

Acciones N° AE-0002/2010, AE-0005/2010 y AE-0019/2010.

**“Información y promoción de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en el sector Hostalero. Acción presencial (Comunidades Autónomas: Cataluña y Andalucía)”**



11 de junio - 31 diciembre 2010

Con la financiación de:  FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

# ÍNDICE

- SOBRE EL PROYECTO
  - Objetivos
  - Metodología
  - Proceso
    - Proceso de captación de establecimientos
  - Cobertura geográfica
  - Recursos humanos
    - Call center /agenda
    - Funciones
- RESULTADOS
  - Resultados Generales
  - Resultados Andalucía
  - Resultados Cataluña
- ESTADÍSTICAS
  - Estadísticas recopiladas
  - Satisfacción del servicio recibido
- OBSERVACIONES Y MEJORAS
  - Incidencias
  - Propuestas de Mejoras

[ SOBRE EL PROYECTO ]

[ OBJETIVOS

]

# OBJETIVO GENERAL

- Realizar visitas informativas sobre la legislación existente en PRL y su aplicabilidad a la hostelería, a establecimientos hosteleros de las comunidades autónomas de Cataluña y Andalucía.

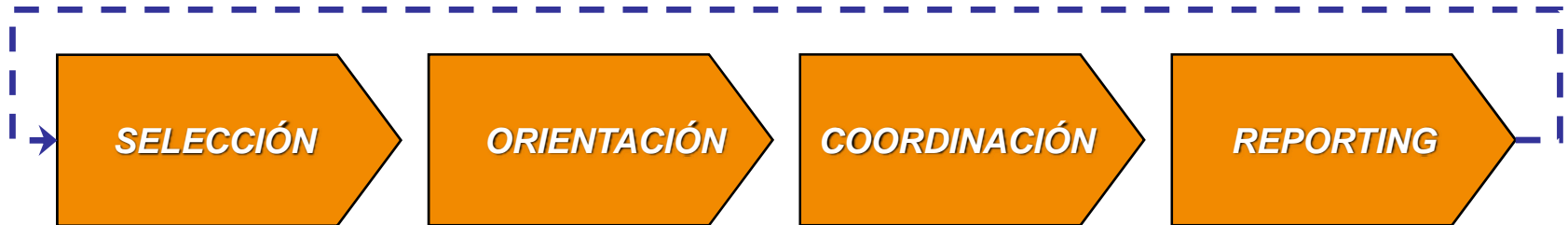
## • OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fijar los procedimientos para mejorar la calidad de vida laboral de todos los empleados de las empresas hosteleras y empresarios autónomos.
- Reducir la siniestralidad, abstinencia laboral y los daños materiales.
- Logar la plena integración de la prevención de riesgos laborales acorde a la legislación vigente.
- Considerar la prevención frente a los riesgos laborales con una actuación única, indiferenciada y coordinada que debe llegar a todos los empleados, sin distinción del régimen jurídico que rija su relación laboral.
- Implantar una cultura de prevención en las empresas hosteleras que perdure y se perfeccione con el tiempo.
- Entender la prevención de riesgos laborales como una inversión de futuro, no como un gasto a corto plazo.
- Aumentar los niveles de conocimiento y aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales en el sector hostelero.

[METODOLOGÍA

]

# METODOLOGÍA



- Reclutamiento y selección de los agentes sectoriales.

- Orientación de los agentes sectoriales sobre la metodología a seguir para la consecución de los objetivos.

- Coordinación y seguimiento proyecto
- Cumplimiento operativa

- Diseño y programación herramienta web reporting personalizada
- Alojamiento y mantenimiento herramienta web
- Estadísticas e informes semanales
- Informe final proyecto

# PROCESO



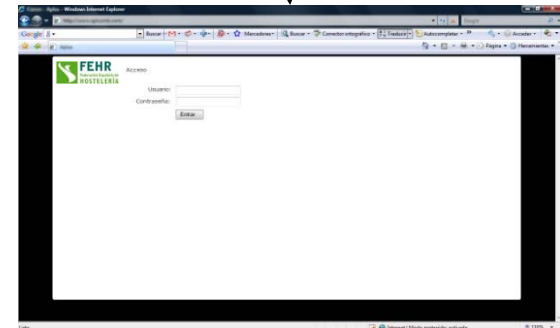
**BBDD  
Establecimientos  
Hosteleros**

**Call center  
gestión agenda**



**Agenda visitas**

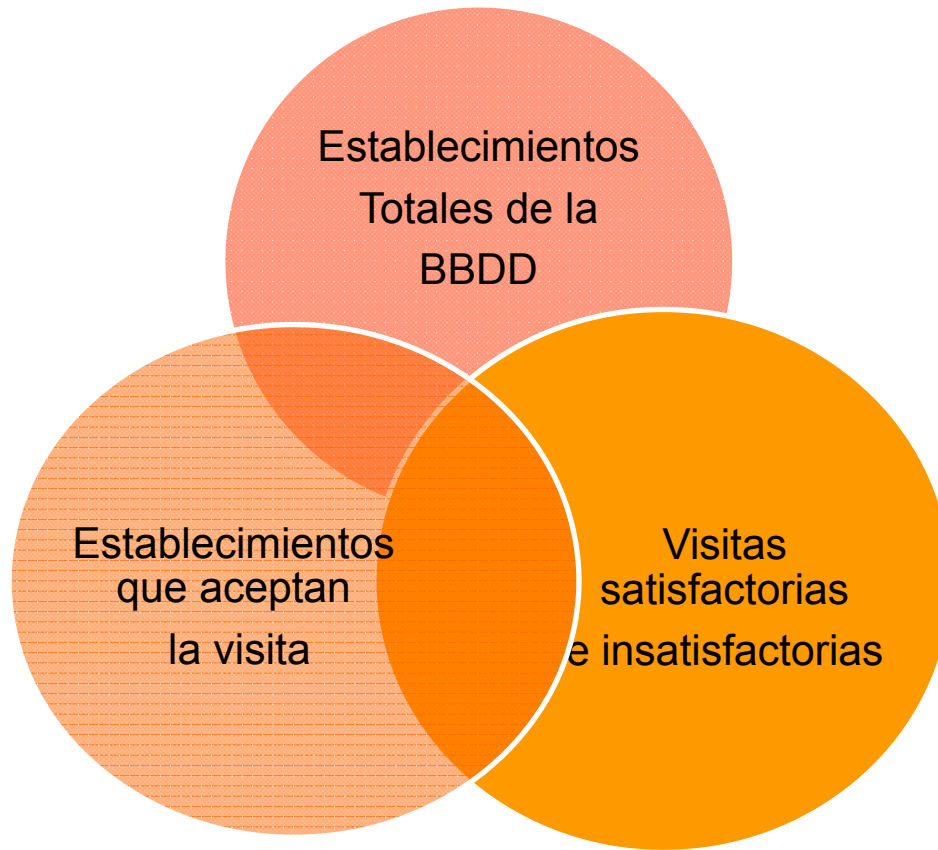
**Realización  
visitas por parte  
de los técnicos  
PRL**



**Reporting resultados**



# PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS



# COBERTURA GEOGRÁFICA

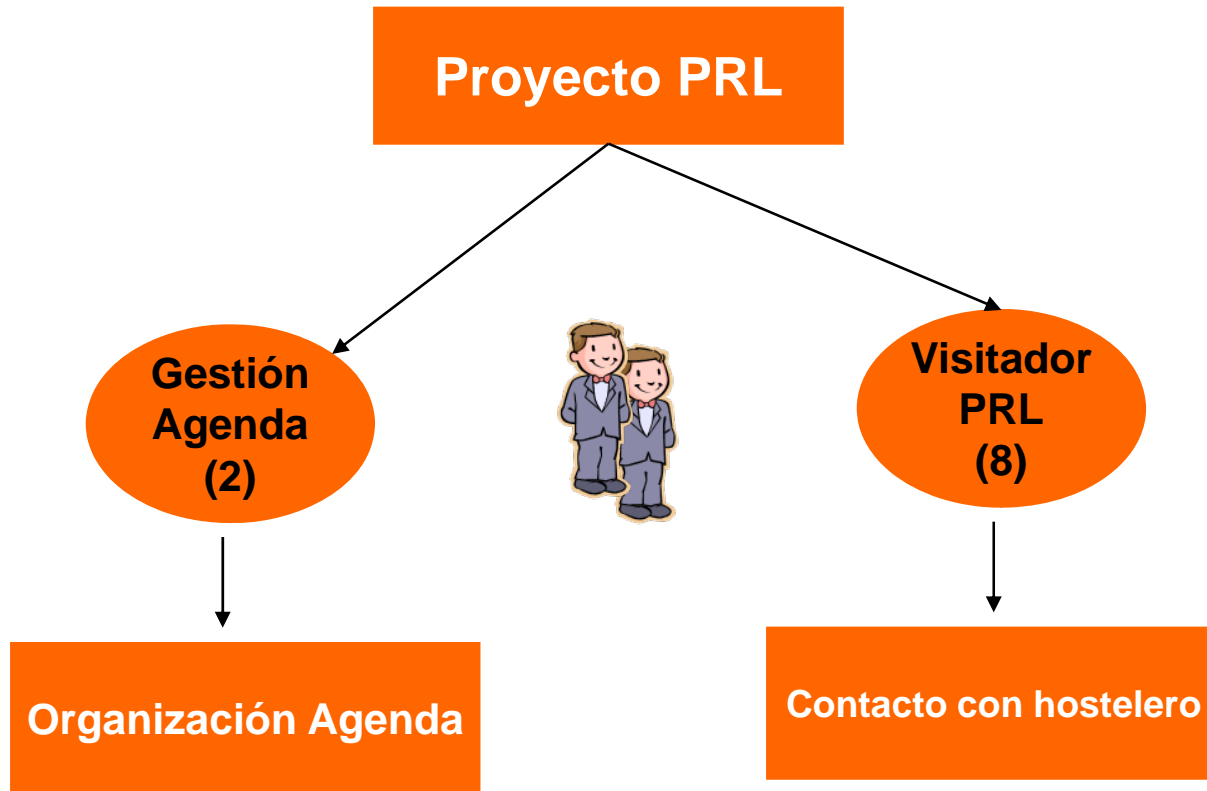
# COBERTURA GEOGRAFICA





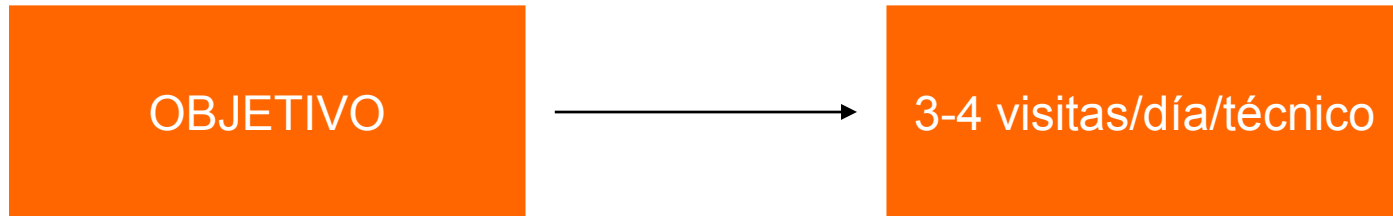
# RECURSOS HUMANOS

# RECURSOS HUMANOS



# CALL CENTER /AGENDA

- Para la obtención de las citas con los establecimientos hosteleros se ha utilizado los perfiles:
  - Un perfil ha llevado a cabo un contacto telefónico y ha fijado la fecha de la Visita, gestionado la agenda de las mismas.



- 2 personas han desarrollado por tanto estas funciones
  - 1 para cada CCAA (1 Andalucía + 1 Cataluña).

# FUNCIONES

- Realización de visitas de 20-30 minutos aproximadamente en establecimientos hosteleros con una cantidad de trabajadores entre 6 y 50 y que no cuenten con delegados de prevención.
- Informar, argumentar y resolver dudas sobre:
  - Derechos y obligaciones de empresarios y trabajadores recogidos en la legislación de PRL
  - Integración de la Prevención en los establecimientos hosteleros
  - Factores de riesgo generales en el sector y medidas preventivas aplicables
  - Maneras de organizar la prevención.
- Reportar diariamente a través de la intranet el número de visitas realizadas, incidencias, cuestiones más habituales, status del stock de materiales, entre otras informaciones de interés.

[ RESULTADOS ]



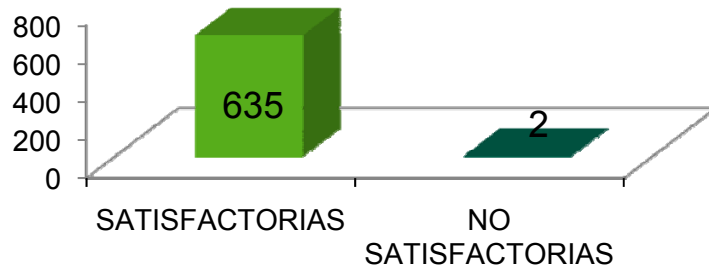
# RESULTADOS GENERALES

<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>637</b>
CONCERTADAS	157
PUERTA FRIA	480

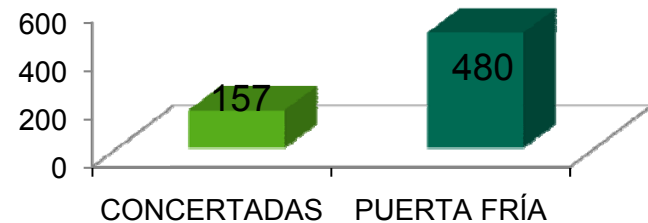
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>637</b>
SATISFACTORIAS	635
NO SATISFACTORIAS	2

<b>TOTAL VISITAS</b>	<b>637</b>
ANDALUCÍA	344
CATALUÑA	293

RESULTADOS




VISITAS



# RESULTADOS GENERALES

- Los resultados globales del proyecto se consideran altamente positivos con una consecución óptima de los objetivos previstos. Nos hemos acercado un poco más a la realidad del sector hostelero en lo que a prevención de riesgos laborales se refiere, obteniendo unos datos que nos puedan dar una pequeña pincelada de la situación del sector.
- Al igual que en el proyecto del año anterior (acciones AE-0009/20009, AE-0017/2009 y AE-0012/2009), los resultados de las encuestas realizadas, muestran unas características comunes en la mayoría de casos analizados que podrían servirnos de orientación para llevar a cabo otras actuaciones futuras en el campo de la prevención.

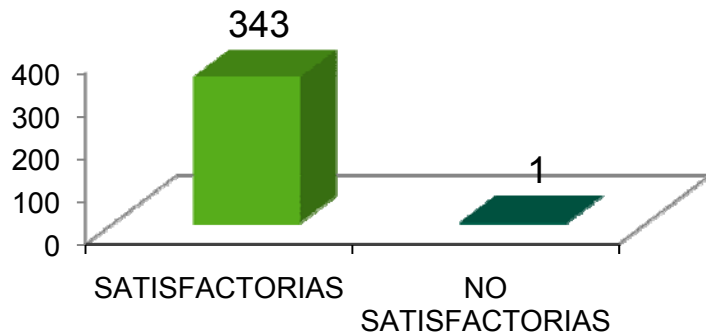


# ELEMENTOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS ANDALUCÍA

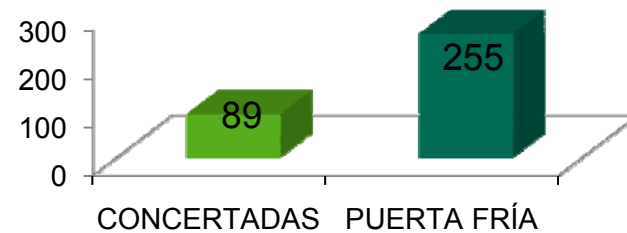
# RESULTADOS ANDALUCÍA

<b>TOTAL DE VISITAS ANDALUCÍA</b>	<b>344</b>	
CONCERTADAS	89	
PUERTA FRÍA	255	
<b>TOTAL DE VISITAS ANDALUCÍA</b>		<b>344</b>
SATISFACTORIAS	343	
NO SATISFACTORIAS	1	

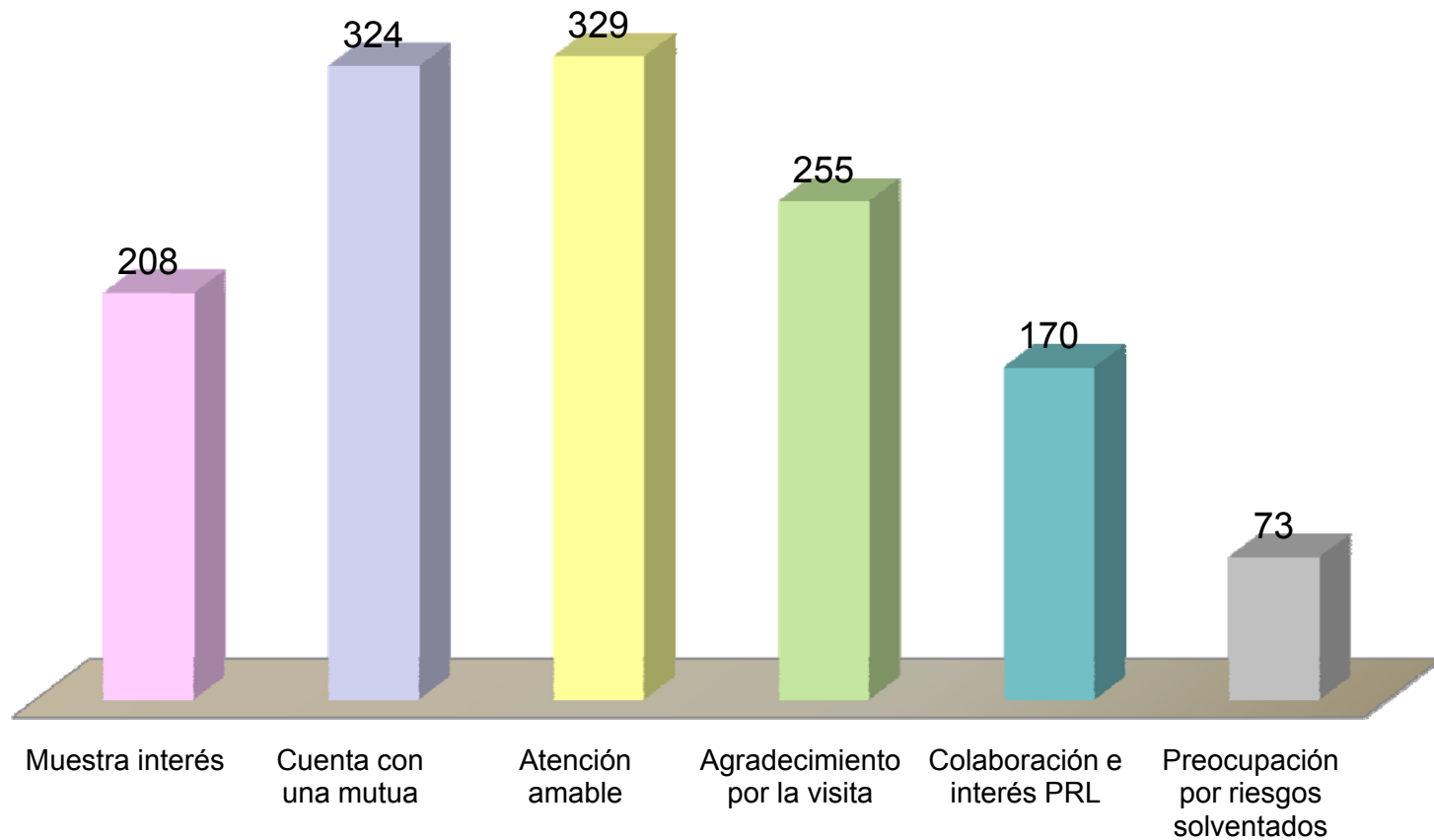
RESULTADOS



VISITAS



# ASPECTOS POSITIVOS VISITAS PRL ANDALUCÍA



# RESULTADOS ANDALUCÍA

- Aspectos positivos:
  - La mayoría de los empresarios y trabajadores consultados afirman que conocen sus derechos y obligaciones en materia preventiva.
  - Buena recepción general de la campaña por parte de trabajadores y empresarios.
  - Amabilidad generalizada de los consultados.
  - Las identificaciones y tarjetas de visitas facilitaron el acceso a los establecimientos hosteleros, a demás de lograr una mayor credibilidad del mensaje ha transmitido.
  - Agradecimiento por la visita y por el material entregado (Folletos informativos y carteles de señalización como medida preventiva ante los principales riesgos).
  - El trabajo diario de calle permitió acceder a todo tipo de trabajadores y empresarios, desde los más formados en la materia, hasta aquellos que hasta el momento tenían poco o ningún conocimiento de prevención de riesgos laborales.

# RESULTADOS ANDALUCÍA

- Aspectos positivos :
  - Se logro promover una cultura preventiva en establecimientos que era casi inexistente, despertando la inquietud de los trabajadores para recibir la mayor información y formación posible que les permita garantizar su seguridad y salud en el trabajo.
  - Se pudo promover la cultura preventiva especialmente a trabajadores jóvenes y a trabajadores extranjeros que desconocían en la mayoría de los casos los principales puntos de la actual legislación de prevención de riesgos laborales.
  - Ha sorprendido positivamente que entidades sin ánimo de lucro se involucren directamente en este tipo de trabajo realizando campañas de PRL.
  - La campaña ha permitido identificar de forma directa las necesidades actuales en este sector en materia preventiva, para así intentar mejorarlas.
  - La mayoría de los trabajadores y empresarios consultados se consideran informados respecto a los riesgos existentes en su puesto de trabajo y sobre las medidas preventivas a adoptar para evitar o disminuir dichos riesgos.
  - Interés mayoritario en la prevención de riesgos laborales, considerándola más como una inversión que como un gasto

# RESULTADOS ANDALUCÍA

- Aspectos positivos (cont.):
  - Los hosteleros y empleados están dispuestos a recibir formación complementaria por alguna entidad sin ánimo de lucro.
  - Las medidas de emergencia están implantadas en la totalidad de los centros visitados.
  - La mayoría de los centros visitados informan que suelen realizarse el reconocimiento médico.
  - Los accidentes laborales graves y muy graves son casi inexistentes, exceptuando algún caso concreto, siendo los más frecuentes accidentes leves como cortes y quemaduras.




# RESULTADOS ANDALUCÍA

- Aspectos negativos:
  - Diferencia del nivel de prevención de riesgos laborales existente en relación al tamaño de la empresa. Ha sido notable el desconocimiento en la materia en aquellas empresas de pocos trabajadores.
  - Ha sido notable tanto el desconocimiento en la materia como el inexistente interés en informarse y formarse en aquellos trabajadores de mayor edad.
  - Los empresarios señalan que una de las dificultades que se encuentran a la hora de formar a sus trabajadores es la alta rotación del personal que se encuentran en este sector,.
  - Falta de tiempo de los trabajadores de este sector para poder atender correctamente servicios de este tipo en su horario de trabajo. Existe una alta carga de trabajo y una serie de horarios en los que no es posible acceder a los establecimientos para realizar una labor informativa y formativa.
  - En algunos casos concretos existe un escaso apoyo de los Servicios de Prevención Ajenos contratados, considerando el empresario que es mayor la inversión realizada que los servicios que les proporciona la empresa contratada.

# RESULTADOS ANDALUCÍA

- Aspectos negativos (cont.):
  - En algunas ocasiones la experiencia de los trabajadores hace que subestimen los riesgos existentes en el centro de trabajo no dándole importancia a las medidas preventivas existentes.
  - Elevado número de accidentes leves tales como cortes, quemaduras y caídas al mismo nivel, considerados por los trabajadores como "normales" de la actividad laboral y no poniendo medidas para evitarlos o reducirlos.
  - Existencia de riesgos psicosociales en la mayoría de los centros visitados sin ser considerado por los empresarios y trabajadores y sin establecer estudios ni medidas preventivas al respecto.
  - En ocasiones se registraron dificultades para encontrar establecimientos que cumplieran el requisito del número mínimo de trabajadores exigidos para poder realizarles las visitas. Debido a que en este momento de crisis económica han sido numerosas las empresas que han tenido que reducir el número de trabajadores en Sevilla, especialmente en el sector hostelero que predominan las empresas familiares que antes de ampliar la plantilla hacen frente ellos mismos a la actividad de su establecimiento aumentando su horario de forma excesiva



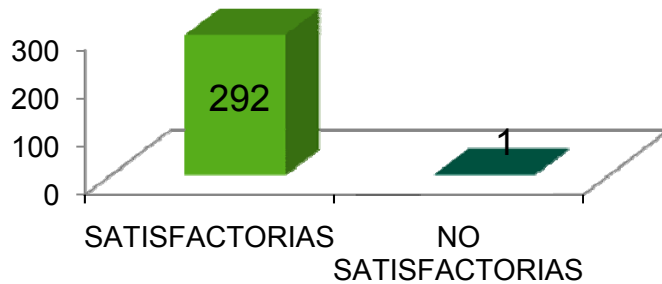
# ELEMENTOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS CATALUÑA

# RESULTADOS CATALUÑA

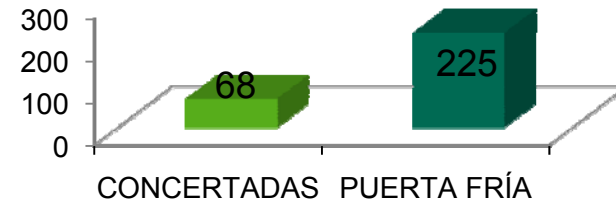
<b>TOTAL DE VISITAS CATALUÑA</b>	<b>293</b>
CONCERTADAS	68
PUERTA FRIA	225

<b>TOTAL DE VISITAS CATALUÑA</b>	<b>293</b>
SATISFACTORIAS	292
NO SATISFACTORIAS	1

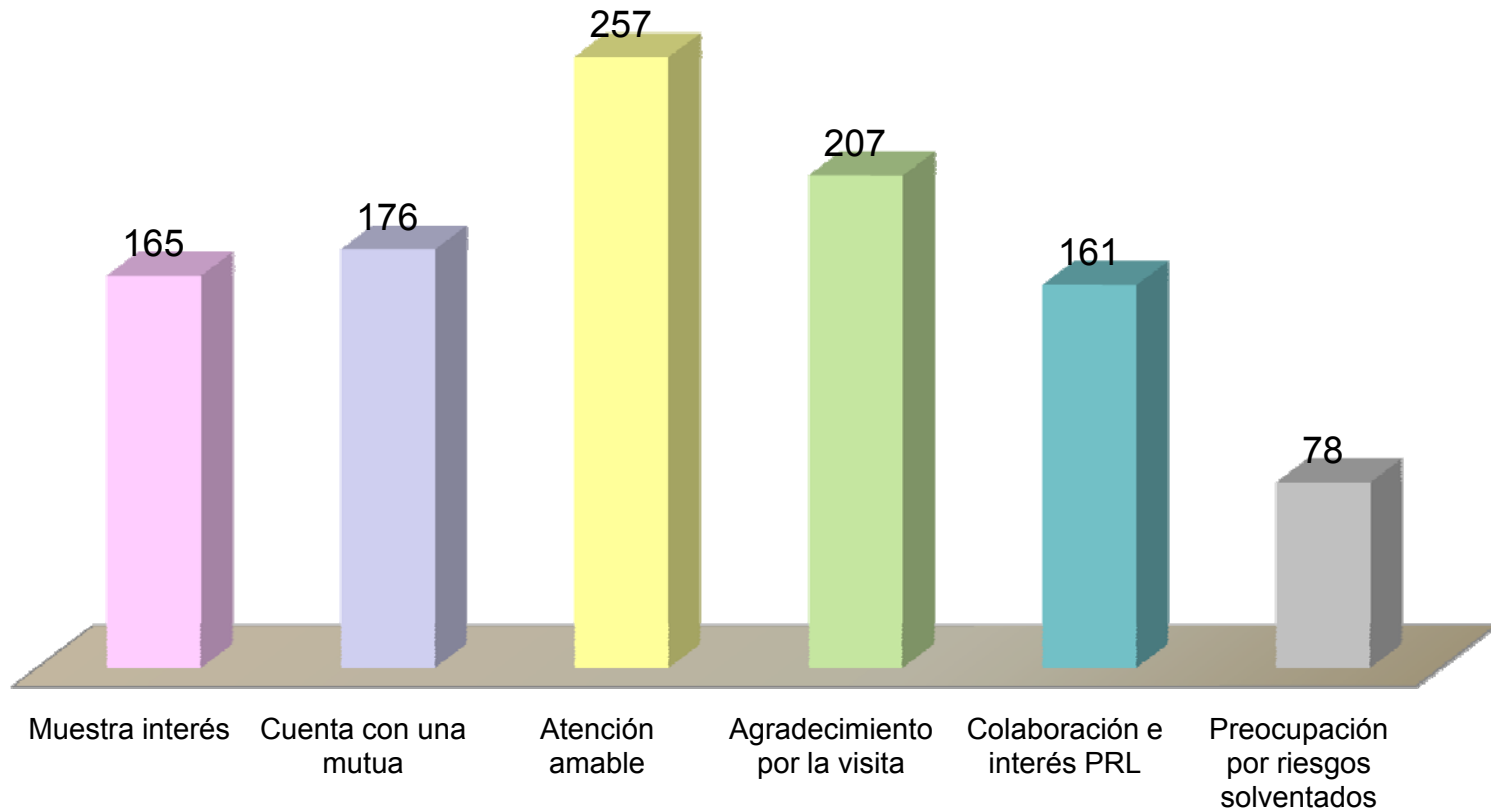
**RESULTADOS**



**VISITAS**



# ASPECTOS POSITIVOS VISITAS PRL CATALUÑA



# RESULTADOS CATALUÑA

- Aspectos positivos:
  - Los responsables de establecimientos y empleados, se mostraron muy agradecidos tanto por la visita como por la entrega de materiales informativos.
  - El hecho de tener un agente de CCOO y UGT fue muy positivo, ya que, en muchas ocasiones, los trabajadores preguntaban por temas sindicales.
  - De acuerdo a lo reflejado por los técnicos los 20-30 minutos de duración de las visitas fue suficiente.
  - La mayoría de los centros visitados dicen proporcionar la posibilidad de que sus trabajadores realicen el reconocimiento médico.

# RESULTADOS CATALUÑA

- Aspectos positivos (cont.):
  - Efectiva combinación laboral entre la FEHR y CCOO-UGT.
  - El 94% de los establecimientos tienen o conocen algo sobre la prevención.
  - Los empresarios o trabajadores han aprendido sobre la charla y los técnicos representantes de la FEHR y CCOO/UGT también han aprendido sobre aspectos que se podían servir como mejora ante futuros proyectos.
  - Horario bien definido ya que desde los primeros días se estableció cuales eran las horas mas convenientes para visitar los establecimientos dependiendo la operativa de cada uno.
  - La mayoría de los establecimientos estarían dispuestos a recibir formación gratuita.

# RESULTADOS CATALUÑA

- Aspectos negativos:
  - Nivel de colaboración de los establecimientos. Se hizo muy difícil poder realizar las visitas debido a la poca predisposición de los trabajadores y responsables de los locales. La imagen proyectada es la de un sector muy trabajador y muy poco sensibilizado por asuntos que incumben a los trabajadores como en este caso, su seguridad y su salud.
  - Nula atención por parte de los establecimientos regentados por empresarios hosteleros extranjeros. Al no tener intención de consumir en sus establecimientos, desistían en su intención de recibir la visita, pese a advertir de que esta es gratuita. Este hecho da que pensar que su nivel de implicación en PRL está por debajo del mínimo.



# RESULTADOS CATALUÑA

- Aspectos negativos (cont.):
  - En muchos casos, se tomaba a los técnicos por vendedores y también se cerraban a darles la oportunidad de entrevistarse. En este segundo caso, al enseñarles sus credenciales, aún podían realizar su trabajo, pero en otros casos, la negativa persistía y tenían que abandonar.
  - Las pocas visitas concertadas fue un punto de poca ayuda, ya que en muchos establecimientos pedían que se comuniquen con los encargados y/o propietarios para concertar cita.
  - Alta rotación de personal en el sector, debido a la naturaleza del sector combinado con las fuertes jornadas laborales.
  - Los accidentes de quemaduras y cortes no son percibidos por los hosteleros como importantes, por entender que son casos comunes en este tipo de trabajo.

# RESULTADOS CATALUÑA

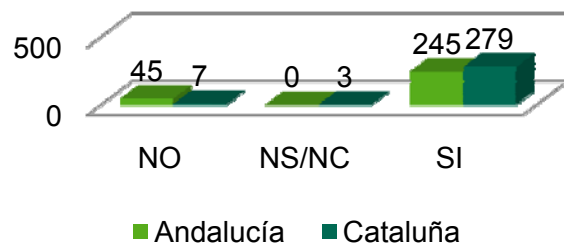
- Aspectos negativos (cont.):
  - El número mínimo que debía tener un establecimiento para cumplir con el perfil para ser visitado limitó el número de locales que podíamos visitar, ya que en su mayoría son autónomos o lo atienden familiares.
  - Negativa reacción al momento de pedir datos personales como el DNI.
  - Como norma general las visitas realizadas eran demasiadas cortas ya que los hosteleros y trabajadores tenían mucho trabajo. En muchos casos poder lograr a plenitud el objetivo marcado.

# [ ESTADÍSTICAS ]

# ESTADÍSTICAS RECOPIADAS

- A partir de las herramientas de recolección de datos
  - *“Cuestionario de valoración de la situación”*
  - *“Cuestionario de satisfacción del servicio recibido”*
- Universo
  - 344 cuestionarios Andalucía
  - 293 cuestionarios Cataluña
- Para la elaboración de las estadísticas se ha tomado una muestra final de:
  - **290 cuestionarios cumplimentados Andalucía**
  - **290 cuestionarios cumplimentados Cataluña**

### Conocimiento de la legislación aplicable en PRL



Si 90 %

No 9 %

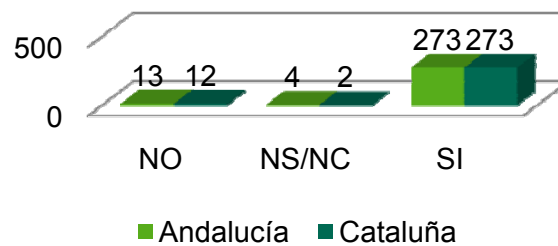
Ns/Nc 1 %

Si 93 %

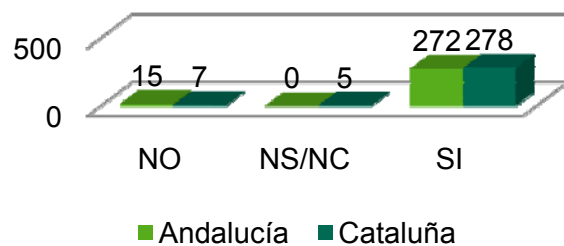
No 4 %

Ns/Nc 1 %

### Aplicación de la normativa existente en PRL por las empresas



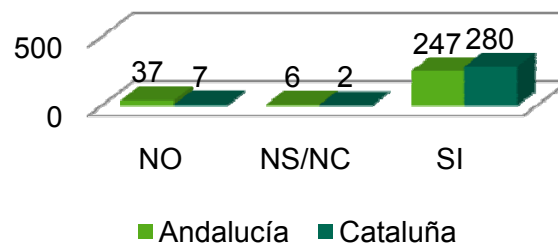
**Conocimiento de derechos y obligaciones en cuanto a PRL**



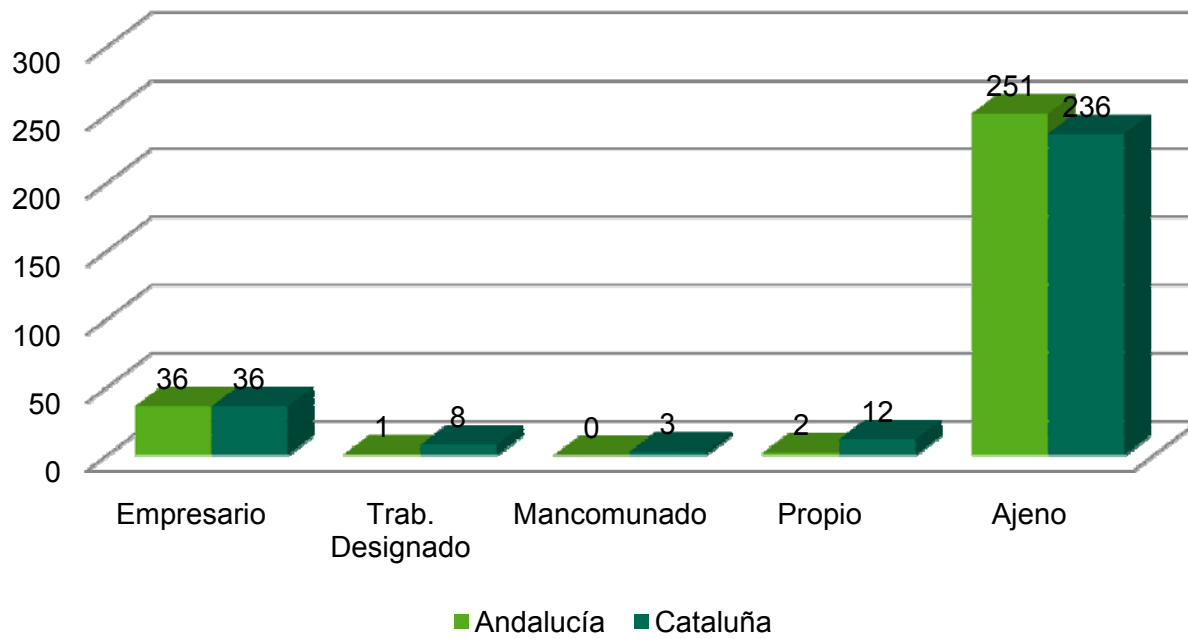
Si	95 %
No	4 %
Ns/Nc	1 %

Si	91 %
No	8 %
Ns/Nc	1 %

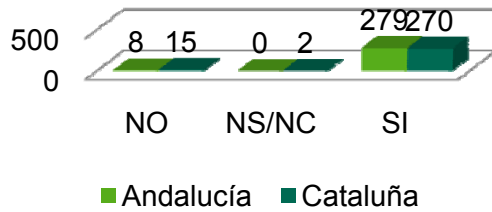
**Conocimiento principios básicos acción preventiva**



### Modalidades organizativas de prevención aplicadas



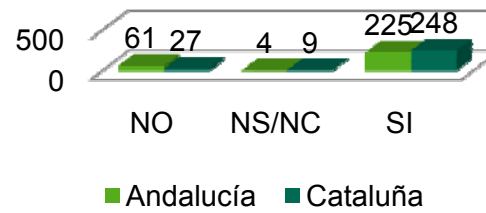
**Conocimiento de los riesgos en el desarrollo de su trabajo y de las medidas preventivas a adoptar**



Si	96 %
No	4 %
Ns/Nc	0 %

Si	83 %
No	15 %
Ns/Nc	2 %

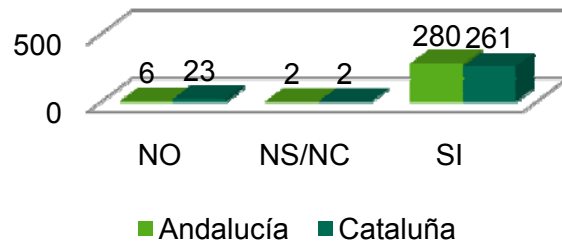
**Recibe información adecuada en PRL y específicamente sobre los riesgos propios de su puesto de trabajo**



■ Andalucía ■ Cataluña



**Adopción de medidas necesarias para situaciones de emergencia por la empresa**



Si	94 %
No	5 %
Ns/Nc	1 %

**Ordene del 1 al 6 en orden prioridad riesgos en el lugar de trabajo**

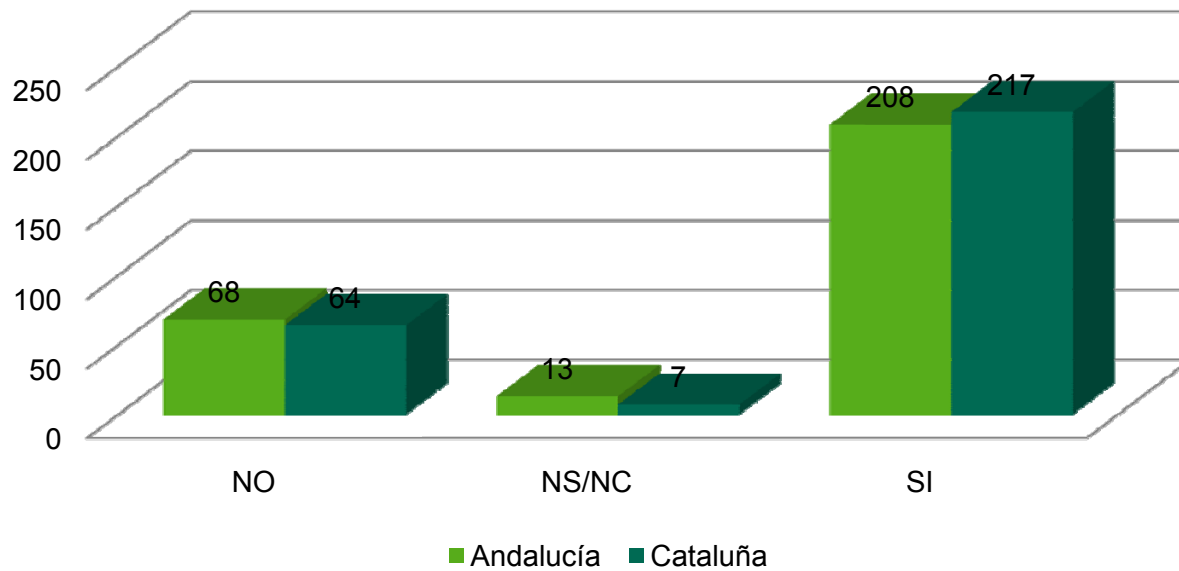
**Andalucía**

1. Cortes
2. Manipulación de cargas
3. Quemaduras
4. Riesgos eléctricos
5. Caídas
6. Otros

**Cataluña**

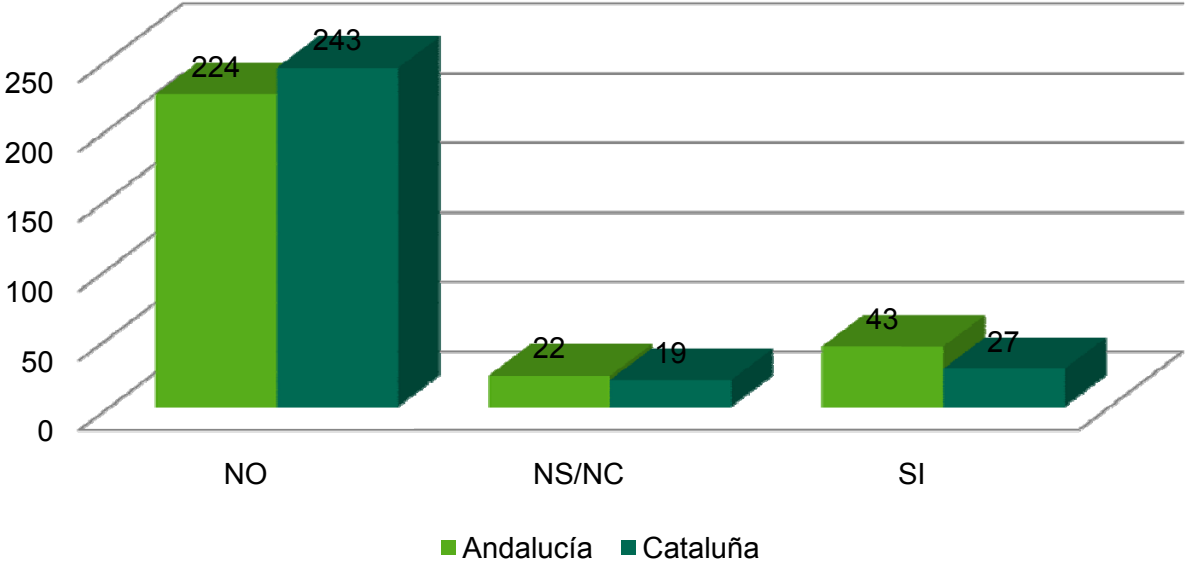
1. Riesgos eléctricos
2. Caídas
3. Manipulación de cargas
4. Cortes
5. Quemaduras
6. Otros

### Realización de reconocimiento anual



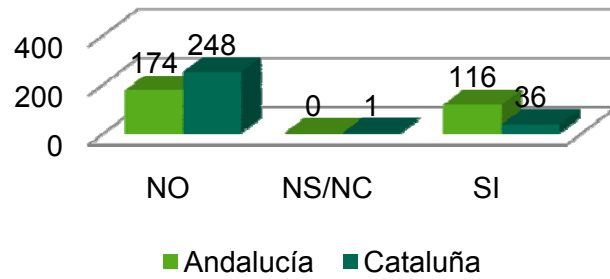
Si	74 %
No	23 %
Ns/Nc	3 %

Prevención, ¿gasto innecesario?



Si	12 %
No	81 %
Ns/Nc	7 %

**¿Ha tenido algún accidente en la empresa?**

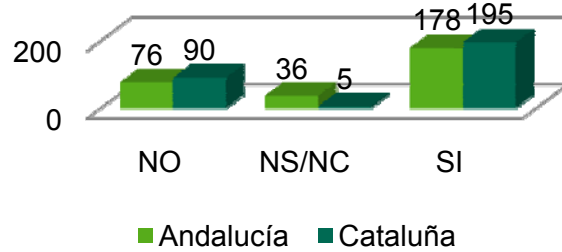


Si	27 %
No	73 %
Ns/Nc	0 %

**Origen del accidente**

	<b>Andalucía</b>	<b>Cataluña</b>
1. Cortes	86	18
2. Caídas	13	9
3. Quemaduras	54	5
4. Manipulación de cargas	7	2
5. Riesgos eléctricos	1	0
6. Otros	6	6

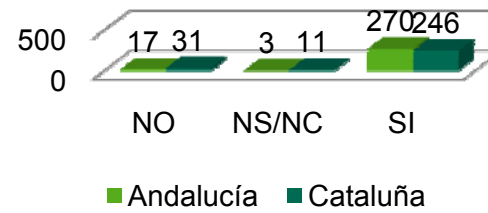
**¿Estaría dispuesto a recibir formación gratuita en cuanto a PRL se refiere?**



Si 64 %  
 No 29 %  
 Ns/Nc 7 %

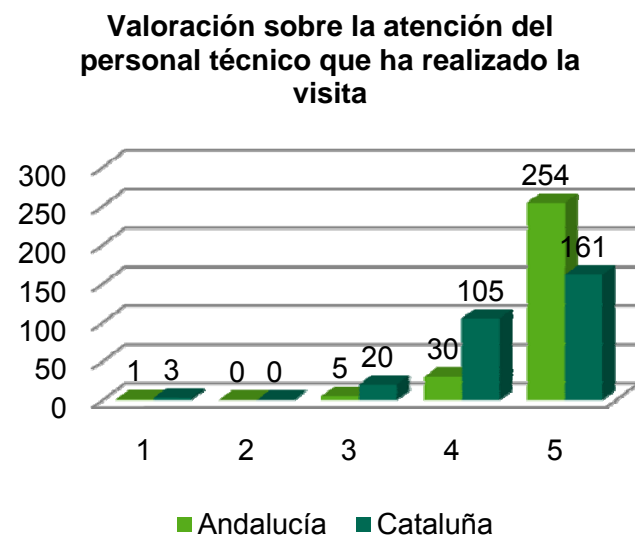
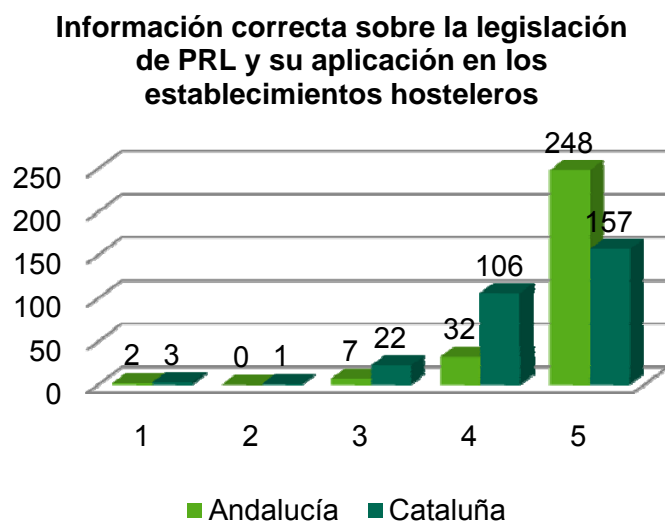
Si 89 %  
 No 8 %  
 Ns/Nc 3 %

**En conjunto, ¿considera que la prevención puede ayudarle a la hora de desempeñar su actividad profesional?**



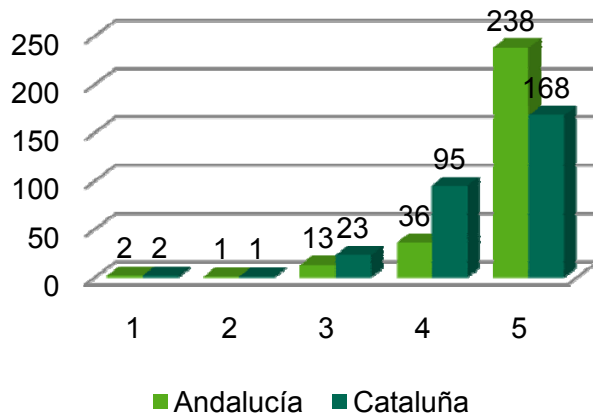
# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

- Valoración del servicio recibido (1 ha sido considerada la valoración más baja y 5 la más alta)

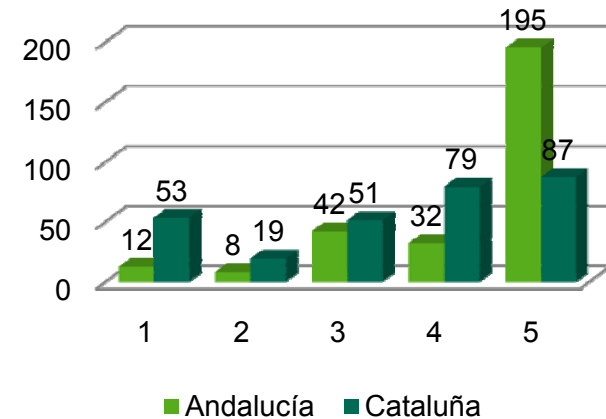


# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

¿Considera suficiente el tiempo que se ha dedicado a la visita?



¿Le gustaría continuar recibiendo este tipo de servicios o similares?



**OBSERVACIONES Y MEJORAS**



# INCIDENCIAS

- Los principales riesgos registrados fueron los cortes y quemaduras junto a riesgos psicosociales tales como el estrés.
- En cuanto a los riesgos psicosociales no se han encontrado medidas preventivas ni estudios que se apliquen en los establecimientos de este sector. Muchos empresarios atribuyen que el estrés solo lo sufren aquellos trabajadores con menos experiencia en el trabajo.
- Para los riesgos laborales como las caídas y la manipulación de cargas existe en la mayoría de los casos medidas preventivas tales como calzado antideslizante y bandas antideslizantes en escaleras para las caídas.
- En general, los hosteleros contaban con poco tiempo para atender las visitas de los técnicos, debido a la naturaleza laboral del sector.
- Solo se registro un centro de trabajo en el que el empresario asume directamente la planificación de la acción preventiva.
- Los empresarios consideran que son excesivos algunos de los requerimientos de la Inspección de Trabajo y que las mutuas no le ofrecen todos los cursos que debieran vs. el coste del servicio.

# PROPUESTAS DE MEJORAS

- Seguir promoviendo campañas de este tipo que permita ampliar la información de trabajadores ya formados y acceder a aquellos trabajadores que reciben poca o ninguna información de prevención de riesgos laborales.
- Promover el uso de EPI'S para este tipo de riesgos, ya que en la mayoría de las ocasiones los hosteleros los tienen a su disposición, pero no lo utilizan.
- Reducir el número mínimo de trabajadores que debe tener un establecimiento hostelero para poder ser visitado, ya que debido a la crisis nacional y naturaleza del sector, la mayoría de establecimiento cuentan con un reducido número de empleados ó directamente son familiares quienes lo atienden y estos son precisamente los que menos conocen sobre PRL.
- Eliminar la casilla de DNI del contacto, ya que es un dato que genera preocupación y desconfianza ante el hostelero.