

# RIESGOS DE ENFERMEDADES LABORALES DE LOS MESEROS DE LOS RESTAURANTES DEL SECTOR DE LA AVENIDA GONZÁLEZ SUÁREZ EN LA CIUDAD DE QUITO.

---

## Occupational hazards for wait staff in restaurants on Avenue González Suárez

Autoras: **M.Sc. Catalina Armendáriz., M.Sc. Elena Monge.**  
*Universidad de Especialidades Turísticas – UCT, carmendariz@uct.edu.ec*

*Quito - Ecuador*

Manuscrito recibido el 24 de Marzo del 2012. Aceptado para publicación, tras revisión de pares, interno y externo, el 18 de Abril del 2012. Armendáriz, C. y Monge, E. Autoras. 2012.

**RIESGOS DE ENFERMEDADES LABORALES DE LOS MESEROS DE LOS RESTAURANTES DEL SECTOR DE LA AVENIDA GONZÁLEZ SUÁREZ EN LA CIUDAD DE QUITO**, RICIT N° 3. pp.8-22. ISSN: 1390-6305

---

### Resumen

La presente investigación permite reconocer los diferentes riesgos y enfermedades laborales que las personas que trabajan como meseros o meseras pueden contraer por el ejercicio propio de la actividad, la misma que demanda mucho esfuerzo tanto mental como físico.

**Palabras claves:** Riesgos laborales, enfermedades laborales, restaurantes, meseros, fundamento legal- Ecuador, Av. González Suárez.

---

### Summary

This research recognizes the occupational hazards that wait staff experience in their work, which demands much mental and physical effort.

**Key words:** Occupational hazards, occupational diseases, restaurants, waiters/ waitress, legal basis, Ecuador, Gonzalez Suárez Avenue.



Mesera llevando comida a la mesa, en un restaurante de Quito SALAS, Armando. Abril 2012.

## INTRODUCCIÓN

La industria del turismo y la hotelería comprenden una gran diversidad de actividades y establecimientos entre los que se ubican aquellos dedicados a la prestación de servicios de alimentos y bebidas (A&B), constituyéndose en un sector importante de la actividad turística que genera ingentes fuentes de trabajo.

Esta actividad laboral trae consigo una serie de patologías y problemas para la salud relacionados fundamentalmente con trastornos osteo musculares ocasionados por la realización de movimientos repetitivos, el manejo manual de cargas, el mantenimiento de posturas forzadas y la organización del trabajo, acompañados de

problemas psicosomáticos derivados de la presión que ejercen los clientes, los superiores, los turnos, el ruido, etc., derivándose muchas de éstas situaciones en enfermedades profesionales.

Antes de indicar qué es la enfermedad profesional, es importante mencionar qué es la salud. La Organización Mundial de la Salud dice: SALUD es **“un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales”**, siendo ésta uno de los derechos fundamentales de los seres humanos.

## **ENFERMEDAD PROFESIONAL.-**

La OIT la define como **“todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa del trabajo que desempeña el trabajador, en el medio en el que se ha visto obligado a trabajar”**.<sup>1</sup>

El trabajo por sí mismo puede ocasionar quebranto de la salud; toda labor profesional implica un riesgo, y el caso de la hotelería, en particular, no es la excepción. En el puesto del mesero, la actividad diaria lo expone a múltiples riesgos y es susceptible de sufrir accidentes de trabajo<sup>2</sup>.

**RIESGO DE TRABAJO.-** Riesgo laboral es toda aquella situación concerniente al trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño y consecuentemente si no se establecen medidas de prevención puede derivar en una enfermedad profesional.

En los últimos años en la ciudad de Quito han proliferado emprendimientos dedicados a la prestación de servicios de comidas y bebidas, siendo el sector de la González Suárez donde, se han incrementado notablemente.

El estudio realizado permitió conocer cuáles son los mayores riesgos de enfermedades laborales que los meseros y meseras de estos



Mesero de un restaurante de Quito. SALAS, Armando. Marzo 2012

establecimientos pueden desarrollar con el tiempo, sobre todo si no se toman medidas preventivas, las mismas que constan dentro de la documentación e investigaciones realizadas por importantes organizaciones públicas y privadas a nivel mundial, en especial las efectuadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Comunidad Andina de Naciones, y que también figuran en la Constitución de la República del Ecuador, el Código de Trabajo y la Ley de Seguridad Social.

Los riesgos de enfermedades laborales a los que está expuesto el personal de servicio de bares, restaurantes, discotecas y afines más importantes guardan relación con las actividades que deben realizar para dar cumplimiento a las funciones que les fueron asignadas.

<sup>1</sup>Organización Internacional del Trabajo (OIT).

<sup>2</sup>Código de Trabajo Ecuatoriano en su Art 453 define al accidente de trabajo en los siguientes términos: “Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecutaba por cuenta ajena”.

## RIESGOS DEL PERFIL OCUPACIONAL DE MESERO

Cuadro No. 1

PERFIL LABORAL	ACTIVIDADES PRINCIPALES	TAREAS DE RIESGO MAYOR	TAREAS DE RIESGO MENOR	PRINCIPALES PRECAUCIONES / EXPOSICIONES A FACTORES DE RIESGO	POSIBLES DAÑOS
M	☆ Servicio de atención al cliente de alimentos y bebidas.	- Servir y preparar comidas. - Trabajar en espacios reducidos.	⇨ Transporte de bandejas. ⇨ Carga física.	- Hiperextensión forzada de la muñeca al transportar bandejas. - Levantamiento inadecuado de cargas.	✓ Lesiones/trastornos músculo esqueléticos (tendinitis, tenosinovitis, várices, etc ).
E	☆ Almacenamiento y administración de equipo y mercancías.	-Llevar charoles y platos de mucho peso. -Mover mesas y sillas.	⇨ Larga permanencia de pie. ⇨ Ruido.	-Permanencia prolongada de pie y/caminando.	✓ Alteraciones psicósomáticas, problemas psicológicos (ansiedad, depresión etc.), problemas sociales y de relación.
S			⇨ Humo de tabaco.	-Exposición al ruido.	
E	☆ Preparación de servicios y zonas de trabajo.	-Transportar suministros del restaurante, cajas, bebidas. -Limpiar, montar y desbarasar mesas.	⇨ Sol ( servicio en exteriores ). ⇨ Turnicidad. ⇨ Horario nocturno.	-Exposición al humo del cigarrillo. -Exposición solar.	
R			⇨ Ritmo impuesto por clientes.	-Dificultad de adaptar patrones alimenticios y de sueño. -Problemas para conciliar la vida social y familiar.	
O		-Reparar loza, cubertería mantelería.			

Elaborado por ARMENDÁRIZ, Catalina y MONGE, Elena.

## MÉTODO

La presente investigación ha sido realizada utilizando varios métodos y algunas técnicas; principalmente se ha trabajado con los métodos analítico – sintético y con la observación, y con la técnica de la encuesta.

Para este último aspecto se diseñó un cuestionario con preguntas que permitieron recabar la información necesaria pertinente. Se tomó como muestra al total de restaurantes, es decir al 100% de establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de la González Suárez de la ciudad de Quito. En total fueron 27.

En relación a la características de los restaurantes donde se realizó la investigación de campo, indicamos que son pequeños con un promedio de trabajadores meseros entre 1 y 3 máximo.

En total fueron encuestados 54 meseros.

Además de la investigación de campo, se recurrió a fuentes de investigación secundaria para el cumplimiento de la tarea.

A continuación se presenta el cuestionario utilizado para la obtención de la información requerida.

## ENCUESTA

Objetivo.- Investigar los riesgos y enfermedades originadas en el puesto de mesero

### **1.- Indique el rango de su edad**

Menos de 18 años    18 – 25     26-30     31 – 40    Más de 40

### **2.- Sexo:**

Masculino     Femenino     Otro

### **3.- Qué tiempo trabaja como mesero (a)**

Menos de 1 año     1 - 5 años     6 – 10 años     11 – 15 años

Más de 15 años

**4.- En el tiempo de trabajo como mesero, ¿a qué riesgos se ha visto expuesto?, marque con una X su respuesta (as)**

### **Riesgos del ambiente físico**

- Ruido
- Vibraciones
- Condiciones de temperatura.

### **Riesgos de contaminación química y biológica**

- Humo.

### **Carga de trabajo (Riesgo ergonómico)**

- Esfuerzo físico
- Posturas de trabajo
- Manipulación de carga
- Exigencias de concentración.

### **Organización del trabajo (Riesgo psicosocial).**

- Horarios
- Ritmo de trabajo
- Carga de trabajo
- Esfuerzo mental.

### **Condiciones generales e infraestructura de local de trabajo.**

- Protección climática inadecuada.

### **Riesgo por condiciones de seguridad**

- Asalto o robo.

## 5.- ¿En el tiempo de trabaja como mesero, qué enfermedades ha sufrido?

### Por ambiente físico

- Bronquitis
- Pulmonía
- Sinusitis
- Sordera (Ruido)
- Insolaciones o quemaduras por exposición al sol

### Por organización del trabajo

- Cansancio mental
- Cansancio físico
- Irritabilidad
- Nerviosismo
- Cambios de actitud.
- Trastornos digestivos

### Por contaminación químico-biológica

- Inhalación del humo del cigarrillo.

- Estrés
- Violencia
- Acoso
- Discriminación

### Por carga de trabajo

- Lesiones en tendones
- Lesiones de músculos
- Lesiones de los nervios del hombro
- Lesiones de los nervios del antebrazo
- Lesiones de los nervios de la muñeca
- Lesiones de los nervios de la mano.
- Inflamación de articulaciones
- Calambres
- Contracturas
- Rotura de tendones
- Rotura de ligamentos.

- Gastritis
- Úlcera
- Colitis
- Taquicardia
- Arritmia
- Infarto
- Presión arterial alta
- Presión arterial baja
- Problemas sexuales
- Problemas psicológicos
- Alteraciones del sistema nervioso
- Trastornos del sueño

### Por condiciones generales e infraestructura

- Caídas
- Incapacidad temporal

- Depresión
- Ansiedad
- Trastornos alimenticios

- Incapacidad permanente
- Cortaduras
- Quemadura al transportar alimentos calientes  **Por condiciones de seguridad**
- Quemadura en la preparación y/o servicio  Asalto o robo

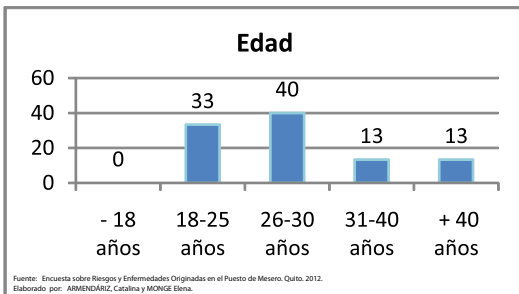
**RESULTADOS ESPERADOS Y OBTENIDOS:**

Al realizar la investigación de campo, (encuestas a los meseros) se esperaba, identificar los principales riesgos laborales a los que las personas que laboran como meseros en los establecimientos ubicados en el Sector de la Avenida González Suárez de la Ciudad de Quito están expuestos, así como las enfermedades laborales que han padecido.

Una vez efectuada la labor investigativa en el campo, se obtuvo los siguientes resultados:

**Pregunta No. 1 Indique el rango de su edad**

**Gráfico No. 1**



En referencia, a esta pregunta, del total de encuestados, el 40% se encuentran en una edad comprendida entre 26 y 30 años.

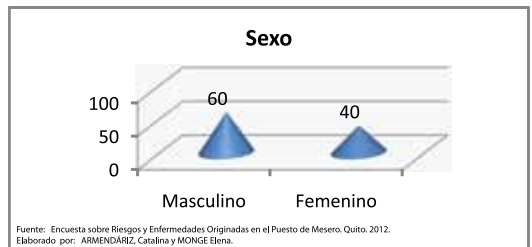
El 33% están entre 18 y 25 años, y el

13% entre 31 y 40 años, el 13% son mayores de 40 años. El 1% de los encuestados no responde esta pregunta.

Ninguno de los encuestados es menor de los 18 años.

**Pregunta No. 2 Sexo del encuestado**

**Gráfico No. 2**



Del total de encuestados, el 60% son varones y el 40% mujeres.

**Pregunta No.3 ¿Qué tiempo trabaja como mesero (a)?**

**Gráfico No. 3**



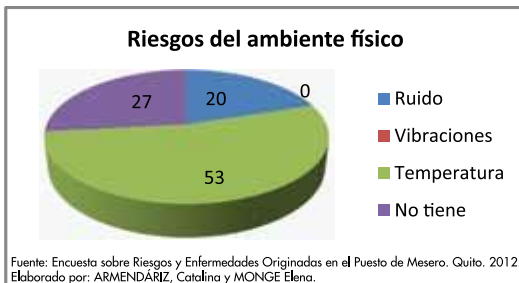


De los encuestados, el 53% son personas que laboran como meseros entre 1 y 5 años. El 7%, corresponde a meseros que se encuentran laborando en el área entre 6 y 10 años, mientras que entre 11 y 15 años laboran como meseros el 13%, este mismo porcentaje lo comparten personas que trabajan como meseros más de 15 años y 1 año únicamente.

En esta encuesta hay un mesero que no contesta la misma, con lo cual se cubre el 100% de encuestados.

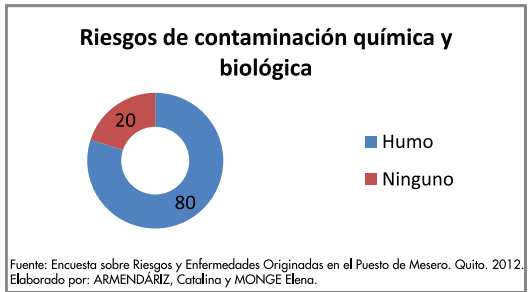
**Pregunta No. 4 En el tiempo de trabajo como mesero, ¿a qué riesgos se ha visto expuesto?, marque con una X su respuesta (as)**

#### Gráfico No. 4



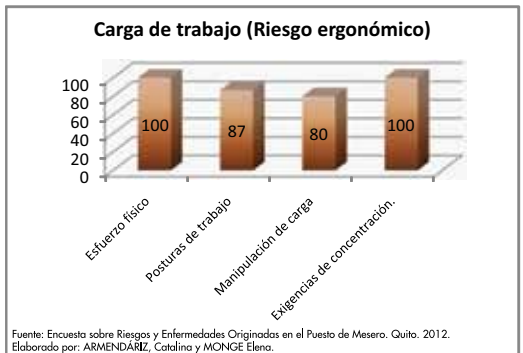
Respecto a los riesgos del ambiente físico, del 100% de encuestados, el 53% menciona que el riesgo mayor al que se encuentran expuestos son los cambios de temperatura; mientras que el 20% responde que es el ruido. Ninguna persona respondió que las vibraciones sean un riesgo laboral, mientras que el 27%, no se ha visto expuesto a este tipo de riesgo.

#### Gráfico No. 5



El 80% de los encuestados responde que el humo es un riesgo al que se encuentran expuestos, mientras que el 20% responde que no tienen ningún riesgo biológico.

#### Gráfico No. 6



Todas las personas encuestadas (100%) manifestaron estar expuestos a esfuerzos físicos; así como a exigencias de concentración. El 87% responde estar sometido a posturas de trabajo forzadas y el 80% menciona que la manipulación de carga es otro factor de riesgo en su profesión.

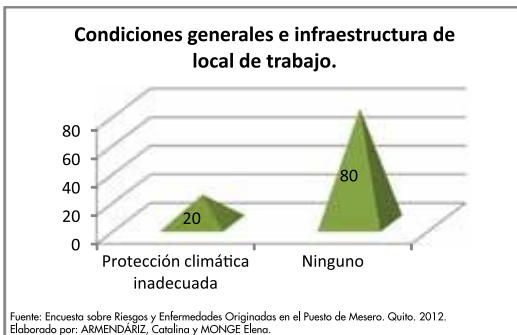
### Gráfico No. 7



Fuente: Encuesta sobre Riesgos y Enfermedades Originadas en el Puesto de Mesero. Quito. 2012. Elaborado por: ARMENDÁRIZ, Catalina y MONGE Elena.

El 100% de los meseros inmersos en la investigación establecen que los horarios y el ritmo de trabajo impuesto, es el principal riesgo psicosocial, el 87% menciona la carga de trabajo y el 67% el esfuerzo mental que realizan en el día a día.

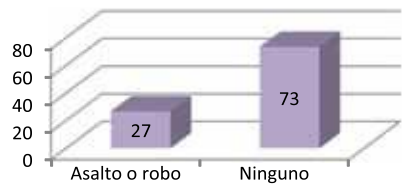
### Gráfico No. 8



Fuente: Encuesta sobre Riesgos y Enfermedades Originadas en el Puesto de Mesero. Quito. 2012. Elaborado por: ARMENDÁRIZ, Catalina y MONGE Elena.

El 20% de los meseros encuestados, manifiesta que se ve expuesto a riesgos ocasionados por protección climática inadecuada, mientras que el 80% no tiene ese riesgo.

### Riesgo por condiciones de seguridad



Fuente: Encuesta sobre Riesgos y Enfermedades Originadas en el Puesto de Mesero. Quito. 2012. Elaborado por: ARMENDÁRIZ, Catalina y MONGE Elena.

### Gráfico No. 9

El 27% de las personas que fueron encuestadas indicaron estar expuestos a riesgo de sufrir asalto o robo, mientras que el 73% respondió que no está expuesto a este riesgo por el trabajo.

### Pregunta No. 5

**En el tiempo de trabaja como mesero, qué enfermedades ha sufrido?.**

### Gráfico No. 10

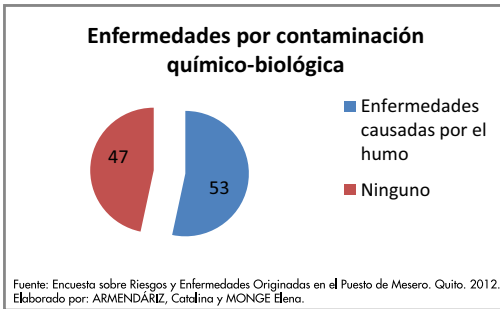


Fuente: Encuesta sobre Riesgos y Enfermedades Originadas en el Puesto de Mesero. Quito. 2012. Elaborado por: ARMENDÁRIZ, Catalina y MONGE Elena.

Respecto a enfermedades ocasionadas por el ambiente físico, de los señores (as) meseros encuestados: el 27% ha sufrido de bronquitis, el 20% sinusitis, el

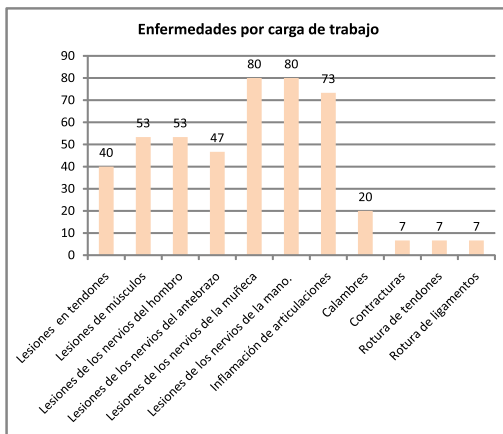
13% ha tenido una disminución auditiva, el 7% ha enfermado con pulmonía, y ninguno del ellos ha presentado enfermedad debido a insolaciones o quemaduras por el sol.

### Gráfico No. 11



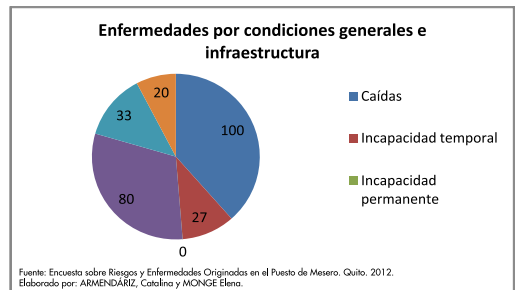
Referente a las enfermedades por contaminación química o biológica, el 53% de los encuestados ha sufrido enfermedades causadas por la inhalación de humo; mientras que el 47% no ha sufrido este tipo de enfermedades.

### Gráfico No. 12



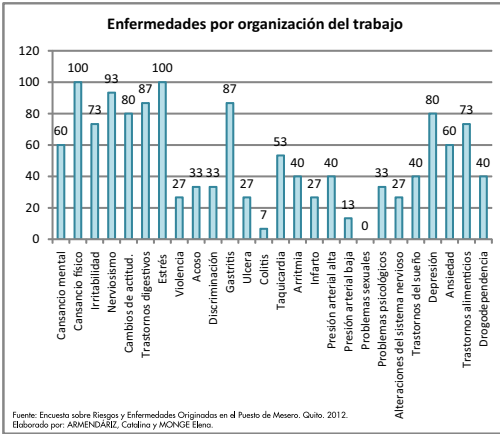
En cuanto a las enfermedades por carga de trabajo, el 80% de los encuestados sufren o han sufrido lesiones de los nervios de la muñeca y de la mano, el 73% han presentado inflamación de articulaciones, seguido de lesiones de músculos y el hombro en un 53%, en menos porcentaje están las lesiones de tendones, nervios del antebrazo, calambres y rotura de tendones y ligamentos.

### Gráfico No. 13



En cuanto a las enfermedades causadas por condiciones generales de infraestructura, el 100% ha sufrido caídas, el 80% cortaduras, en menor porcentaje, los encuestados han sufrido incapacidad temporal y permanente, así como, quemaduras por transportar alimentos calientes.

**Gráfico No. 14**



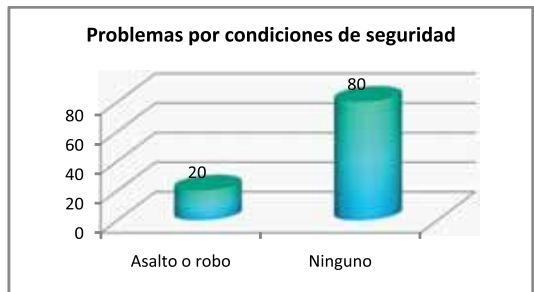
Todos los encuestados se han visto afectados por cansancio físico y estrés, el 93% tiene nerviosismo, seguido de trastornos y enfermedades digestivas con el 87%, mientras que le 80% sufre de cambios de actitud y depresión, el 73% irritabilidad y trastornos alimenticios, seguidos de ansiedad y cansancio mental con el 60%, taquicardia 53%, mientras que el 40% sufre de arritmia, presión arterial alta, trastornos del sueño y drogodependencia, el 33% se ha visto afectado de acoso, discriminación y problemas psicológicos, el 27% violencia, úlcera, infarto y alteraciones del sistema nervioso, un 13% de los encuestados sufre de presión arterial baja y el 7% colitis, ninguno de los encuestados manifestó tener problemas sexuales.

En una entrevista realizada al Doctor Fernando Ron, médico de la Clínica

Pichincha, mencionó que el estrés es una de las enfermedades laborales más comunes, ocasionado en gran parte por el clima laboral, éste a largo tiempo ocasiona problemas como: diarrea o estreñimiento, síndrome de colon irritable, problemas psicosomáticos y gastroenterológicos. También tiene manifestaciones de tipo viral, bacteriano y micótico y concluye que a menos estrés, menos enfermedad laboral.

El Dr. Fernando Ron también indica que, es fundamental trabajar a nivel preventivo –para evitar o minimizar la enfermedad- que el individuo sea más productivo y no haya ausentismo. Recomienda eliminar factores adversos, fomentar cambios de actitudes a todo nivel y descansar cada tres horas de trabajo.

**Gráfico No. 15**



Fuente: Encuesta sobre Riesgos y Enfermedades Originadas en el Puesto de Mesero. Quito, 2012.  
Elaborado por: ARMENDÁRIZ, Catalina y MONGE Elena.

El 20% de los trabajadores encuestados respondieron haber sido víctimas de asalto o robo, frente a un 80% que contestaron no haber sufrido estos altercados.



Mesero sirviendo a los comensales en un restaurante. SALAS, Armando. Abril 2012.

## CONCLUSIONES

---

- El mayor porcentaje de tiempo de trabajo de una persona en calidad de mesero está entre 1 y cinco años.
- El trabajo realizado por meseros se ve enfrentado a varios riesgos en diversos aspectos, desencadenando en múltiples enfermedades.
- Los mayores riesgos que tienen las personas que trabajan como meseros son: esfuerzo físico, exigencia de concentración, adaptación a los diferentes tipos de horarios de trabajo; y, el ritmo de trabajo.
- Las enfermedades más comunes en los meseros como consecuencia de la actividad son: el estrés, cansancio físico, caídas y nerviosismo; trastornos digestivos, gastritis, lesiones en los nervios de la mano y de la muñeca.
- El estrés es la enfermedad profesional más común y de mayor frecuencia, ocasionada principalmente por el clima laboral.
- Es importante realizar medicina preventiva sobre todo para evitar el estrés en los meseros (as), consiguiendo disminuir el ausentismo por esta razón, mejorando las condiciones y calidad de vida, lo que los llevaría a ser mejores en su trabajo en beneficio personal y de la empresa.

## GLOSARIO

*Desbarasar*.- Retirar de la mesa menaje utilizado o que no será usado

*Turnicidad*.- Cambios de turno con una alta frecuencia

---

## REFERENCIAS

- **CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES.** (Actualizado a Septiembre de 2009). Código Del Trabajo. Quito – Ecuador.
- **CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES.** (Actualizado a Julio de 2009). Tomo 11. Ley de Seguridad Social. Quito – Ecuador.
- **DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE RIESGOS DEL TRABAJO DE MANABÍ** (Octubre 2008). Seguro general de riesgos del trabajo. Imprenta y gráficas Cobeña. Portoviejo.
- **DURÁN VALVERDE, Fabio,** (Septiembre 2007). Diagnóstico del Sistema de Seguridad Social. República del Ecuador. Quito.
- **ENCICLOPEDIA FAMILAR DE LA SALUD.** (2004) Tomo 1, Grupo Editorial Fabri. S.A. Milán.
- **ENCICLOPEDIA PARA LA SALUD Y EL TRABAJO OIT.** (2001). Tomo 3. Gestión editorial Chantal Dufresne, BA. España.
- **GRAN COLECCIÓN DE LA SALUD, (2004).** Tercera edición Tomos 3 y 4. Plaza & Jamés Editores S.A. Perú.
- **SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO DEL IESS.** (Octubre 2008). Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo, IESS. Quito
- **BOLETÍN DEPARTAMENTO DE JUVENTUD UGT. (2007).** Secretaría de

Juventud Trabajadora de UGT a datos de la quinta encuesta de condiciones de trabajo del ministerio de trabajo y asuntos sociales. [http://www.ugt-pv.es/2009/boletin\\_juventud](http://www.ugt-pv.es/2009/boletin_juventud). Consultado en: 2011-10-20.

- **FEDERACIÓN DE COMERCIO, HOSTELERÍA-TURISMO Y JUEGO DE UGT.** (2008) Estudio Del Origen De Las Enfermedades Relacionadas Con El Trabajo En El Sector De La Hostelería.<http://www.chtjgt.net/noticia/estudio-del-origen-de-las-enfermedades-relacionadas-con-el-trabajo-en-el-sector-de-la-hosteleria-id-3332.htm>. Consultado. 2011-12-08.
- **OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT).** (2010) Lista de enfermedades profesionales.[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_150327.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_150327.pdf) . Consultado en: 2011-11-15.
- **YUS, Francisco.** (2001). Prevención de riesgos laborales. [http://www.semergen.es/semergen/microsites/comunicaciones/Alicante2001/ponencias/2\\_3.pdf](http://www.semergen.es/semergen/microsites/comunicaciones/Alicante2001/ponencias/2_3.pdf). Consultado: 2011-09-25.