



## FICHA INFORMATIVA DEL PUESTO DE TRABAJO

<b>Puesto de Trabajo</b>	<b>PERSONAL DE LA ESCALA PROFESIONAL SERVICIOS GENERALES – HOSTELERÍA (E4-AF 4.9)</b>
<p><b>Funciones, actividades, tareas, equipos y utensilios de trabajo</b></p>      	<p>El Personal de Hostelería, tiene encomendadas las funciones de preparación de las comidas y cuidado de las condiciones de limpieza, higiene y funcionamiento de las instalaciones.</p> <p>El trabajo en los Comedores Universitarios implica el uso de espacios o lugares de trabajo dotados de mobiliario, equipamientos de hostelería, atención a personas usuarias, así como la exposición a determinadas condiciones ergonómicas (carga física, postural, etc.), ambientales de ruido, temperatura, humedad, iluminación, etc., cuyo correcto diseño tiene una importante influencia sobre la comodidad, eficacia en el trabajo y sobre la salud de las personas.</p> <p>Las tareas están distribuidas según la categoría profesional de cada persona pero a continuación se describen algunas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizativas y de gestión:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organización, distribución, coordinación y supervisión de todo el personal adscrito a la cocina.</li> <li>○ Realizar y recibir pedidos. Vigilar la despensa y garantizar la provisión de artículos.</li> <li>○ Supervisar el mantenimiento, en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento de la maquinaria y utensilios propios del servicio tales como: bandejas, hornos, freidora, extractores, filtros, cortadoras, ollas, etc.</li> <li>○ Planificación de las comidas.</li> </ul> </li> <li>• En la cocina:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preparación de las materias primas y comidas.</li> <li>○ Elaboración y condimentación de las comidas de acuerdo al menú y dietas establecidas.</li> <li>○ Realizar la limpieza propia del servicio, mesas, maquinaria, menaje, etc.</li> <li>○ Dar el servicio de las comidas en las mesas calientes.</li> <li>○ Realizar las funciones propias del office.</li> </ul> </li> <li>• En el comedor:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar la limpieza general del salón comedor, cocina, etc.</li> <li>○ Cuidar del estado de conservación y limpieza de la maquinaria y del material.</li> <li>○ Tareas de lavandería, limpieza y retirada de contenedores y cubos de basura.</li> </ul> </li> </ul> <p>Los equipos de trabajo que utilizan son: Herramientas de corte (cuchillos, etc.), cortadora de fiambres, Freidoras, Batidora, Planchas, Marmitas, Hornos, Túnel de lavado, Lavavajillas, Cámaras de frío y congelación, Fogones, Termoselladoras, Aplicador de productos de limpieza, etc.</p> <p>También manejan productos de limpieza: desengrasantes (contienen KOH y NaOH respectivamente), detergente, abrillantado, limpiador antical (contiene ácido fosfórico), lejía, amoníaco perfumado, etc.</p>
<b>Servicio</b>	Comedores de la Universidad de Granada.
<b>Fecha</b>	04 de Julio de 2023



A continuación se relacionan, de forma resumida, las medidas preventivas generales y la información relativa a los principales riesgos asociados al puesto de trabajo de hostelería, así como las medidas preventivas necesarias para eliminar y/o minimizar dichos riesgos. El **Servicio de Salud y Prevención (SSP)** queda a su disposición para cualquier aclaración y/o ampliación que necesite al respecto.

### MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES

El **personal de hostelería** debe recibir una **formación** apropiada sobre seguridad en las instalaciones y equipamientos de su área (cocina, comedor, almacenes, cámaras frigoríficas, equipos y utensilios de trabajo, etc.), y la **información** sobre la existencia de riesgos especiales, debiendo leer y cumplir las instrucciones sobre las prácticas y los procedimientos establecidos. Algunas de las medidas preventivas generales y las responsabilidades en esta materia se indican a continuación.

Disponer de un **manual de seguridad o de instrucciones** en el que se identifiquen los riesgos actuales o potenciales indicándose las prácticas o procedimientos adecuados para reducir al mínimo o eliminar tales riesgos; así como las pautas a seguir en caso de un incidente.

**Informar a las personas usuarias** de los riesgos, procedimientos de trabajo seguros, permisos y autorizaciones para el acceso a los equipamientos, etc., actualizándolos cada vez que se introduzcan nuevos riesgos.

Los **trabajos especiales** y fuera de la jornada laboral siempre deben ser comunicados al responsable de los mismos y evitar, en la medida de lo posible, trabajar solo.

El **personal de la Universidad** debe cumplir las medidas de prevención indicadas por el Servicio de Salud y Prevención y verificar que toda persona que acceda a nuestras instalaciones también las cumplen. En el caso de detectar condiciones de trabajo peligrosas deben corregirse o ponerlas en conocimiento de la persona responsable del Servicio y del Servicio de Salud y Prevención.

Ante cualquier **deterioro de las instalaciones** detectado, se pondrá en conocimiento de la Unidad de Mantenimiento, siguiendo el procedimiento que tienen establecido.

Cuando se incorpore **personal en prácticas o de colaboración** y acceda a instalaciones en las que hay riesgos, debe existir una autorización o procedimiento que asegure que tienen la formación inicial adecuada y suficiente para prevenir los riesgos a los que pudieran estar expuestos.

Toda **persona que se incorpora por primera vez** a una instalación universitaria debe recibir la formación e información de los riesgos y su prevención a través de la persona responsable del Servicio de Comedores y/o del Servicio de Salud y Prevención, dejando constancia escrita de la misma.

Las **trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente** (con el objetivo de protección a la maternidad) y **las personas especialmente sensibles** a los riesgos derivados del trabajo (aquellas que son sensibles por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidas aquellas que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial) deben comunicarlo al Servicio de Salud y Prevención con el objetivo de garantizar su protección evitando la exposición de riesgos que pudieran afectar a su seguridad y salud.

El **Servicio de Salud y Prevención** de la Universidad de Granada tiene establecidos, entre otros, procedimientos para la evaluación de las condiciones de trabajo en los Centros e instalaciones, para la vigilancia de la salud de las personas empleadas en función de su exposición a los riesgos y para la formación e información en prevención de riesgos laborales, que puede ser consultada en su página web.

La **Universidad de Granada** dispone de su Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, accesible a través de la página web (<https://ssp.ugr.es/informacion/documentos/gestion-prevencion>) y su gestor documental Integra (<https://servet.ugr.es/Integra/>). Asimismo, se pueden consultar diferentes documentos relacionados con medidas preventivas y recomendaciones en prevención de riesgos laborales en el siguiente enlace: <https://ssp.ugr.es/informacion/documentos/recomendaciones-prl>.

De acuerdo con el **Plan del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SIGSSMA) de la Universidad de Granada** (<https://ssp.ugr.es/informacion/documentos/gestion-prevencion>):

- La persona que desempeña la **Administración o Jefatura del Servicio de Comedores Universitarios** es responsable de coordinar las labores de prevención y gestión ambiental que desempeñen el personal de administración y servicios, el personal técnico de mantenimiento, ayudantes y coordinadores de servicios a su cargo. En el cumplimiento de sus funciones, deberá de:





- Transmitir al personal bajo su responsabilidad, la normativa, los procedimientos e instrucciones de prevención de riesgos laborales y ambientales, referentes a los puestos de trabajo de su competencia.
  - Colaborar con las estructuras que forman parte del Sistema Gestión de SST, a fin de favorecer la gestión de todos los aspectos relativos a la prevención de riesgos laborales.
  - Integrar los aspectos de seguridad, salud laboral y medio ambiente en los procedimientos de actuación de su centro.
  - Cooperar en la realización de las evaluaciones de riesgos y ambientales de los puestos de trabajo, aportando la información que les sea solicitada por el SSP.
  - Efectuar el seguimiento y control de las actuaciones de mejora a realizar en su ámbito de actuación, surgidas de las diferentes actuaciones preventivas y ambientales.
  - Transmitir al personal la información relativa a los riesgos existentes en los lugares de trabajo y ambientales, así como de las medidas preventivas y de protección a adoptar.
  - Vigilar la posible aparición de situaciones críticas en la realización de nuevas tareas, utilización de nuevos equipos o cualquier otro cambio en las condiciones de trabajo o ambientales que pueda generar nuevos riesgos.
- Las personas **Encargadas de Equipo** asume funciones de dirección sobre equipos de trabajo y en materia de prevención de riesgos laborales respecto al personal a su cargo. Realizarán las funciones de recurso preventivo cuando lo requiera un procedimiento de trabajo. Serán responsables de vigilar el cumplimiento de las medidas preventivas y ambientales, especialmente el uso de EPI (equipos de protección individual) así como la coordinación con el SSP y UCA para su gestión.
  - **El personal empleado (con relación contractual con la UGR)**, dentro de su ámbito de competencia, deben cumplir con las normas de gestión ambiental establecidas por la UGR y en materia de prevención de riesgos laborales contempladas en el artículo 29 de la Ley 31/1995. Corresponde a cada persona empleada velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones de su superior jerárquico.  
El personal empleado, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones de sus superiores, deberán en particular de:
    - Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, los equipos de trabajo, instalaciones, herramientas, sustancias peligrosas, vehículos de transporte y, en general, cualquier otro medio con el que desarrolle su actividad.
    - Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados, de acuerdo con las instrucciones de éste.
    - No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.
    - Informar de inmediato a su superior/a jerárquico/a directo/a, y al personal designado para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al SSP, acerca de los accidentes y/o incidentes y/o cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud laboral de las personas empleadas.
    - Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de las personas empleadas en el trabajo y medio ambiente.
    - Cooperar para que la UGR pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de las personas empleadas.
    - Formar parte cuando sea así designado/a, de acuerdo con el procedimiento que se apruebe y previa consulta a los/as representantes de las personas empleadas, de los equipos de emergencia que se creen al realizar la implantación de los planes de autoprotección y medidas de emergencia.
    - Conocer y cumplir la normativa, procedimientos e instrucciones que afectan a su trabajo y, en particular, a las medidas de prevención y gestión ambiental.




- Respecto a las **contratas y visitas externas**, se tiene el deber de coordinar la actividad empresarial en prevención de riesgos con el objetivo de evitar, prevenir y controlar los riesgos que pudieran ser introducidos en nuestras instalaciones.

El **estudiantado** debe aplicar y adoptar las medidas de prevención y ambientales asignadas. Siguen los procedimientos de seguridad y medioambientales descritos y establecidos en las prácticas relacionadas con su docencia.

Finalmente, si no se establecen más responsabilidades intermedias, **cada PDI o PAS** es el responsable de aplicar todas las medidas de seguridad en su puesto de trabajo.

RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Riesgo de cortes y pinchazos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar equipamiento de corte (cuchillos, máquinas cortadoras, etc.) en mal estado, sin protecciones, sin mantenimiento o de forma inadecuada.</li> <li>Dejar material cortante o punzante y sin protecciones en cualquier lugar.</li> <li>Vajilla o cristalería en mal estado (bordes rotos), o rotura de la misma.</li> <li>Estanterías metálicas con bordes filosos.</li> <li>No utilizar los equipos de protección personal destinados a evitar cortes.</li> </ul>  	<p>El personal debe conocer algunos aspectos importantes, en relación al manejo de material cortante o punzante, para prevenir riesgos para su salud y seguridad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer mantenimiento adecuado de los cuchillos en cuanto a su afilado y a la protección de las partes peligrosas. Un buen estado de uso de los cuchillos es fundamental para el desarrollo normal del trabajo en cocina. La hoja de los cuchillos nunca debe estar mellada.</li> <li>El personal que utiliza cuchillos para realizar corte de alimentos debe disponer y utilizar guantes de malla de protección anticorte.</li> <li>Utilizar fundas de protección para los cuchillos y tijeras, guardándolos en lugares adecuados. No dejarlos abandonados en lugares donde puedan caerse o cortarse con ellos.</li> <li>Elegir el cuchillo apropiado en función del material a cortar y lo fino o delicado del corte.</li> <li>Las tareas de corte deben realizarse en lugares adecuadamente iluminados y con una buena visión de la persona que realiza el corte.</li> <li>Limpiar los cuchillos de forma periódica, con una bayeta adecuada y siempre hacia el exterior del filo del cuchillo.</li> <li>Si se cae un cuchillo no se debe intentar coger en el aire.</li> <li>Se deben evitar las distracciones y juegos con los cuchillos.</li> <li>Los Equipos de protección y las máquinas de corte deben disponer de su marcado CE.</li> <li>Revisar diariamente los utensilios a manejar y retirar o desechar aquella vajilla o material que se encuentre en mal estado.</li> <li>Cuidado al abrir las botellas de cristal. Nunca fuerce su apertura.</li> <li>En el caso de recoger vidrios rotos o material punzante, hay que hacerlo con útiles adecuados y no con las manos, depositándolos en recipientes adecuados.</li> <li>Las bolsas de basura no deben comprimirse y al trasladarlas se debe hacer en carros y separadas del cuerpo.</li> <li>El personal que realice tareas de corte debe recibir formación sobre las técnicas de corte con cuchillo y con máquinas de corte, así como su mantenimiento.</li> <li>El personal que realiza actividades de corte hay que vigilar su visión y posibles alteraciones del pulso para evitar posibles daños.</li> </ul>



RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Riesgos por contactos térmicos: quemaduras por calor o por frío.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La manipulación de hornillos y planchas calientes, bandejas con comida elaborada a elevada temperatura, freidoras, ollas con líquidos hirviendo, etc.</li> <li>- Al freír alimentos puede proyectarse o salpicar aceite.</li> <li>- Echar alimentos húmedos sobre aceite caliente.</li> <li>- Rebosamiento de líquidos calientes por llenar en exceso los recipientes.</li> <li>- Platos y vasos calientes en exceso pueden ocasionar quemaduras. Al retirarlos del lavavajillas tras su lavado.</li> <li>- Caída accidental de recipientes al tener los mangos orientados al exterior.</li> <li>- Manipular alimentos congelados sin la protección adecuada puede provocar quemaduras por frío.</li> <li>- No utilizar equipos de protección térmica.</li> </ul>	<p>El personal de hostelería debe conocer algunos aspectos importantes, en relación a la exposición a contactos térmicos, para prevenir riesgos para su salud y seguridad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar una cocina con espacios suficientes, especialmente en las áreas de mayor peligro.</li> <li>- Orientar hacia el interior de los fogones los mangos de los recipientes (cacerolas, sartenes, etc.).</li> <li>- Marcado CE y mantenimiento preventivo y periódico de freidoras, planchas, hornos, etc. y avisar al servicio técnico en el caso de anomalías.</li> <li>- No retirar el material del lavavajillas hasta asegurarse que ha finalizado el ciclo correctamente y que los utensilios no están excesivamente calientes.</li> <li>- En el caso de incendiarse una sartén con aceite, no echarle agua y utilizar una tapadera para sofocarla. Evitar que el aceite se caliente en exceso.</li> <li>- Realizar los cambios de aceite de las freidoras en frío.</li> <li>- No llenar en exceso los recipientes que se van a colocar en los fogones.</li> <li>- Evitar trasvases de líquidos calientes.</li> <li>- Utilizar guantes o manoplas de protección frente a contactos térmicos con las siguientes características, CE EN 388, EN 407, categoría III, similar a los de la figura adjunta. No puede ser aceptable utilizar los trapos como protección.</li> <li>- Manipular los productos congelados con guantes de seguridad.</li> <li>- Disponer de botiquín de primeros auxilios y conocer cómo proceder en el caso de quemaduras.</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div>

RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Exposición a sobreesfuerzo y carga física: Bipedestación prolongada, manejo de cargas, posturas forzadas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajar de pie durante gran parte de la jornada.</li> <li>- Manipular cargas pesadas y de forma incorrecta (cajas, alimentos, ollas, cubiertos...).</li> <li>- Realizar esfuerzos o movimientos forzados.</li> <li>- No tener formación adecuada sobre la forma correcta de manipular pesos.</li> </ul>	<p>El personal de hostelería debe conocer algunos aspectos importantes, en relación al sobreesfuerzo, para prevenir riesgos para su salud y seguridad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambiar frecuentemente de postura, alternando tareas que se realizan de pie con otras en posición sentada, manteniendo la columna en posición recta.</li> <li>- Evitar permanecer de forma estática de pie y parado.</li> <li>- Realizar micro-pausas tras la realización de sobreesfuerzos.</li> <li>- No transportar manualmente cargas pesadas o voluminosas (máximos 15 kg.).</li> <li>- Utilizar medios adecuados (carritos, carretillas, mesas rodantes, etc.) o la ayuda de otra persona.</li> </ul>



- No utilizar medios de ayuda para transportar cargas.
- Realizar movimientos bruscos (giros del tronco), durante la manipulación manual de cargas.

Posturas forzadas al manejar ollas u otros utensilios de grandes dimensiones:

- Cocción de alimentos: para remover el contenido de las ollas se utilizan palas, las cuales se agarran por encima de los hombros (de forma similar a un "pertiguista") para hacer el movimiento de vaivén.
- Office: esfuerzo en el lavado de las ollas que, al no caber en los senos del fregadero, se realiza fuera de los mismos, para luego colocarlos manualmente sobre ellos y aclarar con agua.
- Almacenaje de las ollas, que son los elementos más pesados, en estantes altos y sin el empleo de medios auxiliares, hasta una altura de unos 2 m aproximadamente, supone un riesgo importante de sobreesfuerzos.
- Las bandejas de comida se extraen de los hornos de manera manual, para lo cual se adopta una postura agachada. Las bandejas tienen un tamaño considerable, por lo que el peso a sujetar es importante.

- Se deben evitar las posturas que hacen que la espalda esté curvada o torcida. En el caso de tener que agacharse, se debe hacer flexionando las rodillas (cuclillas) y manteniendo la espalda recta.
- Almacenar las ollas grandes a nivel de suelo o a la altura del abdomen. No puede aceptarse que el lugar de almacenamiento sea la parte más alta del almacén.
- Disponer de un fregadero cuyos senos sean lo suficientemente grandes como para que quepa una olla en su interior, además de aumentar el espacio de trabajo disponible para esta tarea.
- Dotar de un banco o banqueta auxiliar que permita ganar altura y así manipular las palas en una posición más dominante y cómoda, con los brazos por debajo de los hombros.
- Realizar ejercicios y estiramientos periódicos de los principales músculos, evitando las inclinaciones, torsiones, movimientos bruscos y forzados del cuerpo.
- Dotar de sistema de extracción "carro porta bandejas" del horno.
- Utilizar un calzado cómodo, ancho, que proteja el pie.
- Realizar una vigilancia periódica de la salud.



### CONSEJOS AL MANIPULAR MANUALMENTE CARGAS

En la manipulación manual de cargas, recuerde:



No gire el tronco



No coger carga excesiva



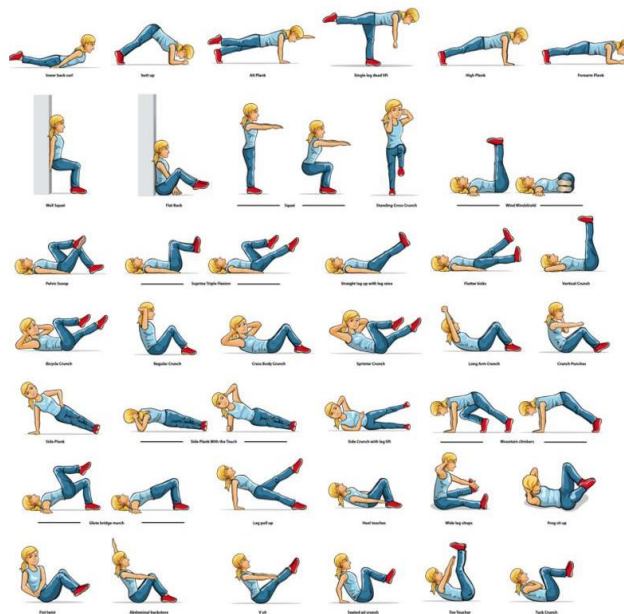
Mantener la carga lo más pegada posible al cuerpo





### EJERCICIOS FÍSICOS

Realizar ejercicios, de forma habitual, para mantener un buen tono físico:

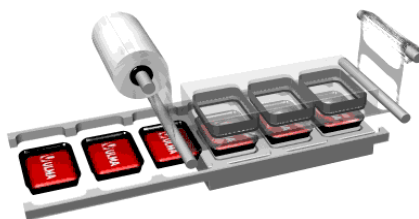


RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Exposición a movimientos repetitivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Movimientos de corte de productos alimenticios.</li> <li>- Termosellado de envases de alimentos.</li> <li>- Movimientos que se realizan al cocinar en ollas o en la sartén.</li> <li>- Movimientos realizados en la limpieza de superficies o utensilios de cocina.</li> </ul>	<p>El personal de hostelería debe conocer algunos aspectos importantes, en relación a la exposición a movimientos repetitivos, para prevenir riesgos para su salud y seguridad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporar máquinas que reduzcan los movimientos repetitivos de las extremidades superiores como batidoras, etc.</li> <li>- Adquisición de máquinas termoselladoras automáticas que eviten la realización de movimientos repetitivos en extremidades superiores.</li> <li>- Rotar al personal que realiza movimientos repetitivos para así reducir la exposición a dichos movimientos en una misma persona</li> <li>- Introducir descansos o alternancia con otras tareas que no supongan movimientos repetitivos, y así permitir el reposo de los brazos utilizados. También se puede aprender a utilizar alternativamente ambas extremidades en la realización de las tareas.</li> </ul>

Firma (1): ELÍAS GARCÍA RODRÍGUEZ  
En calidad de: Jefe/a de Servicio UGR



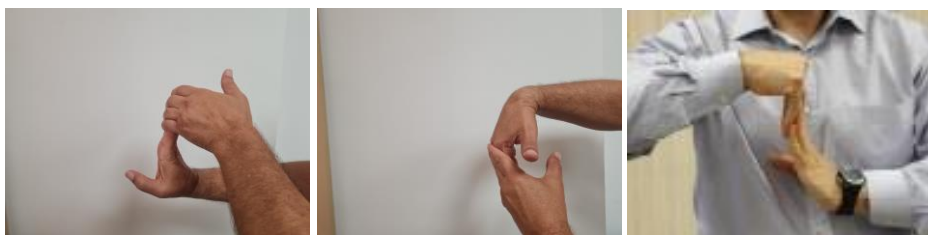
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antes de iniciar la actividad laboral y en el mismo ambiente o puesto de trabajo, la persona empleada puede realizar actividades de acondicionamiento muscular, ejercicios de elongación de la musculatura flexora de la mano y los dedos, así como ejercicios de fortalecimiento de la musculatura extensora de la muñeca.</li> <li>- Vigilancia de la salud orientada a examinar lesiones en extremidades superiores derivadas de movimientos repetitivos.</li> </ul>
--	--



### EJERCICIOS FÍSICOS DE MUÑECAS Y DEDOS

**Ejercicios físicos de muñecas y dedos** para estirar y fortalecer la musculatura del antebrazo. Los ejercicios se realizan 10 veces seguidas con una mano y posteriormente con la otra aplicando la **norma del NO DOLOR** (parar cuando se nota dolor):

1.- Hiperflexión de la muñeca e hiperextensión de la muñeca:



2.- Estiramiento y cierre de dedos:




3.- Apertura y cierre de manos:




4.- Lateralidad de la mano:





RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Asociados a máquinas de hostelería:</b></p> <p>En hostelería se manejan un gran número de máquinas que facilitan las tareas pero que a su vez pueden dar lugar a riesgos y accidentes. Máquinas habituales son: termoselladoras, cortadoras, picadoras, trituradoras, compactadoras, máquinas de lavar, de vaciado, batidoras, etc.</p> <p>Los riesgos que pueden generar son: golpes, atrapamientos de dedos o manos, contactos térmicos, contactos eléctricos, etc.</p> 	<p>Las principales medidas preventivas a adoptar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguir las instrucciones dadas por el fabricante, teniendo a mano un pequeño resumen del uso y manejo al lado del equipo.</li> <li>- Establecer el personal autorizado de manipular dichas máquinas, previa formación en su uso. Prohibiendo que el resto de personas manipulen dichos equipos, especialmente aquellos cuyas consecuencias puedan dar lugar a lesiones graves.</li> <li>- No manipular los elementos internos del equipo ni anular los dispositivos de seguridad.</li> <li>- Disponer de un protocolo de mantenimiento periódico de los equipos y de cómo avisar a las empresas autorizadas para la reparación de anomalías.</li> <li>- Los elementos móviles de los equipos deben ir protegidos para evitar atrapamientos o cortes. Usar aquellos dispositivos de seguridad en las tareas que lo requieran. Por ejemplo, en las trituradoras nunca se introducirá la mano, se debe emplear el elemento de empuje que debe traer la máquina.</li> <li>- Las operaciones de limpieza deben realizarse después de desconectar las máquinas, extraer clavija de alimentación, para evitar que accidentalmente se pongan en funcionamiento.</li> <li>- Evitar usar ropas con elementos que puedan engancharse en las máquinas. Puños recogidos.</li> </ul>

RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Asociados a los productos de limpieza.</b></p> <p>En hostelería se manejan un gran número de productos de limpieza que pueden resultar tóxicos y/o corrosivos dando lugar a riesgos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inhalación de productos tóxicos que generan gases o vapores.</li> <li>- Ingestión de productos de limpieza por errores.</li> <li>- Proyección o salpicadura de productos de limpieza que pueden generar irritaciones en piel o mucosas.</li> <li>- Quemaduras químicas por contacto con productos químicos.</li> </ul>	<p>Las medidas preventivas generales al usar productos de limpieza son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de la ficha de seguridad del producto antes de utilizarlo, y conocer las instrucciones dadas en el mismo.</li> <li>• No trasvasar productos químicos a otros envases para evitar confusiones.</li> <li>• No mezclar productos químicos diferentes pues pueden reaccionar y producir daños.</li> <li>• Utilizar los equipos de protección indicados en la ficha de seguridad al manipular los productos de limpieza.</li> <li>• Mantenerlos almacenados en un lugar adecuado y ventilado.</li> <li>• No fumar, ni comer, ni masticar chicle durante el uso de productos de limpieza.</li> <li>• Siempre que se derrame un producto de limpieza hay que recogerlo siguiendo las instrucciones indicadas en la ficha de seguridad y, en el caso de derrame sobre la piel o mucosas, seguir los primeros auxilios indicados en dicha ficha.</li> <li>• Para cualquier duda puede solicitar información y comunicar los accidentes al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales (Tfno. 958 243069, <a href="mailto:ssprl@ugr.es">ssprl@ugr.es</a>).</li> </ul> 







RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Asociados al espacio de trabajo.</b></p> <p>En espacios insuficientes se pueden dar Golpes, posturas inadecuadas, malestar y disconfort.</p> <p>El <b>mobiliario</b> no ergonómico puede ocasionar trastornos músculo-esqueléticos.</p> <p>Los <b>colores de los elementos que componen el puesto de trabajo y del entorno</b>, al poseer unos coeficientes de reflexión determinados pueden provocar unos efectos psicológicos sobre la persona.</p>	<p>Los lugares de trabajo deben cumplir unos requisitos mínimos permitiendo posturas cómodas y con posibilidad de moverse. Las dimensiones mínimas de los lugares de trabajo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Altura desde el suelo al techo: 2,5 metros en oficinas y 3 metros en industrias.</li> <li>- Una superficie libre por trabajador de 2 metros cuadrados.</li> <li>- Volumen libre por trabajador de 10 metros cúbicos.</li> </ul> <p>Al tener el color un claro impacto físico, emocional y sobre la conducta, se aconseja utilizarlo en el diseño del entorno de trabajo para mejorar el bienestar del personal al estar durante tiempos prolongados en su jornada laboral. En general, las personas desean entornos armoniosos en los que el color estimule pero sin llegar a estresar, siendo preferibles colores suaves y claros que humanicen el entorno.</p>

RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Exposición a condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación, etc.) inadecuadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disconfort debido a alteraciones en el microclima de trabajo.</li> <li>- En las cocinas hay focos de calor y de ruido que generan disconfort en las personas.</li> <li>- También suele haber cámaras frigoríficas que dan lugar a ambientes térmicos extremos.</li> </ul>	<p>Se controlarán los factores de riesgo: temperatura, ventilación, humedad, iluminación, ruido, etc. Los centros de trabajo deben disponer de un sistema de climatización para conseguir que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Temperatura esté comprendida entre 14°C y 25°C.</li> <li>- La Humedad relativa entre 30% y el 70%.</li> <li>- La velocidad del aire debe ser menor de 0,75 m/s y la renovación de aire de 30 metros cúbicos/hora/persona en ambientes noviciados ni contaminados, y de 50 m³/h/t en ambientes viciados y con olores desagradables. La renovación periódica del aire es necesaria para mantener un ambiente más limpio e incrementar el bienestar durante la actividad profesional. Evitar corrientes de aire.</li> <li>- Obtener el mayor rendimiento de la luz natural siempre que sea posible. El nivel de iluminación debe ser acorde a las exigencias de la tarea, con una distribución uniforme y sin deslumbramientos.</li> <li>- El nivel de ruido no debe superar los 65 dB(A) para permitir una actividad confortable. Para ello, se pueden cambiar las máquinas y equipos ruidosos por otros menos ruidosos, o colocar pantallas de aislamiento, etc. Tener en cuenta el nivel de ruido a la hora de adquirir una máquina o equipo de trabajo.</li> </ul> <p>Efectuar el mantenimiento de equipos de trabajo indicado por el fabricante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitar el tiempo de exposición del personal expuesto.</li> <li>- Usar equipos de protección individual con marcado CE, (tapones, ropa para cámara frigorífica, etc.).</li> </ul>



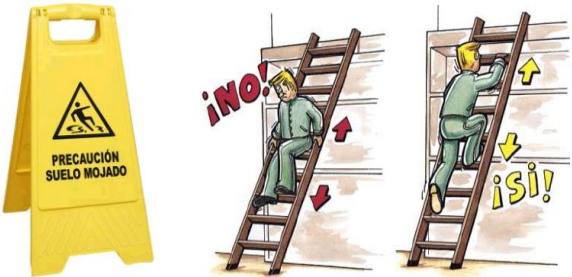
Firma (1): ELÍAS GARCÍA RODRÍGUEZ  
En calidad de: Jefe/a de Servicio UGR





RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Choques, golpes y/o atrapamientos con objetos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Golpes contra mesas, sillas, equipos de reprografía... por falta de orden y limpieza.</li> <li>• Incorrecta disposición del mobiliario o equipos.</li> </ul>  	<p>En los lugares de trabajo se debe mantener el orden y la limpieza, evitando situar elementos que invadan espacios de tránsito para eliminar la posibilidad de sufrir golpes o choques. Otras medidas a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la limpieza y el correcto orden en las áreas de trabajo.</li> <li>• Disponer del espacio necesario para moverse entre las mesas y equipos, al menos 80 cm</li> <li>• Cuando se finaliza el trabajo, recoger todo el material sobrante y limpiar el área de trabajo. Retirar o desechar, siguiendo los procedimientos establecidos, aquellos elementos del puesto de trabajo que ya no son necesarios.</li> <li>• Evitar dejar cajones y puertas del mobiliario abiertos.</li> <li>• Evitar almacenamientos inestables.</li> <li>• No acceder a las partes móviles de equipos de trabajo.</li> <li>• Señalizar las puertas acristaladas a la altura de los ojos</li> </ul> <p>Balizar zonas de peligro o de especial riesgo y aquellas en las que se están realizando reparaciones.</p> 


RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Caída de objetos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamiento y manipulación inadecuada.</li> <li>• Deficiencias en las estanterías.</li> <li>• Manipulación de objetos muy pesados o con centro de gravedad inestable.</li> </ul>	<p>En los lugares de trabajo se debe retirar o desechar, siguiendo los procedimientos establecidos, aquellos embalajes o elementos del puesto de trabajo que ya no son necesarios. Cuando se adquiere un equipo, el embalaje solo se conserva el tiempo indispensable que indique el proveedor. Otras medidas a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener ancladas las estanterías, para evitar su vuelco. No cargar en exceso los estantes. No subirse en los estantes inferiores para alcanzar a los superiores. Evitar la colocación de objetos en la parte superior, especialmente si son pesados, rodantes o punzantes.</li> <li>• No almacenar objetos delante de las estanterías. Dejar espacio suficiente para pasar y acceder fácil a ellas.</li> <li>• Si una estantería inicia un proceso de vuelco, no intente de ninguna manera sujetarlo.</li> <li>• En pesos grandes reducirlos y manejarlos con ayuda de otra persona.</li> </ul> <p><b>Para evitar la caída de objetos en manipulación:</b> Utilizar mesas rodantes. No manipular objetos con las manos sucias y/o con sustancias deslizantes. Asir firmemente los objetos con las palmas de las manos, no con las puntas de los dedos y asegurarse de que el recorrido está libre de obstáculos.</p>
	  




RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Caída de personas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de orden y limpieza.</li> <li>Tropezos con cables u objetos en zonas de paso.</li> <li>Mal estado del suelo, derrames, presencia de obstáculos.</li> <li>Escaleras fija en mal estado o utilizadas incorrectamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden y limpieza, manteniendo libre de obstáculos y limpias las zonas de paso (cableado, prolongadores,...). El cableado debe ir cubierto con guías para evitar tropezos.</li> <li>Recoger de forma inmediata cualquier derrame que se produzca en las zonas de paso. Señalizar y evitar pisar sobre suelos mojados.</li> <li>No circular con objetos que impidan la visibilidad, de forma apresurada o con calzado de suela resbaladiza o inestable (tacón alto).</li> <li>Iluminar adecuadamente los espacios de trabajo, especialmente aquellas zonas con especial peligro de caídas.</li> <li>Las escaleras, además de cumplir con la normativa en su diseño, es conveniente instalar bandas con rugosidad antideslizante.</li> <li>Al subir y bajar en una escalera se debe mirar a la misma e ir sujeto con la mano en la barandilla.</li> <li>Utilizar un calzado antideslizante.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Escalera portable</b> en mal estado o utilizada incorrectamente.</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando se utilizan escaleras portables, deben estar homologadas y mantenidas adecuadamente.</li> <li>Realizar el acceso y descenso de la escalera siempre de frente a la misma y sujeto con las manos.</li> <li>No utilizar nunca la escalera dos o más personas al mismo tiempo.</li> <li>Cuando se efectúen trabajos en una escalera de mano y en alturas superiores a los 3,5 metros, medidos desde el punto de operación al suelo, utilizar siempre un cinturón de seguridad sujeto a un punto fijo distinto de la escalera.</li> </ul>
	

RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Riesgo por contactos eléctricos directos/indirectos</b></p> 	<p>Aunque las instalaciones eléctricas de la Universidad tienen sus dispositivos de seguridad y se realizan mantenimientos y certificaciones de las mismas, es conveniente recordar algunas medidas de prevención del riesgo eléctrico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No manipular los cuadros eléctricos de protección de la instalación eléctrica.</li> <li>En caso de avería o fallo de funcionamiento avisar al servicio de mantenimiento.</li> <li>Utilizar clavijas y conexiones en perfecto estado.</li> <li>No sobrecargar los puntos de conexión eléctrica.</li> <li>Asegurar que se realiza la verificación y el mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones eléctricas.</li> </ul> 



RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Incendios y actuaciones en caso de emergencia</b></p> 	<p>En caso de detectar un incendio o situación de emergencia, comuníquelo mediante pulsadores o directamente al personal responsable del centro. Nunca utilizar los ascensores en caso de incendio.</p> <p>Cuando se active la señal de evacuación, es un sonido continuo de sirena, desaloje inmediatamente las instalaciones, sin correr, a través de las vías de evacuación y caminando cercano a la pared.</p> <p>En caso de incendio, si la persona está capacitada y la intervención no entraña peligro, intente apagar el incendio. Si no es el caso, abandone el recinto previo cierre de puertas y ventanas.</p> <p>Las sustancias inflamables han de almacenarse en armarios de seguridad protegidos, separadas del resto de sustancias.</p> <p>Las operaciones con llama viva siempre estarán bajo la supervisión directa del personal.</p> <p>Mantenerse informado/a de las medidas de actuación en caso de emergencia y/o evacuación del centro de trabajo; personal designado, recorridos de evacuación, salida de emergencia, extintor más cercano, medidas de actuación en caso de incendio/ otra emergencia.</p> <p>Seguir las indicaciones dadas en el siguiente tríptico:  <a href="https://ssp.ugr.es/sites/serv/sspr/public/inline-files/Triptico%20emergencias%20revis%C3%B3n%202021.pdf">https://ssp.ugr.es/sites/serv/sspr/public/inline-files/Triptico%20emergencias%20revis%C3%B3n%202021.pdf</a></p>

RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Accidente de Tráfico:</b> Desplazamientos al ir y volver del centro de trabajo o durante la jornada por motivos profesionales.</p> <p>ELEMENTOS DE SEGURIDAD PARA EL CICLISTA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar y seguir las recomendaciones del Código de Circulación.</li> <li>• Con la flexibilidad horaria se pueden evitar horas punta.</li> <li>• Utilizar el transporte público.</li> <li>• Formación teórica y práctica sobre seguridad vial.</li> <li>• Evitar consumo de alcohol y medicamentos contraindicados.</li> <li>• No utilizar el móvil durante la conducción.</li> <li>• Usar el cinturón de seguridad.</li> <li>• Realizar las inspecciones técnicas del vehículo (ITV) y su mantenimiento periódico de frenos, luces, aceite, etc.</li> <li>• Ajustar adecuadamente el reposacabezas.</li> </ul>



RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Factores de Riesgo Psicosocial:</b></p> <p>La exposición a factores de riesgo psicosocial hace que aumente la probabilidad de que aparezcan situaciones de estrés o de acoso y violencia en cualquiera de sus manifestaciones (comúnmente llamados riesgos psicosociales), que pueden producir efectos negativos en la seguridad y en la salud.</p> <p>Algunos de los factores psicosociales y las medidas preventivas genéricas se verán a continuación: contenido del trabajo, carga de trabajo, tiempo de trabajo, ritmo de trabajo, autonomía, definición de rol, relaciones interpersonales, exigencias emocionales, violencia,...</p>	<p>La Psicociología es la disciplina técnica de la prevención de riesgos laborales (PRL) que se ocupa de las <b>condiciones de trabajo</b> relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido y la ejecución de las tareas y con las relaciones interpersonales y los contextos en los que se desarrolla el trabajo.</p> <p>Los factores de riesgo psicosocial son muy diversos y pueden afectar al bienestar emocional y la salud de la persona. Por ello, es necesario identificar las causas organizacionales y/o de relaciones interpersonales que pudieran estar influyendo de forma negativa en el personal para incorporar aquellas acciones de mejora que controlen dichos riesgos.</p> <p>Algunas medidas genéricas que pueden influir en el bienestar de la persona, son:</p> <p>Buen diseño del puesto de trabajo, teniendo en cuenta los espacios de trabajo, las condiciones ambientales de confort, el mobiliario ergonómico, etc.</p> <p>Adaptación del puesto de trabajo a las capacidades y características de la persona.</p> <p>Control de factores de riesgo psicosocial que pueden dar lugar a situaciones estresantes: Ritmo de trabajo, exigencias emocionales, conflicto de rol, doble presencia, exigencias cuantitativas, apoyo social, reconocimiento, etc.</p> <p>Desarrollar buenos hábitos en el desarrollo de la actividad profesional como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión eficaz del tiempo, recursos y tareas. Planificar tareas en función del grado de prioridad. Siempre que sea posible, alternar tareas.</li> <li>• Reuniones efectivas. Participar constructivamente en las reuniones de trabajo. Favorecer el trabajo en equipo. Evitar trabajar aislado.</li> <li>• Utilizar técnicas de habilidades sociales, asertividad, liderazgo. Verificar y comunicar la existencia de problemas o inquietudes, facilitando su solución.</li> <li>• Gestionar adecuadamente las relaciones interpersonales, los conflictos y la negociación.</li> <li>• Estilos de vida saludable y control de las emociones.</li> <li>• Reciclaje y formación del personal en caso necesario.</li> </ul>

Gráfica de la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Granada:

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p> <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p>	Ritmo de trabajo	81,7	12,2	6,1
	Exigencias emocionales	56,9	25,2	17,9
	Conflicto de rol	48,7	25,5	25,8
	Previsibilidad	43,7	36,5	19,8
	Doble presencia	43,1	37,7	19,2
	Exigencias cuantitativas	42,3	32,3	25,3
	Claridad de rol	39,5	35,4	25,1
	Calidad de liderazgo	39,3	32,5	28,2
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	38,9	24	37,1
	Apoyo social de superiores	34,6	30,7	34,6
	Inseguridad sobre el empleo	33,1	13,4	53,5
	Sentimiento de grupo	29,1	29,9	41
	Apoyo social de compañeros	29	42	29
	Influencia	20,9	33,9	45,2
	Exigencias de esconder emociones	19,7	28,6	51,7
	Justicia	18,5	13,6	67,9
	Posibilidades de desarrollo	13,4	20,6	65,9
	Sentido del trabajo	12	18,9	69,1
	Reconocimiento	7,5	6,6	85,9
Confianza vertical	6,8	5,7	87,5	

Firma (1): ELÍAS GARCÍA RODRÍGUEZ  
En calidad de: Jefe/a de Servicio UGR



<p><b>Contenido del trabajo</b></p> <p>Aspectos que hacen que éste sea o no variado, que tenga un sentido para quién lo realiza, que le permita o no el desarrollo y aplicación de sus conocimientos y capacidades.</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar la fragmentación de las tareas.</li> <li>• Alargar los ciclos de trabajo.</li> <li>• Generar agrupaciones de tareas con sentido propio: unificar tareas de preparación, ejecución y control.</li> <li>• Proporcionar tareas adicionales significativas en vez de incrementar las tareas repetitivas.</li> <li>• Evitar los trabajos estrictamente pautados y los monótonos y repetitivos.</li> <li>• Diseñar el trabajo de forma que su contenido se vea ampliado.</li> <li>• Recurrir a la ampliación y el enriquecimiento de tareas.</li> <li>• Reconocer el trabajo realizado e informar sobre el proceso, los resultados y su aportación a los mismos.</li> <li>• Buscar la adecuación entre las capacidades y los requerimientos del trabajo.</li> </ul>
<p><b>Carga de trabajo:</b></p> <p>Nivel de exigencia de la tarea. Está relacionada con cuánto hay que hacer, a qué velocidad y con qué dificultad. Por ello, se distinguen dos tipos de carga de trabajo; carga cuantitativa (cantidad de trabajo) y carga cualitativa (dificultad del trabajo)</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantificar y evaluar las cargas de trabajo individual y grupal.</li> <li>• Estudiar los tiempos requeridos por las demandas de trabajo.</li> <li>• Ajustar la carga de trabajo general e individual de forma equilibrada, evitando esfuerzos intensos y continuados.</li> <li>• Planificar plazos y establecer objetivos realistas y alcanzables.</li> <li>• Asegurar que se dispone de los recursos (equipamiento, tiempo, conocimiento, etc.) suficientes para realizar el trabajo.</li> <li>• Revisar, planificar y ajustar la carga de trabajo, atendiendo a demandas estacionales, picos de demandas, imprevistos, etc.</li> <li>• Evitar distribuciones desiguales de carga de trabajo entre el personal.</li> <li>• Añadir y/o redistribuir la plantilla cuando y donde sea necesario.</li> <li>• Reducir las interrupciones y las tareas innecesarias o superfluas.</li> <li>• Negociar con los clientes plazos o exigencias realistas.</li> <li>• Estudiar y modificar los procesos para aliviar la carga de trabajo.</li> <li>• Informar y formar al personal sobre cómo realizar su trabajo.</li> <li>• Facilitar una adecuada formación y capacitación.</li> <li>• Favorecer una adecuada adaptación tecnológica, digital, etc.</li> <li>• Tener en cuenta las características individuales de cada persona.</li> </ul>
<p><b>Tiempo de trabajo</b></p> <p>Incluye todo aquello que haga referencia a la dimensión temporal: horas que se trabajan, descansos y pausas dentro de cada jornada laboral así como los descansos más largos (entre jornadas, semanales, vacaciones), la distribución del tiempo de trabajo (tipo de jornada), los días que se trabaja (laborables, festivos, fines de semana), las prolongaciones de jornada, las horas de entrada y salida.</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar los descansos y pausas de forma que garanticen que la recuperación de la fatiga física y mental sea adecuada.</li> <li>• Introducir pausas con diferentes frecuencias, en función de la intensidad del trabajo.</li> <li>• Si el trabajo es muy exigente (posturas forzadas, esfuerzo muscular, repetitividad, carga mental) prever pausas cortas y frecuentes.</li> <li>• Evitar la realización habitual de jornadas prolongadas más allá del horario reglado de la empresa.</li> <li>• Evitar horas de entrada al trabajo que obliguen a madrugar en exceso.</li> <li>• Evitar superar las 45 horas de trabajo a la semana.</li> <li>• Evitar trabajar más de cinco días seguidos sin descanso.</li> <li>• Favorecer un equilibrio entre las necesidades personales y sociales y las necesidades productivas y organizativas de la empresa.</li> <li>• Ofrecer un espacio adecuado y confortable para realizar las pausas.</li> <li>• Acondicionar los espacios de descanso para poder tomar algún alimento.</li> <li>• Favorecer medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para quienes tienen personas a su cargo (niños, mayores, dependientes).</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer horarios de entrada y salida flexibles.</li> <li>• Limitar el trabajo en fines de semana y festivos.</li> <li>• Planificar el tiempo de trabajo e informar con antelación suficiente para facilitar que el personal pueda organizarse.</li> <li>• Evitar los cambios repentinos de horario.</li> <li>• Dotar de autonomía (ver Autonomía).</li> <li>• Limitar el contacto por parte de la empresa fuera de la jornada laboral por motivos profesionales.</li> <li>• Garantizar la desconexión digital del trabajo en el tiempo de descanso.</li> </ul>
<p><b>Ritmo de trabajo</b> Velocidades de desempeño de la tarea bien en función del sistema tecnológico productivo o bien en función de otros criterios establecidos.</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el tiempo y distribución de las pausas; a mayor velocidad de ejecución, más pausas cortas y frecuentes.</li> <li>• Adecuar el espacio físico (iluminación, ambiente sonoro, etc).</li> <li>• Diseñar el espacio y el puesto de trabajo de forma que se optimicen posturas, movimientos, etc.</li> <li>• Fomentar la autonomía para administrar las pausas y regular los ritmos de trabajo.</li> <li>• Facilitar momentos y espacios comunes para favorecer la comunicación entre el personal (tiempos y lugares de descanso).</li> <li>• Disponer de personal de apoyo para administrar las pausas.</li> <li>• Ampliar el contenido de trabajo buscando unir tareas.</li> <li>• Adecuar los medios tecnológicos para que faciliten el desempeño de la tarea.</li> <li>• Incrementar la duración de los ciclos de trabajo.</li> <li>• Proporcionar oportunidades de control sobre tiempos de trabajo, procedimientos y desempeño de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Autonomía</b> Libertad para el ejercicio del trabajo, o capacidad de la persona para gestionar distintos aspectos de su trabajo. Hay que considerar la posibilidad de tener iniciativas, tomar decisiones, elegir o modificar cómo hacer el trabajo.</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer objetivos generales de trabajo y dar margen de libertad para alcanzarlos.</li> <li>• Permitir la iniciativa del personal mediante el diseño de sistemas que faciliten la toma de decisiones sobre los métodos, tareas y tiempos de trabajo.</li> <li>• Ofertar y proporcionar formación y capacitación para desempeñar nuevas tareas, iniciativas y responsabilidades.</li> <li>• Mantener reuniones regulares para charlar sobre métodos, procedimientos para que las propuestas e iniciativas de los/las trabajadores/as puedan ser escuchadas y tenidas en cuenta.</li> <li>• Fomentar y animar a la plantilla a tomar decisiones.</li> <li>• Permitir la participación en la elección de equipos, herramientas, software de trabajo.</li> <li>• Evitar controlar en exceso a la plantilla.</li> <li>• Evitar controlar en exceso los tiempos de descanso.</li> <li>• Permitir elegir los momentos de las pausas.</li> <li>• Ofrecer un procedimiento que permita flexibilidad en la elección de días para asuntos personales.</li> </ul>
<p><b>Definición de Rol</b> Cuando a un trabajador se le pide asumir tareas, funciones o responsabilidades que</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer para cada puesto una descripción del mismo que recoja funciones, competencias, atribuciones, objetivos, procedimientos, responsabilidades y el ámbito de autonomía asignado.</li> <li>• Establecer organigramas de estructura claros y reales, de forma que el</li> </ul>





<p>corresponden a otros, o que reciba órdenes e instrucciones contradictorias de sus jefes o que se le pida asumir una responsabilidad para la que no tiene los medios suficientes</p>	<p>personal conozca su posición y su papel en él y en relación al resto de puestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmitir la información necesaria para que se comprendan y conozcan las tareas, cometidos, procedimientos y responsabilidades.</li> <li>• Asegurarse de que la plantilla comprenda lo que se espera de ella.</li> <li>• Establecer sistemas que permitan canalizar posibles conflictos o dudas sobre los cometidos.</li> <li>• Mantener reuniones para aclarar dudas y dar explicaciones.</li> <li>• Revisar las descripciones de puestos de forma regular, cuando se producen cambios de objetivos, procedimientos, tecnologías, etc.</li> <li>• Ajustar los objetivos y procedimientos de forma que no generen incompatibilidades.</li> <li>• Asegurar que se dispone de información completa y comprensible para la realización de las tareas y que tal información es comprendida.</li> <li>• Evitar tareas que obligan a no respetar los procedimientos establecidos.</li> <li>• Adecuar las líneas jerárquicas y funcionales para evitar instrucciones y/o demandas incompatibles o contradictorias.</li> </ul>
<p><b>Relaciones interpersonales:</b> Relaciones recíprocas que se establecen entre dos o más personas.</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer sistemas de acogida a nuevos/as empleados/as que posibiliten su presentación e integración.</li> <li>• Diseñar los procesos de trabajo y planificar las tareas y horarios de forma que se favorezca el contacto personal (trabajo en equipo, tiempos compartidos de descanso...).</li> <li>• Distribuir los espacios de trabajo de forma que favorezcan el contacto personal: espacios abiertos, zonas comunes de trabajo y descanso.</li> <li>• Evitar trabajos en condiciones de aislamiento.</li> <li>• Facilitar una cierta estabilidad entre quienes forman parte de un equipo de trabajo.</li> <li>• Formar a los/las responsables para dar apoyo a la plantilla y que puedan ofertar asistencia técnica y material.</li> <li>• Formar a los/las responsables en la gestión de equipos de trabajo, en liderazgos de calidad y en detección y resolución de conflictos.</li> <li>• Facilitar la comunicación transparente y fluida entre personal y responsables.</li> <li>• Informar al personal del resultado de su trabajo y reconocer su contribución.</li> <li>• Promover la ayuda mutua en el trabajo así como el compartir experiencias y conocimiento.</li> <li>• Establecer medidas que impidan conductas competitivas (adecuado sistema de remuneración, de promoción o de acceso a la información).</li> <li>• Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Políticas de inclusión y de no discriminación.</li> <li>• Políticas de intolerancia hacia conductas hostiles y/o violentas.</li> <li>• Establecer procedimientos internos para gestionar posibles casos de conductas hostiles y/o violentas que puedan producirse (resolución de conflictos).</li> </ul>
<p><b>Demandas emocionales</b> Se demanda (a quién realiza la tarea) cariño, comprensión, simpatía u otras expresiones</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer espacios y medios adecuados para la atención de los clientes.</li> <li>• Establecer medidas para evitar la masificación.</li> <li>• Formar específicamente en la atención al público.</li> <li>• Formar específicamente en el manejo del vínculo y la distancia emocional</li> </ul>



<p>emocionales y en otras ocasiones el trabajo en sí mismo tiene un alto impacto emocional (trabajar con la enfermedad, con el sufrimiento ajeno o con situaciones personales desagradables...).</p>	<p>con usuarios/as.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar en estrategias individuales de afrontamiento y solución de problemas y asertividad.</li> <li>• Formar para afrontar situaciones de estrés.</li> <li>• Adecuar la carga de trabajo y regular las demandas de trabajo para que este pueda ser desempeñado en condiciones de calidad y satisfacción del cliente.</li> <li>• Adecuar los tiempos dedicados a los/las usuarios/as en función de la naturaleza del trabajo.</li> <li>• Establecer y ajustar de forma realista los objetivos del trabajo y la organización y las expectativas de quien lleva a cabo el trabajo.</li> <li>• Asegurar que la organización proporciona el apoyo y los recursos adecuados para la realización del trabajo.</li> <li>• Establecer sistemas de colaboración entre la plantilla para asumir y repartir tareas</li> <li>• Facilitar y promover el trabajo en equipo.</li> <li>• Establecer grupos de trabajo y apoyo social para discutir y comentar las situaciones problemáticas planteadas en el trabajo.</li> <li>• Facilitar asistencia por parte de personal especializado para atender al personal que lo precise para gestionar el impacto emocional.</li> </ul>
<p><b>Violencia</b> Agresiones físicas (golpear, empujar, disparar...), conductas verbales o físicas amenazantes, insultantes, intimidatorias, acosadoras y abusivas.</p>	<p><b>Medidas preventivas genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de buena iluminación y visibilidad tanto en zonas interiores como exteriores.</li> <li>• Ubicar a quienes trabajan con bienes valiosos fuera del alcance de los clientes o dotarles de seguridad física.</li> <li>• Ubicar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes.</li> <li>• Asegurar al personal un acceso rápido a zonas seguras y a poder activar una señal o sistema de alarma.</li> <li>• Instalar sistemas de protección (pantallas, mostradores altos, etc.) en áreas donde el personal tenga más riesgo.</li> <li>• Monitorizar zonas de mayor riesgo (entradas, zonas de entrega, zonas de atención a clientes, etc.).</li> <li>• Establecer una adecuada gestión de esperas y colas, disponiendo de espacios físicos adecuados para ello.</li> <li>• Adecuar los niveles de plantilla a la carga, naturaleza del trabajo y momento del día.</li> <li>• Diseñar y gestionar adecuadamente los programas de atención al cliente, especialmente en el caso de reclamaciones o trato con clientes en circunstancias difíciles.</li> <li>• Formar en el manejo y reconocimiento de la violencia.</li> <li>• Establecer procedimientos de emergencia sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente.</li> <li>• Comunicar a los clientes que no se tolerará ninguna conducta violenta.</li> <li>• Hacer análisis exhaustivo de las situaciones potenciales de violencia y de las ocurridas para conocer las causas y poner medidas específicas.</li> </ul>

Fuentes bibliográficas: Documentos de la Web del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

