
AGENCIA EUROPEA PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA, LA RESTAURACIÓN Y EL CATERING

Introducción. El sector de la hostelería, la restauración y el catering (Horeca) comprende hoteles, bares, cervecerías, restaurantes, contratistas de catering, establecimientos de comida rápida para llevar, cafeterías y tabernas. Se trata de un importante generador de empleo en el sector servicios y, en muchos Estados miembros de la UE, en la economía en su conjunto. Actualmente, este sector en crecimiento da empleo a más de 7,8 millones de personas en la Unión Europea. Esta hoja informativa presenta las conclusiones del informe sobre prevención en el sector Horeca. Su objetivo es proporcionar una visión general de la seguridad y la salud en el trabajo (SST), identificar buenas prácticas y examinar los principales cambios que acontecen en el sector en materia económica y de empleo.

Características del sector. El sector Horeca se compone fundamentalmente de pequeñas empresas de 10 o menos trabajadores. Se caracteriza por una mano de obra joven: según las estadísticas europeas (EU-25, Eurostat 2005) alrededor de un 48 % tiene menos de 35 años, y menos del 10 % de la mano de obra tiene 55 años o más, si bien esta cifra va en aumento como consecuencia del cambio demográfico. El número de mujeres —54 % de la mano de obra— supera al de hombres. El sector se considera un buen lugar para que jóvenes y personas relativamente no cualificadas se incorporen al mundo laboral. El nivel educativo de la mano de obra es bajo: el 40 % de los empleados son relativamente no cualificados; sólo 1 de cada 10 trabajadores tiene un alto nivel educativo. A pesar de las exigentes condiciones de trabajo, el sector no registra tasas de accidentes o enfermedades por encima de la media.

Políticas y prácticas europeas, nacionales y locales. En los últimos años, la legislación en materia de salud y seguridad en el trabajo se ha vuelto cada vez más compleja. Dado que el 90 % de todos los establecimientos del sector Horeca son muy pequeños, los empresarios a menudo carecen de tiempo y de recursos para conocer y mantenerse al tanto de las cuestiones legislativas que afectan al sector. La aplicación de la legislación en el ámbito empresarial parece ser un gran problema al que se enfrenta el sector. En el ámbito europeo, los trabajadores están amparados por la Directiva marco 89/391/CEE. Ésta exige que los empresarios lleven a cabo evaluaciones de riesgos en el lugar de trabajo y les impone el deber general de garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores. Se han formulado pocas políticas dirigidas específicamente al sector Horeca. Algunas de estas políticas, como el análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC) y la prohibición de fumar, llevaron a las institu-

ciones públicas y a los servicios de prevención a estudiar más detenidamente el sector, propiciando, en varios casos la introducción de nuevas medidas en materia de seguridad y salud. En 2004, la EFFAT (Federación Europea de Sindicatos de Alimentación, Agricultura y Turismo) y la Hotrec (Asociación de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías en la UE y el EEE), firmaron un documento conjunto titulado «An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector» [“Una iniciativa para mejorar la responsabilidad social de las empresas en el sector de la hostelería”].

Temas contemplados en el documento:

- Igualdad de oportunidades y no discriminación: las empresas deberían desarrollar políticas relativas a la contratación, el salario, la promoción, la formación y la rescisión de contratos.
- Condiciones de trabajo y organización del trabajo: debería promoverse la adopción de prácticas como la «división del trabajo», horario flexible y otras medidas encaminadas a fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar. Asimismo, las empresas deberían intentar contratar nuevamente a trabajadores estacionales, de una temporada a otra, para mantener la estabilidad y la continuidad.
- Salario digno: el principio de no discriminación debería aplicarse al salario a todos los niveles. Asimismo, debería estudiarse la posibilidad de ofrecer incentivos no económicos que tengan un impacto beneficioso para la familia, como el cuidado de los niños durante el día.
- Formación profesional y continua, y aprendizaje permanente: la formación debería favorecer la «profesionalización» y la empleabilidad de los trabajadores. Las empresas deberían ofrecer más aprendizaje y períodos de prácticas en la medida en que sea viable desde el punto de vista económico y social.
- Salud y seguridad: las políticas deberían elaborarse en consulta con los trabajadores, y deberían desarrollarse programas dirigidos a abordar los problemas que afectan específicamente al sector.
- Reestructuración: los trabajadores y sus representantes deberían ser consultados e informados sobre la situación de la empresa y acerca de cualquier plan de reestructuración. Con ello se evitarán o, al menos, limitarán las consecuencias negativas que pudiera tener para el empleo, y se prevendrá todo deterioro de la relación entre empresario y trabajador.

Condiciones de trabajo. Si bien el trabajo en los hoteles y restaurantes es variado, la bibliografía sobre seguridad y salud se centra en los riesgos que supone trabajar en cocinas y,

en menor medida, como camarero. Los informes científicos rara vez dan cuenta de actividades de apoyo, como la limpieza y el suministro de mercancías. Los trabajadores también se enfrentan a riesgos físicos y psicosociales, incluidos peligros sociales y jornadas prolongadas.

El sector ofrece un empleo y unas condiciones de trabajo atípicas, lo que se traduce tanto en el tiempo de trabajo como en el tipo de contratos. Por lo general, el sector demanda mayor flexibilidad en las condiciones y el tiempo de trabajo. Entre 1995 y 2000 se produjo un deterioro significativo en las condiciones de trabajo, máxime en relación con riesgos psicosociales, como las condiciones ergonómicas, las exigencias del puesto de trabajo, las horas de trabajo y la autonomía.

El sector Horeca evoluciona rápidamente conforme aparecen en el mercado nuevas tecnologías y varían las exigencias del cliente. Los factores que subyacen a esta transformación son muchos y variados, y entre ellos pueden citarse los siguientes: cambios sociológicos, como la diversificación de los hogares y las múltiples funciones que desempeñan las personas actualmente; cambios demográficos a medida que envejece la sociedad; y cambios económicos, como las fusiones, reestructuraciones y una mayor libertad de circulación de mano de obra y recursos.

Los riesgos más importantes que conlleva trabajar en el sector son:

- un alto nivel de exigencia física en el trabajo que implica permanecer en pie y adoptar posturas estáticas durante muchas horas, el transporte y el levantamiento de cargas y movimientos repetitivos, lo que a menudo se combina con otras condiciones de trabajo desfavorables, como el diseño inadecuado del lugar de trabajo;
- la exposición a altos niveles de ruido; alrededor de un 29% de los trabajadores del sector están expuestos a ruido, y más del 4 % considera que ello supone un riesgo para su salud¹
- lugares de trabajo calurosos o fríos, en especial la combinación de temperaturas altas con corrientes de aire, puertas abiertas, alternancia entre lugares de trabajo calurosos, húmedos y fríos, como almacenes;
- cortes y quemaduras;
- tropiezos, resbalones y caídas causados por suelos húmedos y resbaladizos, obstáculos y caídas de altura;
- sustancias peligrosas, por ejemplo, el uso extendido de productos de limpieza y agentes biológicos en los alimentos.

Los factores de riesgo psicosocial más importantes son los siguientes:

- jornadas laborales prolongadas o que incumplen la norma; el sector se caracteriza por turnos prolongados y por horas de trabajo irregulares y poco habituales; gran parte del trabajo se realiza cuando no hay otras personas en el trabajo;
- dificultades para conciliar la vida laboral y familiar, en particular debido al carácter imprevisible del tiempo de trabajo, a la duración de las jornadas laborales y a la falta de control sobre el trabajo;

- carga de trabajo excesiva y presión de tiempo; alrededor de un 75% menciona la obligación de trabajar a un ritmo muy elevado; un 66% tiene que trabajar con plazos ajustados; alrededor de un 48% afirma que no tiene tiempo suficiente para finalizar el trabajo¹;
- bajo nivel de control sobre el trabajo: el trabajo monótono que carece de creatividad y exige poca iniciativa está bastante generalizado;
- relaciones con los compañeros y el jefe: la falta de apoyo puede incrementar el estrés laboral; alrededor de un 70 % de los trabajadores considera que puede pedir apoyo a los compañeros; únicamente el 53% afirma que puede pedir apoyo a los supervisores ;
- el contacto permanente con los clientes, que puede ser una fuente de estrés o, en el peor de los casos, llevar al acoso moral o a la violencia;
- la falta de formación y educación; algunos trabajos no requieren un alto nivel de formación ni de experiencia; las personas no siempre poseen una buena cualificación para realizar su trabajo, lo que puede conllevar más estrés.

Estudios de casos. Los estudios de casos se centran en la prevención práctica de los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores en este sector. En el informe se presentan 18 medidas prácticas en el lugar de trabajo, y se describen la implicación, los motivos y los objetivos de los grupos participantes. Asimismo, se identifican y evalúan los resultados, los efectos colaterales, los factores de éxito y los problemas. Los estudios de casos se seleccionaron para mostrar los distintos riesgos a los que se enfrenta el sector Horeca y reflejar la variedad de entornos de trabajo. Ésta no sólo incluye restaurantes y hoteles, sino también sino también comedores escolares, clubes y bares.

Una prevención de riesgos eficaz implica:

- una adecuada evaluación de los riesgos; es fundamental identificar previamente los riesgos a fin de garantizar que se están abordando los problemas pertinentes;
- la participación del trabajador para garantizar la identificación de todos los problemas y para generar el apoyo necesario con vistas a la aplicación eficaz de medidas de prevención;
- el compromiso de la dirección;
- colaboraciones para promover iniciativas a nivel regional, nacional o sectorial; es necesario contar con la participación de todos los interlocutores para garantizar el éxito de estos tipos de proyectos;
- una formación adecuada;
- un enfoque que incluya la realización de distintos tipos de acciones, que puedan incrementar el éxito global de cualquier medida adoptada.

BIBLIOGRAFÍA

1. Thirion A ed alt. Cuarta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo, 2005. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound); 2007.