, 2011).

Prevención de riesgos ergonómicos

La prevención implica un conjunto de actividades o medidas adoptadas en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo (Creus y Mangosio, 2011).

Para la prevención de los riesgos ergonómicos que se identifican en las tareas de limpieza, se deben tener en cuenta varios puntos:

- El diseño y características del puesto.
- La elección de los equipos y útiles de trabajo.
- La organización del trabajo en cuando a tiempos y cambios de tareas.
- Los hábitos posturales (Albiñana Pérez, García, Ochotorena, Pérez y Ruiz, 2016).

Ergonomía del personal de limpieza

Si bien son múltiples los riesgos a los que se pueden estar expuestos en las tareas de limpieza (contacto con agentes químicos, tropiezos, caídas, vibraciones, etc.), son especialmente importantes los relacionados con la carga física y los esfuerzos realizados durante el trabajo. (Albiñana, García, Ochotorena, Pérez y Ruiz, 2016).

Las tareas que se llevan a cabo en las operaciones de limpieza, si se realizan en condiciones inadecuadas, pueden dar lugar a lesiones musculoesqueléticas. La mayor parte de las tareas se realizan directamente con los brazos y manos, en posición de pie, y con implicación de la espalda y cuello (Albiñana, et.al., 2016).

Es normal que inicialmente aparezcan síntomas tales como molestias, cansancio, o incluso dolor, durante la realización del trabajo; por lo tanto, es muy habitual que, quitándole importancia a estas señales, los trabajadores continúen realizando sus tareas, acumulándose las tensiones que, más tarde, se materializarán en lesiones (Albiñana, et.al., 2016).

COVID-19

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus Covid-19 (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

La Covid-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que actualmente es reconocida por ser una pandemia que afecta a muchos países en todo el mundo. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019 (OMS, 2020).

Se trata de una enfermedad de transmisión respiratoria, que puede ser adquirida a través del contacto cercano con una persona infectada o al tocar superficies contaminadas y llevar las manos a la cara sin haberlas lavado previamente (Stamboulian, et. al., 2020).

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, se elaboró el *Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos*, el cual está destinado a todos aquellos establecimientos que brindan servicios de alojamiento independientemente de su tipología en el territorio nacional, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de las y los trabajadores de todo el sector (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, et. al., 2020).

Durante la persistencia de la pandemia por Covid-19, es indispensable el uso de *Elementos de Protección Personal*, entendiendo a estos como elementos de uso individual destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos que puedan afectar su integridad durante el desarrollo de sus labores (Abrego, Molinos y Ruiz, s.f.).

Todo el personal deberá utilizar tapabocas durante la jornada laboral. El uso de protección ocular se indica como protección adicional para el momento de la evaluación inicial del huésped en el check-in y check-out (Stambouliau, et. al., 2020).

Habiendo desarrollado los conceptos esenciales tenidos en cuenta para el desarrollo de este TFG, se puede dar un mejor entendimiento al objeto central de este estudio que son los riesgos ergonómicos en el personal de limpieza.

Discusión

El desarrollo de este trabajo está centrado en los riesgos ergonómicos que tiene el personal que realiza las tareas de limpieza en el hotel, los cuales se derivan de aspectos como la postura, repetitividad y fuerzas aplicadas.

Los riesgos están presentes en toda actividad que realiza el ser humano, por ello se debe tomar conciencia de estos y actuar de forma preventiva, adoptando medidas para superarlos. De lo contrario, estos se instalarían y hasta nos acostumbraríamos a ellos, haciendo normal su presencia.

Antes, se tomaba a los accidentes como algo inevitable y se trataba de reparar los daños ocasionados por este. Hoy en día, la técnica ha llevado a buscar las soluciones para adelantarnos a cualquier hecho traumático en el ámbito laboral, incorporando el concepto de prevención y dando como resultado una tarea segura.

El trabajo de limpieza implica una actividad intensiva con un alto ritmo cardiaco y con una evidente carga física de trabajo. Además, una buena parte de la jornada conlleva el manejo prolongado de equipos de trabajo. Entre los problemas más destacados, se encuentran:

- Problemas relacionados con la postura y repetitividad: barrer, fregar, quitar el polvo, retirar y reponer bolsas de basura, limpiar muebles, limpiar vidrios y puertas, desinfectar, entre otras tareas que se generan por movimientos repetitivos de diferentes músculos y posturas inadecuadas.
- Fuerzas y manejo de cargas: como mover muebles y otros elementos para limpiar debajo, manipular las bolsas de basura llenas y transportarlas, transportar cubos de basura, empujar el carro de limpieza, etc.

Hoy en día los trastornos músculo-esqueléticos se encuentran entre las lesiones más frecuentes que sufren los trabajadores. Los riesgos ergonómicos aparte de generar lesiones en los trabajadores, también elevan los costes económicos de las empresas, ya que perturban la actividad laboral, dando lugar a bajas por enfermedad e incapacidad laboral.

La presencia de estos riesgos se debe principalmente a la falta de capacitación sobre cómo realizar la tarea de manera adecuada y a la falta de concientización sobre los problemas que esto podría generar.

La falta de conciencia sobre la peligrosidad de no realizar de manera adecuada las tareas, ayuda a la creencia por parte de los trabajadores del sector de que son prácticamente las mismas actividades que realizamos en la limpieza habitual del hogar y que, por lo tanto, todo el mundo puede y sabe hacer.

Las actividades del sector de la limpieza se caracterizan por sus elevados índices de siniestralidad relacionados con factores ergonómicos, principalmente trastornos musculoesqueléticos, y por la presencia mayoritaria de mujeres que desarrollan esta actividad. Ambas características provocan que este sector deba ser objeto de especial atención (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo [IRSST], 2015)

Es de vital importancia conocer los posibles riesgos y ser consciente de cómo y cuándo pueden afectar a los trabajadores para conseguir unas condiciones de trabajo lo más idólicas posibles y evitar los accidentes de trabajo que se pudieran derivar de esta tarea, para alcanzar una correcta seguridad y salud en los trabajadores.

Además de la disminución de los riesgos derivados de una incorrecta adaptación del puesto de trabajo, la ergonomía incrementa la motivación de los trabajadores, la calidad del nivel de trabajo, la productividad y la eficiencia, así como la consecución de un buen clima laboral.

La aplicación de la ergonomía debe redundar en una disminución objetivable de las lesiones músculo esqueléticas, así como en la promoción del trabajo saludable para los trabajadores especialmente sensibles. Todos estos argumentos justifican sobradamente la importancia de tener en cuenta la evaluación, el diseño y la mejora de los puestos de trabajo del personal de limpieza desde el punto de vista ergonómico.

Propuesta y plan de implementación

Teniendo en consideración lo expuesto anteriormente, resaltando la importancia de tener en cuenta los riesgos ergonómicos a los que está expuesto el personal de limpieza y la necesidad de un adecuado control de estos, se plantea la siguiente propuesta.

Objetivo general

Implementar un programa de mejora ergonómica a través del cual se logre la implementación de nuevas herramientas que faciliten cualquier esfuerzo físico durante el desarrollo de las tareas de limpieza, y la debida capacitación para el manejo de estas herramientas y posturas correctas de trabajo. A completarse en el periodo Enero- Abril 2021.

Objetivos específicos

- Realizar un análisis del puesto de trabajo del personal de limpieza del hotel para obtener información sobre las tareas que se desarrollan en el mismo.
- Identificar los tipos de tareas a realizar y los factores de riesgos ergonómicos presentes en cada una de ellas, para evaluar el nivel de gravedad.
- Elaboración de un plan con medidas para su efectiva prevención y su puesta en marcha.
- Controlar los resultados de las medidas implementadas, haciendo un debido seguimiento del plan de acción.

Alcance

Mediante el desarrollo de este programa, se busca estimular el interés de todo el personal de limpieza sobre los beneficios de aplicar mejoras ergonómica, incentivar la participación en las diferentes actividades sobre autocuidado, factores de riesgo y condiciones inseguras, busca mejorar el clima laboral, la salud física y mental, y mejorar la capacidad de los empleados para identificar y reportar factores de riesgos presentes en su labor.

Se pretende lograr la evaluación de los riesgos ergonómicos presentes en las actividades de limpieza del hotel para buscar la manera más efectiva de prevenirlos, de modo que se desarrolle el trabajo sin consecuentes costos tanto para la empresa como para los empleados.

La propuesta está pensada para llevarse a cabo en el área de housekeeping del Hotel Howard Johnson, ubicado en la ciudad de Villa Carlos Paz, provincia de Córdoba. Esta se realizara en un periodo total de 4 meses, comenzando a partir del mes de Enero del año 2021. En el mismo, se incluirán las capacitaciones al personal, las cuales deberán ser realizadas en grupos reducidos de personas y siguiendo el protocolo correspondiente para los cuidados respecto al Covid-19.

Recursos

Los recursos materiales para llevar a cabo la propuesta serán:

- Aula para capacitación (espaciosa y con ventilación natural).
- Sillas (deberán estar distanciadas según protocolo).
- Alcohol en gel a disposición.
- Folletos con la información más relevante, como imágenes de posturas a tomar.
 - Videos.
 - Equipo de cómputo y proyector.
 - Planillas de cuestionarios.
 - Material de apoyo para reforzar la formación en buenas prácticas en hábitos posturales: *f*
 - o Carteles a exponer en zonas comunes de las instalaciones de acceso a todos los trabajadores. *f*
 - o Fichas informativas recordatorias, que podrán colgarse en los carros de limpieza.

En cuanto a recursos humanos, se deberá contar con una persona cualificada en el área de higiene y seguridad, y especialmente se requerirá de la disponibilidad y participación del personal del área de housekeeping, lo cual se acordará convenientemente

entre la dirección del hotel, los empleados y quien realizará las capacitaciones, programando un esquema flexible a cualquier cambio imprevisto.

También se hará uso de herramientas técnicas:

- Método LEST: mediante el cual se realizara un análisis global del puesto.
- Check list OCRA: el cual se usara para valorar el nivel de riesgo asociado a movimientos repetitivos que puedan generar trastornos musculo esqueléticos.
- Método REBA: para el análisis postural derivado de la manipulación de cargas.

Figura 3.

Presupuesto

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Honorario profesional por servicio	4 meses	\$11.00 0	\$44.000
Mopa con spray (Diseño ergonómico, muy cómodo y fácil de usar).	1 por persona / por turno	\$2.000	\$2.000
Aspiradora con batería. (Compacto, liviano y cómodo de usar; bajo nivel de ruido y sin cables).	1 por persona / por turno	\$5.500	\$5.500
Escoba automática. Diseño 3 en 1 (escoba, pala y recipiente de basura)	1 por persona / por turno	\$1.890	\$1.890

Carros de limpieza	1 por persona / por turno	\$12.17	\$12.179
Limpiavidrios con mango extensible	1 por persona / por turno	\$305	\$305
Dispenser con toallas descartables	5	\$1.455	\$7.275
Dispenser de alcohol en gel	5	\$600	\$3.000
Folletos	1 por persona	\$300	\$300
Kit sanitario para prevención de Covid-19. (Contiene: Alcohol en gel x250ml; alcohol al 70% x 2 unidades; guantes de latex x 10 unidades; barbijos tricapa x 5 unidades; pañuelos descartables x 4 paquetes)	1 por persona	\$849	\$849
Mascara protectora facial	1 por persona	\$400	\$400
TOTAL			\$77.698

Nota: el presupuesto realizado va a variar, dependiendo de la cantidad de personal que trabaje en actividades de limpieza por turno. Fuente: elaboración propia.

El presupuesto desarrollado contiene el valor unitario de cada producto/servicio que se necesitara para hacer posible la correcta ejecución de este programa ergonómico. Por lo tanto, se obtiene que el valor total que se invertirá sin excepción por empleado será de \$1.549, debiendo este ser multiplicado por la cantidad de personal de limpieza del hotel.

Además, se debe incluir el presupuesto de los elementos que se deben comprar por turno, dependiendo de la cantidad de personal que ejecute las actividades en el mismo (mopa + escoba + aspiradora + carro de limpieza + limpiavidrios = \$21.865).

Por otra parte, los dispensadores de alcohol en gel y toallas descartables arrojarán un valor total de \$10.275, los cuales se dispondrán en: entrada al hotel, sala de convenciones, sala de reuniones, restaurante y baño del personal. Por último, el servicio profesional de higiene y seguridad tendrá un valor total de \$44.000.

Acciones

Los objetivos específicos detallados anteriormente establecen los hitos necesarios para la realización del programa de mejora ergonómica del área de housekeeping, estableciendo tres etapas primordiales: la primera etapa consiste en el relevamiento de datos del puesto de trabajo y de los factores ergonómicos que implican el desarrollo de las tareas propias del mismo, como: manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos, posturas, esfuerzos; la segunda etapa establece el análisis de la información y la consecuente valoración de los riesgos detectados para una noción de cuáles son los factores más preponderantes implicados en la generación de estos; por último, la tercera etapa consiste en la planificación de medidas a implementar para un correcto desempeño durante el desarrollo de cada actividad.

A través de las etapas anteriores se habrá logrado determinar los factores de riesgo existentes en la actividad, y para cada uno de ellos el grado de peligrosidad como causales de accidentes y enfermedades (psicosociales, columnarias, musculares y articulares).

Las acciones a realizar serán las siguientes:

- ❖ PREVENTIVAS: controles periódicos de los puestos de trabajo, capacitación y educación en salud, logrando la concientización del personal; incorporación de pausas activas durante el horario de trabajo, racionalización de turnos, etc.
- ❖ CORRECTIVAS: introducción de equipos y/o herramientas que signifiquen ayudas mecánicas, mejoras en el mantenimiento de los

mismos, modificación tiempos y métodos, incorporación de elementos de protección personal, modificación de posturas y de tiempos de permanencia en un mismo puesto de trabajo, adecuación dimensional del puesto a la persona que lo ocupa (sexo, edad, estado físico, incapacidades, etc.).

Teniendo en cuenta las acciones mencionadas, se hará desarrollo de diferentes tareas, las cuales permitirán a los trabajadores mejorar las condiciones y ambiente de trabajo, mejorar su salud física y mental, y ayudara a prevenir incidentes, accidentes y la aparición de enfermedades:

- ✓ Utilizar la ayuda mecánica para eliminar o reducir el esfuerzo que requiere manejar las herramientas y objetos de trabajo.
- ✓ Formación en el manejo manual de cargas y técnicas para realizar fuerza (empujar y arrastrar carros, mover objetos pesados, etc).
- ✓ Distribución de elementos en los carros de limpieza en función de su peso, función y nivel de uso.
- ✓ Seleccionar o diseñar herramientas que reduzcan el requerimiento de la fuerza, el tiempo de manejo y mejoren las posturas.
- ✓ Proporcionar puestos de trabajo adaptables al usuario que reduzcan y mejoren las posturas.
- ✓ Programa de ejercicios de estiramiento y calentamiento.
- ✓ Realizar programas de control de calidad y mantenimiento que reduzcan las fuerzas innecesarias.
- ✓ Realizar pautas de trabajo que permitan a los trabajadores hacer pausas activas y ampliarlas lo necesario y al menos una vez por hora.
- ✓ Redistribuir los trabajos asignados, utilizando la rotación de los trabajadores o repartiendo el trabajo, de forma que un trabajador no dedique una jornada laboral entera realizando demandas elevadas de tareas.

Para finalizar, se deberán reevaluar los puestos de trabajo luego de implementadas las medidas tanto preventivas como correctivas, a fin de validar las mismas y realizar los ajustes necesarios.

A raíz del programa de mejora propuesto para la reducción de Lesiones Musculo-Esqueléticas, derivadas de los riesgos ergonómicos en el puesto, podemos llegar a las siguientes conclusiones para su implantación:

- Selección y adecuación de herramientas de trabajo.
- Implicar a los mandos intermedios y a los propios trabajadores respecto a la organización del trabajo, dirigido principalmente a alternancia de tareas.
- Sensibilización de los trabajadores mediante formación teórica y práctica en hábitos posturales (ejercicios, carteles, etc.)

Diagrama de Gantt

Para comenzar con la tarea de *recolección de información*, en las dos primeras semanas, se hará una investigación del puesto de manera global con uso del método LEST para la evaluación de la carga mental y aspectos psicosociales, mediante el cual se realizara una primera detección de los riesgos. Además, se entrevistara a los trabajadores del puesto de trabajo analizado, donde se plantearán los alcances de la intervención y se solicitará que sean expresadas las dificultades, molestias o lesiones experimentadas.

Se realizara una filmación que abarque todas las operaciones, poniendo énfasis en grabar las diferentes posturas y desde diferentes ángulos. También, un registro fotográfico con imágenes representativas de las diferentes posturas adoptadas durante cada una de las tareas.

Para el *análisis de las tareas*, en la tercera semana se tomaran de tiempos de ejecución de las mismas y los ciclos de repetición, junto a la determinación de la duración de los ciclos (por día y por semana). En este punto, se hará uso de la herramienta de lista de chequeo OCRA, para valorar el nivel de riesgo asociado a movimientos repetitivos.

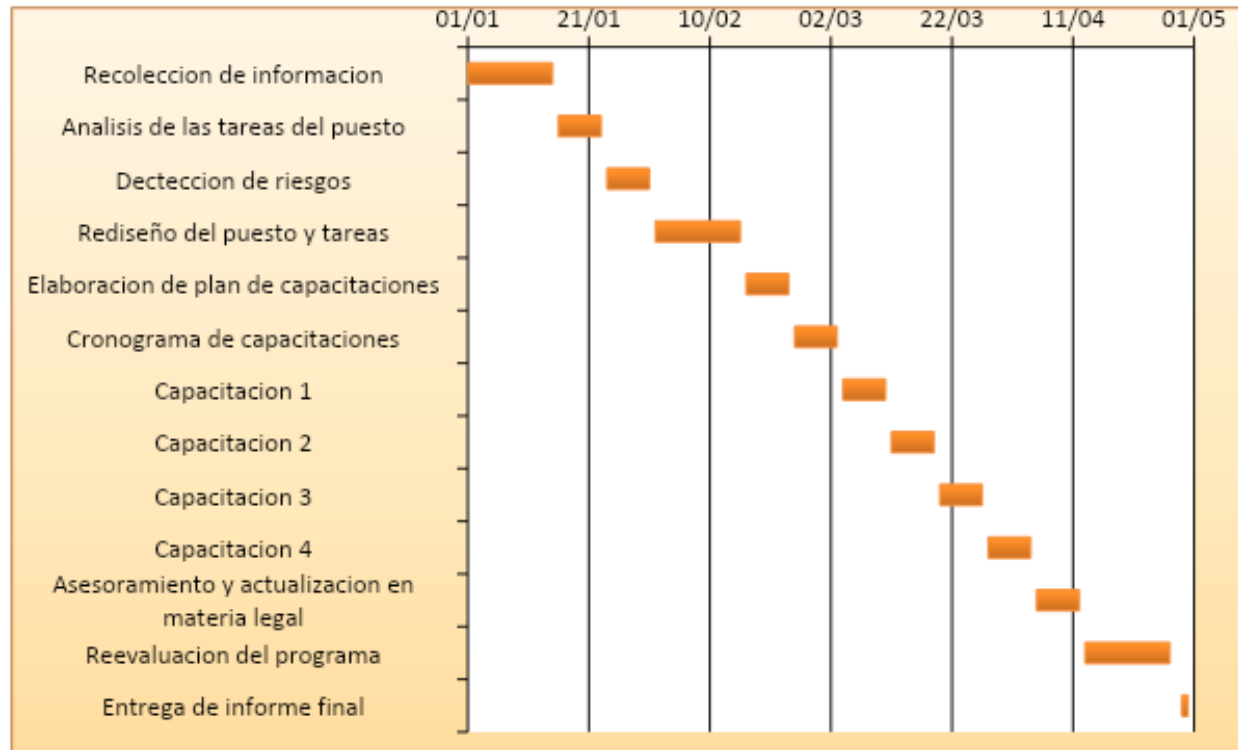
Finalmente, en la cuarta semana se hará una *detección de los riesgos* presentes en cada tarea junto a un relevamiento de todos los datos obtenidos para comenzar con el *rediseño del puesto y las tareas*, actividad que llevara dos semanas (mes de febrero). Esto incluirá actividades detalladas anteriormente, como: eliminar o reducir esfuerzos y movimientos innecesarios empleando herramientas mecánicas, establecer pausas activas, entre otras.

Se desarrollaran las actividades de: inicio de un plan para la implementación de nuevas herramientas de trabajo y su uso adecuado, se organizara el material para el desarrollo de las capacitaciones de acuerdo a los riesgos detectados y además se coordinaran en un esquema establecido previamente los turnos y horarios de las mismas.

El programa de capacitaciones se realizara con sesiones presenciales, participativas, interactivas, integrando sesiones teórico-prácticas, siendo un total de 4 con una duración de 1hs. El material de instrucción básico, lo constituyen folletos, elaborados de manera sencilla basados en la normativa y en la temática recomendada, videos con presentación de diapositivas. Las mismas serán efectuadas durante el mes de marzo, y se procederá dividiendo previamente al personal en dos grupos (una en turno mañana y otra en turno tarde) con las medidas de protocolo establecidas (alcohol en gel al ingresar, distanciamiento, tapabocas).

En el mes de abril, se efectuara un *asesoramiento y actualización a los directivos y empleados en materia legal*, en relación a este tipo de riesgos (normas actualmente vigentes respecto a ergonomía). Luego, se hará una *reevaluación del programa*, junto con un control de los puestos para verificar que las medidas implementadas hayan sido efectivas, así como también, ver el compromiso de los empleados en materia de su seguridad y salud.

Para finalizar, se realizara una jornada de cierre junto a directivos y personal de limpieza, entregando también un informe final de todo el trabajo desarrollado.

Figura 4.*Diagrama de Gantt*

Nota: el diagrama presentado, ilustra el periodo de tiempo en el que se llevarán a cabo las tareas del programa. Fuente: elaboración propia.

Indicadores

Para medir el progreso y evaluar los resultados obtenidos del programa ergonómico para el personal de limpieza del hotel, se utilizarán los siguientes indicadores:

✓ Indicador de cumplimiento: con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea.

$$IC: \frac{t_e}{t_p} \times 100 = \%$$

Siendo:

t_e : Tareas ejecutadas

t_p : Tareas programadas

Ejemplo: en el hotel Howard Johnson se programaron 10 actividades, se cumplieron 7, por lo tanto:

$$IC: \frac{7}{10} \times 100 = 70\%$$

Obteniendo un 70% de cumplimiento de las actividades programadas en total.

✓ Indicador de rentabilidad económica: para saber cuál es el beneficio obtenido de la inversión que realiza la empresa para la ejecución del programa.

$$IRE: \frac{G_r}{G_t} \times 100 = \%$$

Siendo:

G_r : Gastos realizados

G_t : Gastos totales

Ejemplo: el programa ergonómico arroja un gasto total de \$77.698, del cual se ha cubierto solo un gasto de \$36.000, por lo tanto:

$$IRE: \frac{36.000}{77.698} \times 100 = \%$$

Se ha cubierto un 46, 33 % de los gastos totales.

✓ Indicador de Eficacia: mide el logro de los resultados propuestos. Indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, en este caso utilizado para medir la eficacia de las capacitaciones a realizar para el personal de limpieza.

$$IE: \frac{t_c}{t_t} \times 100 = \%$$

Siendo:

t_c : Trabajadores capacitados

t_t : Total de trabajadores

Ejemplo: el hotel cuenta con un total de 30 personas que realizan tareas de limpieza, de las cuales fueron capacitadas 15, por lo tanto:

$$\text{IE: } \frac{15}{30} \times 100 = \%$$

Se ha cubierto un 50% de las capacitaciones.

Conclusión

Al realizar el análisis del área de housekeeping del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, se evidencian los riesgos ergonómicos a los que está expuesto el personal que integra dicho sector por la realización de diferentes tareas de limpieza, más precisamente las mucamas/os, quienes son propensos a padecer lesiones musculoesqueléticas por los esfuerzos que requiere este tipo de trabajo, es decir, la demanda física de la tarea a realizar, incluyendo posturas incorrectas, repeticiones, carga estática y carga dinámica.

Lo anterior implica que se debe tomar recaudos para poder llevar a cabo un programa de mejoras ergonómicas que busca hacer al ámbito laboral lo más agradable, confortable y rentable posible, ya que la mala gestión de la ergonomía no solo afecta a la integridad psicofísica de los trabajadores, sino que también trae aparejada la generación de costos tanto directos como indirectos para la actividad económica de la empresa.

La ergonomía es sin dudas una herramienta de cambio que busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores, adecuando el ambiente y las herramientas de trabajo a sus capacidades. Por lo tanto, destacando que las actividades del sector de la limpieza se caracterizan por sus elevados índices de siniestralidad relacionados con **factores ergonómicos**, principalmente trastornos musculoesqueléticos, y que dichas actividades se desarrollan mayoritariamente por mujeres, considerándolo como un trabajo doméstico que ya saben realizar, es importante lograr la concientización de los riesgos e implementar una cultura preventiva que favorezca tanto a los trabajadores como a la empresa hotelera.

Recomendaciones

En este punto, se ofrecen una serie de recomendaciones de carácter preventivo, que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo generales del personal de limpieza:

Las tareas de limpieza conllevan un riesgo de carga física que muchas veces pasa desapercibido para el propio trabajador, pero que lamentablemente, se traduce en un elevado número de bajas laborales debido a esta causa, o hasta incluso la acumulación y agravación de futuros problemas. Por eso, se recomienda que el diseño físico del puesto contemple que las herramientas de trabajo se adapten a las diferentes características de los empleados teniendo en cuenta las dimensiones antropométricas, las cuales permiten crear un entorno de trabajo adecuado mediante un correcto diseño de los equipos y su adecuada distribución, un buen diseño de las herramientas manuales, de los equipos de protección individual, etc. Además, se recomienda la aplicación de medidas organizativas como realizar una alternancia o rotación entre tareas donde se empleen grupos musculares distintos permitiendo la recuperación de los utilizados en la tarea anterior.

Se recomienda además considerar los riesgos psicosociales que generan las tareas de limpieza, tales como el estrés, a través de un programa que contemple: la correcta distribución del trabajo para evitar la acumulación de tareas en determinados momentos de la jornada, la consideración de micro pausas (además de los descansos), el desarrollo de un clima laboral y relaciones interpersonales adecuadas y libres de conflictos, la detección precoz y/o resolución de los problemas laborales y lo más importante una mejora de la comunicación con sus superiores y el apoyo necesario de los mismos.

Por último, respecto al Covid-19, se destaca que este trabajo exige un trato directo con los residentes, ya que gran parte del trabajo de limpieza se realiza en sus habitaciones; quedando el personal de limpieza expuesto directamente y siendo este el que más peligro corre, se deben implementar nuevas medidas de limpieza y desinfección de las instalaciones junto al uso de EPP fundamentales, considerando además de la protección y la comodidad del trabajador.

Todas estas recomendaciones, así como la aplicación de mejoras ergonómicas, deben ser consideradas también en otras áreas de trabajo del hotel, como el personal que realiza tareas administrativas que debe permanecer largas horas de pie o sentados, y que además están en contacto directo con los huéspedes al momento de su recepción.

Bibliografía

Legislación Argentina

Astorino. S, (s.f). *Resolución 886/15 SRT*. Recuperado de:

<https://fadergo.org.ar/articulos/item/45-resolucion-886-15-srt>

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, (2020). *Protocolo Covid-19 para alojamientos turísticos*. Recuperado de:

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo-alojamientos-final_0.pdf

Libros

Barbui. D, (s.f). *Manual de Educación a Distancia: Manual de Ergonomía 1º parte*. Escuela Superior de Seguridad e Higiene Industrial: Instituto Argentino de Seguridad.

Creus. A y Mangosio. J, (2011). *Seguridad e Higiene en el Trabajo: Un enfoque integral*. Argentina. Editorial: Alfaomega.

Páginas Web

Abrego. D.M, Molinos. B.S y Ruiz. A.P, (s.f). *Equipos de Protección Personal*. Recuperado de:

<https://www.achs.cl/portal/trabajadores/Capitacion/CentrodeFichas/Documents/equipos-de-proteccion-personal.pdf>

Albiñana Pérez, García, Ochotorena, Pérez, Ruiz. (2016). *Prevención de riesgos ergonómicos en el sector limpieza* (1.ª ed.) [Libro electrónico].

<https://www.aepsal.com/wp-content/uploads/2017/11/BVCM015637.pdf>

Cortés Díaz, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo* (9a. ed.). Madrid, Spain: Editorial Tébar Flores. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/biblioues21/51931?page=45>.

Diego-Mas, J.A. *Análisis ergonómico global mediante el método LEST*. Ergonautas, Universidad Politécnica de Valencia, 2015. Disponible online:

<http://www.ergonautas.upv.es/metodos/lest/lest-ayuda.php>

Fundación Argentina de Ergonomía (s.f.). *Prevalencia de los Factores de Riesgo Ergonómico en Argentina*. Recuperado

de: <https://www.fadergo.org.ar/home/nosotros/item/181-prevalencia-de-los-factores-de-riesgo-ergonomico-en-argentina>

Garazi, D. (2014). *Mujeres y trabajo urbano. El caso de las mucamas de hotel (Mar Del Plata, 1960-1980)*. Recuperado de:

https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos_digitales/6828/09-garazi-esc11.pdf

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS], (2015). *Herramientas de prevención de riesgos laborales para pymes*. Recuperado de: <https://istas.net/sites/default/files/2019-12/M1.Ergonom%C3%ADa.Conceptos%20generales.pdf>

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo [IRSST], (2015). *Campaña de prevención de riesgos ergonómicos en empresas del sector*. Recuperado de: https://www.revistalimpiezas.es/especiales/prl-y-formacion/campana-de-prevencion-de-riesgos-ergonomicos-en-empresas-del-sector_20150120.html

MAPFRE (2007). *Estudio del origen de las enfermedades relacionadas con el trabajo en el sector de las hostelería*. Recuperado de: https://cehat.com/adjuntos/fichero_3594_20100405.pdf

Organización Mundial de la Salud (s.f.), *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Pastor Fernández, A. (2016). Manual de prácticas de seguridad en el trabajo. Cádiz, Spain: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/biblioues21/33877?page=17>.

Prevalia cgp. (s.f). *Riesgos Ergonómicos Y Medidas Preventivas En Las Empresas Lideradas Por Jóvenes Empresarios*. [online] Recuperado de: http://www.ajemadrid.es/wp-content/uploads/aje_ergonomicos.pdf

Tolosa. M (2020, 26 de Febrero) Prevención y seguridad laboral en la argentina, el reto de las pymes. *El cronista*. Recuperado de: <https://www.cronista.com/pyme/negocios/Prevencion-y-seguridad-laboral-en-la-Argentina-el-reto-de-las-pymes-20200226-0002.html>

Trabajos de grado

Crespo. M (2015). *La ergonomía en el personal de limpieza en hotelería* (Tesis de grado). REDI- Universidad FASTA. Recuperado de: <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/962>