

Mesa de trabajo del sector de hostelería para la salud laboral

(Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2022, de 15 de junio,
de medidas urgentes para la sostenibilidad y la circularidad
del turismo de las Illes Balears)

 **UGT**  **FeSMC**
Illes Balears

 **Fehm.**
Federación Empresarial
Hotelería de Mallorca

 FEDERACIÓN EMPRESARIAL
HOTELERA DE
IBIZA Y FORMENTERA



 **CCOO**
serveis

 **ASHOME**
ASOCIACIÓN HOTELERA DE MENORCA

 **ibassal**
Institut balear de seguretat
i salut laboral

**GOVERN
ILLES
BALEARS**

ÍNDICE

- I. Objetivo de la Mesa de Trabajo en relación al Departamento de pisos (inserto en el área funcional cuarta conforme al vigente VI Acuerdo Laboral de ámbito Estatal para el Sector de Hostelería)
- II. Concepto de carga de trabajo y factores de análisis.
- III. Metodología para el análisis de los métodos y tiempos de trabajo.
- IV. Informe final del análisis de los métodos y tiempos de trabajo.
- V. Buenas prácticas en relación a factores que inciden en la carga de trabajo y el diseño y ejecución del procedimiento de trabajo.
- VI. Normativa y bibliografía.

ANEXO I

Factores que inciden en la carga de trabajo y en el diseño y ejecución del procedimiento de trabajo

ANEXO II

Listado no exhaustivo de tipos de tareas/situaciones que pueden intervenir en el procedimiento de trabajo.

ANEXO III

Modelo de tabla para la toma de datos.

Anexo IV

Ejemplo sobre ratificación del nivel de confianza de los valores obtenidos en las mediciones de tiempos

CAMARERAS/OS DE PISOS

I.

OBJETIVO DE LA MESA DE TRABAJO EN RELACIÓN AL DEPARTAMENTO DE PISOS (INSERTO EN EL ÁREA FUNCIONAL CUARTA CONFORME AL VIGENTE VI ACUERDO LABORAL DE ÁMBITO ESTATAL PARA EL SECTOR DE HOSTELERÍA)

Establecer una metodología para realizar un análisis de métodos y tiempos de trabajo que, junto con las evaluaciones de riesgos del departamento de pisos, sirva para determinar la carga de trabajo de las camareras/os de pisos en condiciones adecuadas de seguridad y salud en los establecimientos de alojamiento de las Illes Balears regulados por la Ley 8/2012, de 29 de julio, del turismo de las Illes Balears.

En este sentido, cabe subrayar que el análisis de métodos y tiempos en ningún caso sustituye las obligaciones empresariales que en materia de plan de prevención, evaluación de riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva, establecen la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y las normas reglamentarias de desarrollo, entre ellas, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

II.

CONCEPTO DE CARGA DE TRABAJO Y FACTORES DE ANÁLISIS.

La carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona trabajadora durante la jornada laboral.

Para poder evaluar la carga de trabajo es necesario determinar aquellos elementos que repercuten sobre la misma, en orden a poder establecer un método de medición o análisis, a saber:

1. **Procedimiento de trabajo:** en primer lugar, es necesario establecer los factores que deben tenerse en cuenta en los procedimientos de trabajo de las camareras/os de pisos, en cuanto a la determinación de las actividades y tareas que desarrollan y la cronología de las mismas.
2. **Análisis y medición de tiempos:** uno de los factores clave que influyen en la carga de trabajo del personal de pisos es el tiempo, entendido no solo como la jornada ordinaria de trabajo, sino más bien, cómo la adecuación del volumen de trabajo a la jornada ordinaria. En este sentido, una vez se establece el método o procedimiento de trabajo específico, corresponde llevar a cabo un análisis de los tiempos empleados en el desarrollo de las distintas tareas de las camareras/os de pisos.
3. **Factores que influyen en el procedimiento de trabajo y el tiempo:**

Condiciones de trabajo:

- Entorno/lugar de trabajo: distancias de los recorridos, habitación con o sin moqueta, habitación con bañera o plato de ducha, camas supletorias, etc.
- Equipos de trabajo y equipos de protección individual: carros, equipos de limpieza, sistemas de elevación de las camas, etc.
- Organización del trabajo: uso de tecnologías para la organización del trabajo y la comunicación entre personal, recepción y gobernante/a, descansos, etc.
- Factores imprevisibles en el desarrollo de la actividad: habitaciones con mayor suciedad, peticiones de los clientes, cambios de habitaciones, etc.

Factores personales de las trabajadoras/es:

- Género, edad, formación, experiencia, antigüedad, así como aquellos otros que sean preceptivos con arreglo a la normativa vigente en materia de salud laboral.

III.

METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE LOS MÉTODOS Y TIEMPOS DE TRABAJO.

III.0 - Consulta y participación. Acuerdo de aplicación en el centro de trabajo. Constitución del grupo de trabajo.

En primer lugar, en cada establecimiento de alojamiento (centro de trabajo) se constituirá el grupo de trabajo, encargado de desarrollar el análisis de métodos y tiempos de trabajo de las camareras/os de pisos. Este grupo contará con:

- Participación de la empresa.
- Participación de la representación legal de las personas trabajadoras. En caso de no existir esta última, los trabajadores y trabajadoras podrán solicitar la participación de representantes de las organizaciones sindicales más representativas del sector de hotelería de las Illes Balears. Solo en el supuesto de no solicitarse la participación de las organizaciones sindicales, se podrá constituir una representación de las camareras/os de pisos.
- Participación de trabajadores/as del puesto de trabajo analizado y de los mandos intermedios.
- Participación de representantes de la modalidad de organización preventiva de la empresa (Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Propio, Ajeno, Mancomunado o trabajadores designados)

Deberá guardarse paridad entre la representación empresarial y la de las personas trabajadoras.

III.1-Análisis de los métodos de trabajo.

Tomando como referencia la publicación de la Organización Internacional del Trabajo, Introducción al Estudio del Trabajo (cuarta edición revisada, 1996), el estudio del trabajo desarrollado por una ocupación comprende por un lado, el examen sistemático de los métodos o procedimientos necesarios para realizar una actividad, con el fin de mejorar la eficacia, la calidad, el rendimiento y la utilización de los recursos. Y por otro lado, la segunda fase del estudio del trabajo es la determinación y fijación del tiempo normal, o tipo, para la ejecución de una determinada actividad.

Así pues, en primer lugar, el grupo de trabajo debe examinar los procedimientos de trabajo de las camareras/os de pisos que estén establecidos, y en caso de que no existan, le corresponde definirlos. El grupo de trabajo analizará si el procedimiento de trabajo aplicado es susceptible de mejora desde el punto de vista preventivo, teniendo en cuenta los aspectos de seguridad, higiene, ergonomía y psicología. El objetivo es definir un método de trabajo que sea óptimo y que refleje las tareas, la secuencia, la forma en que se ejecutan y los equipos auxiliares utilizados durante la jornada laboral. El estudio del procedimiento de trabajo debe ser realizado en cada establecimiento y para cada uno de los tipos de habitaciones y tipologías de limpieza que disponga el mismo, no pudiendo establecerse un procedimiento "tipo" o general.

Para ello, en el grupo de trabajo se nombrarán las personas encargadas de elaborar los procedimientos de trabajo, o bien revisarlos si ya existen, y en su caso, actualizarlos. Para el análisis y la elaboración del método o procedimiento de trabajo y su puesta en práctica, se tendrán en cuenta las siguientes fases:

- Identificación del trabajo. El grupo de trabajo establecerá los trabajos que van a ser objeto de estudio para elaborar el procedimiento, incluyendo los aspectos operativos, el itinerario de realización, etc.
- Definición de tareas y subtareas. Se determinarán las diferentes fases en que se divide el trabajo (tareas y subtareas). Durante esta etapa se tendrán en cuenta los movimientos de la persona trabajadora, equipos de trabajo y herramientas utilizadas, equipos de protección individual, etc.
- Análisis de riesgos. Se identificarán los riesgos existentes para cada una de las fases y tareas en que se ha dividido el trabajo. En este sentido, se tendrá a disposición de las personas trabajadoras la documentación y los datos cuya información es preceptiva con arreglo a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (entre otros, evaluaciones de riesgos ergonómica y psicosocial, siniestralidad de la ocupación de camarera/o de pisos, memoria de vigilancia de la salud).
- Medidas de control. Definidas las tareas y subtareas de las camareras/os de pisos y los riesgos asociados a las mismas, se establecerán medidas de control para que los riesgos no se materialicen, y posteriormente, se actualizará el procedimiento de trabajo con las mejoras propuestas.
- Redacción del procedimiento de trabajo. El procedimiento deberá ser un documento, en lo posible gráfico, de simple lectura. Este documento podrá incluir una parte común o genérica (con todas las tareas comunes que se repiten en las habitaciones sin tener en cuenta sus características) y se incluirán tantos anexos como sean necesarios.

Como se ha expuesto con anterioridad, es necesario definir un procedimiento de trabajo "tipo" para cada tipología de habitación y tipo limpieza, que sea el que posteriormente deba tomarse en consideración en la fase de estudio de tiempos.

Para facilitar el desarrollo del análisis del método de trabajo, en el Anexo I se relacionan, a título no exhaustivo, un conjunto de factores que inciden en la carga de trabajo y en el diseño y ejecución del procedimiento de trabajo.

III.2 - Análisis de los tiempos de trabajo.

Una vez definido el método o procedimiento, la siguiente fase consiste en realizar la medición del tiempo trabajo, y para ello se aplicarán técnicas y equipos para determinar cuánto tiempo invierte una persona trabajadora en llevar a cabo una tarea, en condiciones y ritmo de trabajo normales y según un procedimiento de trabajo preestablecido.

El estudio de tiempos debe ser realizado en cada establecimiento y para cada uno de los tipos de habitaciones y tipología de limpieza que disponga el mismo, con arreglo a los procedimientos de trabajo previamente acordados.

El estudio de tiempos de trabajo se divide en las siguientes etapas:

III.2.1 - Selección del especialista y observadores

Tomando como referencia la obra de la Organización Internacional del Trabajo, Introducción al Estudio del Trabajo (cuarta edición revisada, 1996):

- Especialista: Persona competente y/o cualificada con conocimientos específicos del sector de la hostelería y de la tarea a realizar, encargada de definir de la estrategia de medición que debe aplicarse. En el caso que las funciones no recaigan sobre el técnico/a superior de prevención de riesgos laborales, el especialista deberá contar con el apoyo y asesoramiento del mismo.
- Observadores:
 - Delegados/as de prevención de riesgos laborales. En caso de no existir representación legal de las personas trabajadoras, éstas podrán solicitar la participación de representantes de las organizaciones sindicales más representativas del sector de hotelería de las Illes Balears. Solo en el supuesto de no solicitarse la participación de las organizaciones sindicales, se podrá constituir una representación de camareras de piso.
 - Gobernanta o subgobernanta y camarera/o de piso
 - Representante de la empresa
 - Representante de la modalidad de la organización preventiva de la empresa

El grupo de trabajo será el encargado de designar el especialista y los observadores.

III.2.2 - Delimitación de la jornada y selección de las tareas.

A la hora de realizar las correspondientes mediciones de tiempo se tendrá en cuenta la jornada ordinaria de las personas observadas, a los efectos de medir en diferentes momentos representativos de la jornada diaria y semanal, entre otros aspectos.

En todo caso, cabe recordar que la jornada de trabajo de las personas trabajadoras debe ajustarse a la siguiente normativa:

- Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

- V Acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de la hostelería.
- Convenio colectivo del sector de la Hostelería de las Illes Balears.

Como se ha expuesto con anterioridad, cabe recordar que el análisis de métodos y tiempos debe realizarse por cada tipo de habitación y tipología de limpieza a realizar:

Tipología de habitación

- Junior
- junior suite
- Doble
- Suite
- ...

Tipología de limpieza

- Cliente con cambio de sábanas/sin cambio
- Cliente con ocupación triple, cuádruple con cambio/sin cambio
- Salida corta duración
- Salidas con doble, triple o cuádruple ocupación
- ...

Tareas en zonas comunes

- Ejercicios de calentamiento
- Recogida de partes de trabajo
- Limpieza de zonas comunes
- ...

En este sentido, el estudio de tiempos debe llevarse a cabo sobre la base del procedimiento de trabajo “tipo” que haya acordado el grupo de trabajo para cada tipo de habitación y limpieza.

Por ejemplo, si la limpieza de cliente/diaria de una habitación junior no contempla el cambio de sábanas, según procedimiento de trabajo “tipo” acordado por el grupo de trabajo, el estudio de tiempos se realizará con mediciones que no contemplen ese cambio de sábanas, pues en todo caso, formará parte de los suplementos que haya que considerar para determinar el tiempo tipo de limpieza.

En consonancia con lo anterior, en el Anexo II se incluye un listado no exhaustivo de posibles tareas a realizar por las camareras/os de pisos.

III.2.3 - Personas trabajadoras a observar

A la hora de seleccionar las personas trabajadoras a observar, se recomienda, siguiendo las propias indicaciones de la Organización Internacional del Trabajo, que se trate de trabajadores/as con la experiencia, los conocimientos y otras cualidades necesarias para efectuar el trabajo según normas satisfactorias de seguridad, cantidad y calidad.

En todo caso, la selección de las personas trabajadoras a observar se llevará a cabo tomando en consideración factores como los siguientes:

1. Franjas de edad:

- Hasta los 25 años
- Desde los 26 hasta 45 años.
- Entre 46-55 años.
- Más de 55 años.

2. Antigüedad

- Menos de 1 año
- Entre 1 año y 5 años
- Más de 5 años

Con todo, será el grupo de trabajo de cada establecimiento el que determine los distintos factores a aplicar en el estudio de tiempos y las personas trabajadoras a observar.

III.2.4 - Determinación del número de observaciones (n) -mediciones-

La determinación del número de observaciones a realizar en el análisis de tiempos se ajustará a lo previsto en este apartado. Con independencia de la metodología empleada, el número de observaciones deberá proporcionar fiabilidad objetiva y permitir obtener una muestra representativa.

Las mediciones abarcarán las distintas tipologías de habitación y limpieza que concurren en el establecimiento. Asimismo, en el desarrollo de las observaciones se tendrán en cuenta diferentes momentos representativos de la jornada diaria y semanal de trabajo en su totalidad.

Opción 1

La obra de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT), Introducción al Estudio del Trabajo (cuarta edición revisada, 1996), inicia la investigación a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \left(\frac{40 \cdot \sqrt{n' \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right)^2$$

siendo:

n = tamaño de la muestra que deseamos determinar;

n' = número de observaciones del estudio preliminar;

\sum = suma de los valores,

x = valor de las observaciones.

En aplicación de la fórmula referenciada, N significa el número de observaciones que permite obtener un nivel de confianza apto, que tendría la información suficiente que debería tomarse en consideración a la hora de organizar y distribuir la carga de trabajo. La aplicación de la fórmula permite obtener un 95% de nivel de confianza, con un margen de error de en torno al 5%.

En este sentido, cabe indicar que la aplicación directa de la fórmula requiere de un estudio preliminar que nos aporte los valores necesarios que precisa la misma.

Por ello, de la aplicación estadística de la fórmula, la Organización Internacional del Trabajo, ha extraído los siguientes datos, que permiten determinar el número de mediciones a realizar:

cuadro 15. Número de ciclos recomendados para el estudio de tiempos

Minutos por ciclo	Hasta 0.10	Hasta 0.25	Hasta 0.50	Hasta 0.75	Hasta 1.0	Hasta 2.0	Hasta 5.0	Hasta 10.0	Hasta 20.0	Hasta 40.0	Más de 40
Número de ciclos recomendados	200	100	60	40	30	20	15	10	8	5	3

Fuente. A. E. Shaw: "Stop-watch time study", en H.B. Maynard (publicado con la dirección de). Industrial engineering handbook, Nueva York y Londres, McGraw.Hill, 3ª edición, 1971. Reproducido con la autorización de McGraw-Hill Book Company.

A los efectos de aplicación de la fórmula y tabla transcritas al estudio de tiempos de trabajo de las camareras/os de pisos de un establecimiento de alojamiento, se considera ciclo la tarea de limpieza de la habitación.

En este sentido, para la correcta aplicación de la tabla y definición del número de mediciones a realizar, cabe señalar lo siguiente:

- El grupo de trabajo de cada establecimiento deberá consensuar un tiempo estimado de limpieza por cada tipo habitación y tipología de limpieza.
- En función del tiempo estimado, y aplicando la tabla anteriormente referenciada, se determinará el número de mediciones a realizar por cada tipo de habitación y tipología de limpieza.

Ejemplo:

- *Habitación individual junior/limpieza diaria. Tiempo estimado: 10 minutos: n.º mediciones: 10*
- *Habitación individual junior/limpieza diaria. Tiempo estimado: 15 minutos: n.º mediciones: 9*
- *Habitación individual junior/limpieza diaria. Tiempo estimado: 20 minutos: n.º mediciones: 8*
- *Habitación doble / limpieza de salida. Tiempo estimado: 27 minutos: n.º mediciones: 7*
- *Habitación doble / limpieza de salida. Tiempo estimado: 33 minutos: n.º mediciones: 6*
- *Habitación doble / limpieza de salida: Tiempo estimado: 40 minutos: n.º mediciones: 5*

Ratificación del nivel de confianza de los valores obtenidos con las mediciones

La realización del número de mediciones que resulte de la aplicación de la tabla referenciada anteriormente, nos ofrecerá unos valores concretos, es decir, un tiempo básico por cada tipo de habitación y tipología de limpieza.

Para constatar que los tiempos básicos obtenidos ostentan el valor de confianza y objetividad requeridos, podrán aplicarse a la fórmula que establece la Organización Internacional del Trabajo, lo que determinará si el número de mediciones realizado es correcto. Se adjunta ejemplo al respecto en el Anexo IV.

Opción 2

Atendiendo a las características del establecimiento (estructura, dimensión, personal, servicios ofrecidos, etc.), y siempre tomando como referencia lo establecido en el presente documento, el especialista podrá determinar una fórmula de medición de tiempos que difiera de la opción descrita en el apartado anterior. En este sentido, el especialista deberá acreditar objetivamente la fiabilidad y representatividad correspondientes.

No obstante, la aplicación de la metodología propuesta por el especialista requiere la consulta, participación y el acuerdo con la representación legal de las personas trabajadoras. En aquellos centros de trabajo en que no exista esta última, los trabajadores y trabajadoras podrán solicitar la participación de las organizaciones sindicales más representativas del sector de hotelería de las Illes Balears, para que actúen en representación. Solo en el supuesto de no solicitarse la participación de las organizaciones sindicales, se podrá constituir una representación de camareras/os de pisos.

III.2.5 – Desarrollo de las mediciones (cronometraje).

Tomando como referencia la obra de la Organización Internacional del Trabajo, Introducción al Estudio del Trabajo (cuarta edición revisada, 1996), la medición deberá realizarse sin entorpecer los movimientos ni distraer la atención de la persona trabajadora.

Los observadores pueden interrumpir la medición o descartar aquellas que no se identifiquen como normales o representativas, si se detecta nerviosismo en el trabajador/a, alteración de su ritmo normal de trabajo, incumplimiento del procedimiento de trabajo preestablecido, elementos externos, extraños y/o casuales que difieren de lo habitual, etc.

Se adjunta en el Anexo III un modelo para la toma de datos.

III.2.6 - Valoración del ritmo de trabajo.

A los efectos de tomar en consideración las mediciones realizadas para la obtención de datos, los observadores deberán valorar el ritmo de trabajo con arreglo a las variaciones que se puedan tener en el ritmo real del desempeño con respecto al ritmo normal o tipo.

III.2.7 - Cálculo del promedio del tiempo básico.

Realizadas las correspondientes mediciones y toma de datos, el grupo de trabajo deberá determinar el tiempo básico de trabajo por cada tipo de habitación y tipología de limpieza. Para ello, se obtendrá la mediana de los tiempos.

Tiempo básico = Mediana de los tiempos de la persona trabajadora observada

La mediana es el valor que ocupa el lugar central de todos los datos cuando éstos están ordenados de menor a mayor.

Por ejemplo:

Si la serie tiene un número impar de medidas, la mediana es la puntuación central de la misma:

Ejemplo:

Valores: 2,3,4,4,5,5,5,6,6 Mediana =5

Si la serie tiene un número par de puntuaciones, la mediana es la media entre las dos puntuaciones centrales.

Ejemplo:

Valores: 7, 8, 9, 10, 11, 12

Mediana:

III.2.8 - Cálculo del tiempo tipo o normal.

Una vez definido el tiempo básico, el siguiente paso es aplicar los correspondientes suplementos, para obtener el tiempo tipo de trabajo, para cada tipo de habitación y tipología de limpieza.

Tiempo tipo = tiempo básico + suplementos

III.2.9 - Determinación de suplementos.

En el análisis de métodos y tiempos que se realice en cada establecimiento, el grupo de trabajo determinará la tipología de suplementos a aplicar en cada caso al tiempo básico para calcular el tiempo normal, o tipo, de trabajo. En este sentido, el grupo de trabajo asignará un valor a cada suplemento.

Entre otros, se citan, a título no exhaustivo, suplementos que pueden concurrir en los distintos análisis:

1. *Suplemento por Fatiga (SF)*: se aplica para compensar la energía consumida en la ejecución de un trabajo y para aliviar la monotonía.
2. *Suplemento por Necesidades Personales (SNP)*: se aplica a los casos inevitables de abandono del puesto de trabajo, por ejemplo para ir a beber algo, lavarse, ir al retrete, etc.
3. *Suplementos Variables (SV)*: se añaden cuando las condiciones del trabajo difieren de las señaladas en el suplemento por fatiga.
4. *Suplemento por Comienzo*: se aplica para compensar el tiempo invertido en los preparativos o esperas obligadas que se produzcan al principio de un turno.
5. *Suplemento por Cierre*: se aplica para compensar los trabajos o esperas habituales al final de la jornada.

IV.

INFORME FINAL DEL ANÁLISIS DE LOS MÉTODOS Y TIEMPOS DE TRABAJO.

El grupo de trabajo elaborará un informe final del análisis de métodos y tiempos de trabajo realizado en el que se hará constar:

- Identificación del establecimiento.
- Identificación de los miembros del grupo de trabajo.
- Procedimiento de trabajo “tipo”, por habitación y tipología de limpieza, tomado como referencia para realizar las mediciones de tiempos.
- Estrategia de medición (entre otros datos, fórmula para determinar el número de mediciones, número de mediciones realizadas, adecuación del ritmo de trabajo en las mediciones realizadas, indicando el descarte de aquellas mediciones en las que los observadores puedan apreciar variaciones, ya sea por defecto o por exceso, horarios de medición, identificación de las trabajadoras/es observadas/os, etc.)
- Resultados de las mediciones (tiempo básico, suplementos, tiempo normal o tipo, consideraciones de los observadores, etc.).
- Tiempos asignados al resto de tareas de las camareras/os de pisos, que deban tomarse en consideración para distribuir la carga de trabajo entre las personas trabajadoras (por ejemplo, trabajos en lavandería, limpieza de zonas comunes, etc.)
- Conclusiones del análisis de métodos y tiempos: se establecerán los criterios y medidas para el ajuste de la jornada laboral y la carga de trabajo a los resultados obtenidos.

El informe final deberá ser analizado en el seno del Comité de Seguridad y Salud, con los delegados/as de prevención, o en ausencia de representación legal, con las personas trabajadoras que participen en el grupo de trabajo del análisis de métodos y tiempos, incluyendo a las organizaciones sindicales más representativas del sector en el caso de que los trabajadores hayan solicitado su participación. Todo ello con la finalidad de elaborar la planificación y distribución de la carga de trabajo en condiciones adecuadas de seguridad y salud, en función del número de puestos de trabajo y duración de las jornadas laborales.

Los análisis de métodos y tiempos de trabajo de las camareras/os de pisos se actualizarán periódicamente a efectos de comprobación de que perduran las condiciones con las que se realizaron inicialmente, o en todo caso cuando:

- a) Se hayan producido daños en la salud de las personas trabajadoras, en relación a la carga de trabajo.
- b) Se haya apreciado, por parte de los órganos y representantes competentes en materia de salud laboral, que las actividades de prevención en relación con la carga de trabajo pueden ser inadecuadas o insuficientes.
- c) Se produzcan cambios en sus condiciones de trabajo.

V.

BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIÓN A FACTORES QUE INCIDEN EN LA CARGA DE TRABAJO Y EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.

Factores relativos al entorno de trabajo

- Seleccionar un tipo de piso que reduzca el esfuerzo que deben realizar las camareras/os de pisos en el desplazamiento de los carros de limpieza (por ejemplo, sustitución de la moqueta).
- Ubicar offices en las distintas plantas del establecimiento para limitar los desplazamientos de las camareras de pisos a la hora de recargar productos de limpieza, utensilios, etc.
- Colocar tolvas de recogida de ropa sucia u otros sistemas que limiten los desplazamientos de las personas trabajadoras.
- Sistemas para el fácil movimiento del mobiliario de las habitaciones (con ruedas, poco peso, etc.).
- Substituir la bañera por plato de ducha (acompañado de los equipos de trabajo adecuados).

Factores relativos a los equipos de trabajo y medios auxiliares

- Sistemas de elevación de las camas (“camas elevables”).
- Equipos de trabajo telescópicos: utilización de equipos telescópicos para fregonas, mopas, haragán, entre otros, que se adapten a las características antropométricas del personal, con el objetivo de evitar trabajar a distinto nivel del suelo y la realización de posturas forzadas.
- Carritos de carga motorizados: disminución de a fuerza de empuje y arrastre durante el transporte de carga.
- Sistemas de fácil escurrido: con ello se permite reducir la fuerza y giro de muñecas asociados a la operación mediante accionamiento mecánico del escurridor.
- Equipos y sistemas de limpiado ajustados a cada tipo de superficie: reducción del nivel de fuerza y presión ejercido por manos y muñecas durante las operaciones de limpieza.

- Sistema de fregado en plano con mopa.
- Sistemas de fregadoras de suelo (fregado y secado) para grandes superficies (pasillos, zonas nobles).
- Robots de aspiración y friegue para habitaciones.
- Robots limpiadores de cristales.

Factores relativos a la organización del trabajo

- Sistemas digitales de gestión del tiempo, ritmo y carga de trabajo: se trata de sistemas de ajuste de la carga de trabajo de las camareras/os de pisos, a través de medios electrónicos y digitales, que permitan una adaptación personal, individual y a tiempo real de la carga laboral.
- Sistemas digitales para notificación de incidencias
- Sistemas digitales para el aviso de liberación (desocupación) de habitaciones ya sea de clientes o salidas, notificación de incidencias y reorganización de la carga de trabajo.
- Limpieza de las habitaciones por dos personas trabajadoras.
- Inclusión de la figura de la camarera/o de pisos de “apoyo” para ayudar a las camareras de pisos en la limpieza de las habitaciones.

Factores Personales

- Programación de formaciones periódicas para el puesto de trabajo de la camarera/os de pisos (riesgos ergonómicos, uso de nuevas tecnologías, hábitos saludables, etc.).
- Ejercicios de estiramiento y calentamiento previos al inicio de la jornada laboral.

VI.

NORMATIVA Y BIBLIOGRAFÍA.

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbar, para los trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- VI Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería, publicado mediante Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo.
- XV Convenio colectivo del sector de hostelería de las Illes Balears.
- Ley 3/2022, de 15 de junio, de medidas urgentes para la sostenibilidad y la circularidad del turismo de las Illes Balears.
- Introducción al Estudio del Trabajo (cuarta edición revisada, 1996), Organización Internacional del Trabajo
- Aguilar Escobar, V.G., Majado Márquez, J., Camuñez Ruiz, J.A. Garrido Vega, P. (2015): "Variables determinantes del tiempo de limpieza de habitaciones: Estudio de tiempos en un hotel", VIII Jornadas de Investigación en Turismo, Sevilla, 17-18 de junio, pp. 511-536.
- Guía para la gestión y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019).

ANEXO I

FACTORES QUE INCIDEN EN LA CARGA DE TRABAJO Y EN EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Factores relativos al entorno de trabajo

Se analizarán todas las condiciones físicas, de estructura, de disposición de offices, elementos auxiliares, etc. Todo ello deberá realizarse también desde un enfoque preventivo. A tales efectos, se incluye un listado no exhaustivo:

- Tipo de piso (moqueta, parquet, etc.)
- Bañera / plato de ducha
- Offices
- Tolvas de recogida de ropa sucia u otros sistemas
- Condiciones de mobiliario de las habitaciones
- Cristaleras
- Pasillos
- Escaleras.
- ...

Factores relativos a los equipos de trabajo y medios auxiliares

Se analizarán los equipos de trabajo y utensilios que se utilizan en la actividad del departamento de pisos. Todo ello deberá realizarse también desde un enfoque preventivo. A tales efectos, se incluye un listado no exhaustivo de equipos, medios auxiliares y utensilios:

- Carros.
- Material para barrer y fregar (escobas, fregonas, escurridor, etc.).
- Aspiradora, puidora.
- Sistemas de elevación de las camas (“camas elevables”).
- ...

Factores relativos a la organización del trabajo

Los factores organizativos hacen referencia a la estructura, gestión y la cultura empresarial. A continuación, se detallan una serie de factores organizativos que pueden incidir sobre la salud y bienestar de los trabajadores/as y el procedimiento de trabajo:

- Distribución de la jornada laboral: horarios de trabajo, asignación de tareas, tiempos de descanso, etc.
 - Factores relacionados con los cambios en el trabajo. Modificación de horarios, turnos, tareas asignadas, etc.
 - Factores relacionados con los cambios tecnológicos y que obligan al personal a reciclarse: digitalización de los procesos de organización y asignación del trabajo (uso de tabletas, móviles, etc).
 - Reparto de la carga de trabajo. Asignación de las zonas de trabajo (siempre mismas habitaciones, plantas distintas, disposición de equipamiento de trabajo por zonas/plantas, etc.).
 - Existencia de sistemas de comunicación entre el personal de limpieza y/o mandos intermedios para poder resolver posibles incidencias, anomalías, etc.
 - Existencia de sistemas que facilitan la participación del personal.
- ...

Factores Personales

A continuación se especifican algunos de los factores personales que pueden incidir sobre la realización de la tarea y la salud de la persona trabajadora:

- Edad y características físicas de la persona trabajadora.
 - Experiencia.
 - Situaciones de maternidad y lactancia.
 - Personal especialmente sensible.
 - Formación de la persona trabajadora sobre el procedimiento de trabajo y en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- ...

ANEXO II

LISTADO NO EXHAUSTIVO DE TIPOS DE TAREAS/SITUACIONES QUE PUEDEN INTERVENIR EN EL PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.

Tareas en zonas comunes / lencería / lavandería / accesorias

Generales			
Ejercicios de calentamiento al inicio de la jornada			
Recogida partes de trabajo			
Instrucciones especiales			
Trabajos en lencería/lavandería			
Preparación del carro			
Reposición de carro durante la jornada			
Limpieza de zonas comunes			
Ayudas de limpieza en la zona de comedor			
Desplazamientos en zonas comunes			
Traslado de ropa sucia a lavandería / o lugar habilitado al efecto			
Tiempo de Descanso durante la jornada			
Tipo de tareas que realiza el vallet o mozo de habitaciones			

Limpieza de habitación

El estudio de métodos y tiempos debe realizarse para cada tipología de habitación que tenga el establecimiento, así como por cada tipo de limpieza a realizar (diaria con o sin cambio de sábanas, etc.), de salida (con uso puntual tipo "urbano" o vacacional, descubierta, etc.).

	<i>repaso/cliente</i>	<i>salida</i>	<i>extra</i>
Habitación			
Proceder a la ventilación			
Retirado de basura			
Retirado de ropa sucia			
Provisión de ropa limpia			
Desplazamientos entre habitaciones			
Limpieza de mobiliario (mesas, sillas, "mesita de noche", lámparas, etc.).			
Limpieza de Cristaleras			
Hacer la cama			
Cambio sábanas			
Hacer cama supletoria / cuna			

Retirada de los servicios de habitaciones (“room service”)			
Reposición de detalles ornamentales			
Reposición de nevera			
Limpieza de la terraza de la habitación (mobiliario, barrer y fregar, barandillas)			
Barrer la habitación			
Aspirado de habitación			
Fregar la habitación			
Vaciar papeleras			
Baño			
Limpieza de mampara			
Limpieza de bañera/plato de ducha			
Cambio toallas y ropa de baño			
Limpieza de espejos			
Limpieza de azulejos			
Limpieza de sanitarios			
Vaciar papeleras			
Reposición de dispensadores y/o consumibles			

Limpieza de habitación en apartahotel /Villas

Se agregarán al apartado anterior, todas aquellas tareas que diferencien la actividad (ejemplo cocina, limpieza de zonas exteriores, salas de estar, etc.).

Cocina			
Limpieza de cocina (vitrocerámica, fuegos, encimera, frigorífico etc.)			
Limpieza de microondas			
Limpieza de enseres de cocina			
Reposición de enseres de cocina			
Barrer la habitación/es, cocina y baño			
Fregar la habitación/es, cocina y baño			
Limpiar la terraza del apartamento (mobiliario, barrer y fregar)			

ANEXO III

MODELO DE TABLA DE RECOGIDA DE DATOS- CÁLCULO DEL N° DE OBSERVACIONES A REALIZAR -ESTUDIO DE LAS CARGAS DE TRABAJO- DEPARTAMENTO DE PISOS													
CENTRO DE TRABAJO													
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:			NOMBRE Y APELLIDOS			TIPO DE OBSERVADOR*****			OBSERVADORES EN LA TOMA DE DATOS				
CADENA HOTELERA/INDIVIDUAL:			D./D ^a										
TIPOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO*:			D./D ^a										
CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO:			D./D ^a										
N° DE HABITACIONES:			D./D ^a										
NOMBRE:			D./D ^a										
EDAD:			D./D ^a										
AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO:			VALIDACIÓN DE LA TOMA DE DATOS- FIRMA DE LOS OBSERVADORES										
DESCRIPCIÓN DE LOS DIFERENTES TIPO DE HABITACIÓN QUE HAY EN EL ESTABLECIMIENTO			OBSERVADOR 1			OBSERVADOR 2			OBSERVADOR 3				
TIPO N°1:													
TIPO N°2:													
TIPO N°3:													
TIPO N°4:													
TIPO N°5:													
TIPO N°6:													
INFORMACIÓN DE TRABAJADOR/TRABAJADORA													
DATOS													
N° DE OBSERVACIÓN	n' ***	TIPO DE HABITACIÓN ****	TIPO DE LIMPIEZA *****	DÍA DE LA SEMANA	HORA DEL DÍA (0-24h)	HORA JORNADA LABORAL (8h)	MINUTOS	SEGUNDOS	TIEMPO EN SEGUNDOS	TIEMPO EN SEGUNDOS^2	OBSERVADOR 4	OBSERVADOR 5	OBSERVADOR 6
	1								0	0			
	1								0	0			
	1								0	0			
	1								0	0			
	1								0	0			
n' =	5							ΣX	0	ΣX^2			#DIV/0!
N° DE MEDICIONES NECESARIAS SEGÚN LA FÓRMULA DE LA OIT**													
* Tipología de hotel: Playa, Urbano, rural,...													
** El número de observaciones a realizar se obtiene de la primera medición que se realiza por tipo de habitación.													
*** Se pondrá 1 a observación realizada													
**** Ej. de tipo de habitación: hab. Doble estándar, hab. Individual, Junior suite, suite, studios.													
***** Ej. Tipo de limpieza: diaria, salida, repaso, otros													
***** Ej. Trabajador, gobernanta, dirección establecimiento, especialista, representante de los trabajadores, etc.													

Hay que tener en cuenta que el número de mediciones mínimo será = número de mediciones según tabla (relacionado por el tiempo estimado de medición) x cantidad de tipos de habitación x cantidad tipos de limpieza x

FÓRMULA OIT

$$n = \left(40 \cdot \sqrt{\frac{n' \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}{\sum x}} \right)^2$$

siendo:
 n = tamaño de la muestra que deseamos determinar;
 n' = número de observaciones del estudio preliminar;
 Σ = suma de los valores;
 x = valor de las observaciones.

MODELO DE TABLA DE RECOGIDA DE DATOS- CÁLCULO DEL N° DE OBSERVACIONES A REALIZAR -ESTUDIO DE LAS CARGAS DE TRABAJO- DEPARTAMENTO DE PISOS										
CENTRO DE TRABAJO										
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:	Hotel XXXXX									
CADENA HOTELERA/INDIVIDUAL:										
TIPOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO*:	PLAYA									
CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO:	4*									
N° DE HABITACIONES:	150									
INFORMACIÓN DE TRABAJADOR/TRABAJADORA										
NOMBRE:	CARMEN MARIA PEREZ									
EDAD:	45									
AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO:	15									
DESCRIPCIÓN DE LOS DIFERENTES TIPO DE HABITACIÓN QUE HAY EN EL ESTABLECIMIENTO										
TIPO N°1:	DOBLE STANDARD									
TIPO N°2:	SUITE JUNIOR									
TIPO N°3:	SUITE									
TIPO N°4:										
TIPO N°5:										
TIPO N°6:										
VALIDACIÓN DE LA TOMA DE DATOS- FIRMA DE LOS OBSERVADORES										
	OBSERVADOR 1	OBSERVADOR 2	OBSERVADOR 3							
OBSERVADORES EN LA TOMA DE DATOS										
NOMBRE Y APELLIDOS	D./Dª xxxxxxxxxxxxxx									
TIPO DE OBSERVADOR*****	Director									
	D./Dª xxxxxxxxxxxxxx									
	Gobernanta									
	D./Dª xxxxxxxxxxxxxx									
	Especialista									
	D./Dª xxxxxxxxxxxxxx									
	Trabajador									
	D./Dª xxxxxxxxxxxxxx									
	Representante trabajadores									
	D./Dª xxxxxxxxxxxxxx									
	TRABAJADOR									
OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS										
El computo de mediciones según la metodología de análisis de métodos y tiempos, para la tipología de hotel, tipos de limpieza y tiempo esperado de limpieza, nos arroja un resultado de 8 mediciones para cada tipología de habitación y tipo de limpieza, es decir, 72 mediciones mínimas a realizar. Sin embargo, al estar las mediciones muy agregadas, la fórmula de la OIT determina que se con 6 mediciones la muestra podría ser válida para este tipo de habitación y limpieza.										
* Tipología de hotel: Playa, Urbano, rural,...										
** El número de observaciones a realizar se obtiene de la primera medición que se realiza por tipo de habitación										
*** Se pondrá 1 a observación realizada										
**** Ej. de tipo de habitación: hab. Doble estándar, hab. Individual, Junior suite, suite, studios.										
***** Ej. Tipo de limpieza: diaria, salida, repaso, otros										
***** Ej. Trabajador, gobernanta, dirección establecimiento, especialista, representante de los trabajadores, etc.										
	OBSERVADOR 4	OBSERVADOR 5	OBSERVADOR 6							
DATOS										
N° DE OBSERVACIÓN	n'	TIPO DE HABITACIÓN	TIPO DE LIMPIEZA	DIA DE LA SEMANA	HORA DEL DIA (0-24h)	HORA JORNADA LABORAL (8h)	MINUTOS	SEGUNDOS	TIEMPO EN SEGUNDOS	TIEMPO EN SEGUNDOS*2
	1	2	Lunes	8	2		15.00		900	810000
	1	2	Martes	10	3		16.50		990	980100
	1	2	Miércoles	11	4		14.50		870	756900
	1	2	Jueves	12	5		14.00		840	705600
	1	2	Viernes	13	1		16.50		990	980100
	1	2	Sábado	9	6		16.00		960	921600
	1	2	Domingo	8	7		16.50		990	980100
	1	2	Lunes	12	5		16.00		960	921600
n' =	8						ΣX		7500	ΣX*2
N° DE MEDICIONES NECESARIAS SEGÚN LA FÓRMULA DE LA OIT**										
							n			5.632

Hay que tener en cuenta que el número de mediciones mínimo será = número de mediciones según tabla (relacionado por el tiempo estimado de medición) x cantidad de tipos de habitación x cantidad tipos de limpieza x

FÓRMULA OIT

$$n = \left(40 \cdot \sqrt{n' \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \right)^2$$

siendo:
 n = tamaño de la muestra que deseamos determinar;
 n' = número de observaciones del estudio preliminar;
 Σ = suma de los valores,
 x = valor de las observaciones.

cuadro 15. Número de ciclos recomendados para el estudio de tiempos

Muestras por ciclo	0.10	0.25	0.50	0.75	1.00	1.50	2.00	3.00	4.00	5.00	10.00	20.00	40.00
Número de ciclos	200	100	60	40	30	20	15	10	8	5	3		

Fuente: A. E. Shaw, "Stopwatch Time Study", en H.B. Maynard (ed.) (edición de la dirección del Industrial Engineering Handbook, Nueva York y Londres, McGraw Hill, 3ª edición, 1971. Reproducido con la autorización de McGraw-Hill Book Company.

MODELO DE TABLA DE RECOGIDA DE DATOS- CÁLCULO DEL N° DE OBSERVACIONES A REALIZAR -ESTUDIO DE LAS CARGAS DE TRABAJO- DEPARTAMENTO DE PISOS										
CENTRO DE TRABAJO										
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:		Hotel XXXX								
CADENA HOTELERA/INDIVIDUAL:										
TIPOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO*:		PLAYA								
CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO:		4*								
N° DE HABITACIONES:		150								
INFORMACIÓN DE TRABAJADOR/TRABAJADORA										
NOMBRE:		CARMEN MARIA PEREZ								
EDAD:		45								
AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO:		15								
DESCRIPCIÓN DE LOS DIFERENTES TIPO DE HABITACIÓN QUE HAY EN EL ESTABLECIMIENTO										
TIPO N°1:		DOBLE STANDARD								
TIPO N°2:		SUITE JUNIOR								
TIPO N°3:		SUITE								
TIPO N°4:										
TIPO N°5:										
TIPO N°6:										
DATOS										
N° DE OBSERVACIÓN	n' ***	TIPO DE HABITACIÓN ****	TIPO DE LIMPIEZA *****	DIA DE LA SEMANA	HORA DEL DIA (0-24h)	HORA JORNADA LABORAL (8h)	MINUTOS	SEGUNDOS	TIEMPO EN SEGUNDOS	TIEMPO EN SEGUNDOS*2
	1	2	Lunes	8	2		15.00		900	810000
	1	2	Martes	10	3		16.50		990	980100
	1	2	Miércoles	11	4		14.50		870	756900
	1	2	Jueves	12	5		14.00		840	705600
	1	2	Viernes	13	1		16.50		990	980100
	1	2	Sábado	9	6		16.00		960	921600
	1	2	Domingo	8	7		16.50		990	980100
	1	2	Lunes	12	5		20.00		1200	1440000
	8							ΣX	7740	ΣX*2
N° DE MEDICIONES NECESARIAS SEGÚN LA FÓRMULA DE LA OIT**										
n' =	8								7574400	18,364

El computo de mediciones según la metodología de análisis de métodos y tiempos, para la tipología de hotel, tipos de limpieza y tiempo esperado de limpieza, nos arroja un resultado de 8 mediciones para cada tipología de habitación y tipo de limpieza, es decir, 72 mediciones mínimas a realizar. Sin embargo, en este caso tenemos una mediciones agregadas con una medición discordante (fila 31), esta medición discordante provoca que el número de mediciones a realizar para que la muestra sea válida, según la fórmula de la OIT, sería de 19 mediciones para este tipo de habitación y limpieza. De ahí la importancia de la vigilancia y control de las condiciones de las habitaciones y de las mediciones, por parte de los observadores, para que las mediciones sirvan como base para establecer un tiempo idóneo de realización de la actividad con el menor número de mediciones posibles.

* Tipología de hotel: Playa, Urbano, rural, ...
 ** El número de observaciones a realizar se obtiene de la primera medición que se realiza por tipo de habitación.
 *** Se pondrá 1 a observación realizada
 **** Ej: de tipo de habitación: hab, Doble estándar, hab, Individual, Junior suite, suite, studios, ...
 ***** Ej: Tipo de limpieza: diaria, salida, repaso, otros
 ***** Ej: Trabajador, gobernanta, dirección establecimiento, especialista, representante de los trabajadores, etc.

Hay que tener en cuenta que el número de mediciones mínimo será = número de mediciones según tabla (relacionado por el tiempo estimado de medición) x cantidad de tipos de habitación x cantidad tipos de limpieza x

cuadro 15. Número de ciclos recomendados para el estudio de tiempos

Muestras por ciclo	0.10	0.25	0.50	0.75	1.0	2.0	5.0	10.0	20.0	40.0
Número de ciclos	200	100	60	40	30	20	15	10	8	5

Fuente: A. E. Shaw, "Stopwatch Timing", en H.B. Maynard (edición de la dirección del Industrial Engineering), Nueva York y Londres, McGraw-Hill, 3ª edición, 1971. Reproducido con la autorización de McGraw-Hill Book Company.

siendo:
 n = tamaño de la muestra que deseamos determinar;
 n' = número de observaciones del estudio preliminar;
 Σ = suma de los valores,
 x = valor de las observaciones.

$$n = \left(40 \cdot \sqrt{n' \cdot \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{\sum x}} \right)^2$$