

**PREVENCIÓN DE RIESGOS
ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN
EL SECTOR HOSTELERÍA
PROCESO DE INNOVACIÓN**

NOEMI MUÑOZ SOLSONA
Responsable Ergonomía y Psicología
noemi.munoz@melia.com
10 Noviembre de 2017

**11º Congreso Nacional
Ergonomía y Psicología
Aplicada**

PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN HOSTELERÍA: INNOVACIÓN

Más de 370 hoteles en 43 países

Más de 95.000 habitaciones

Más de 40.000 trabajadores

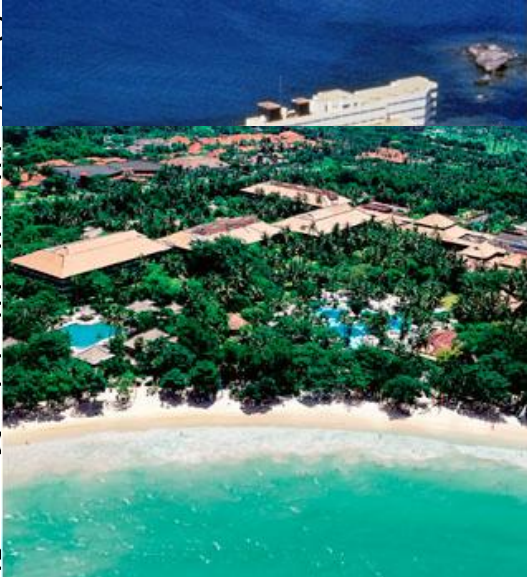
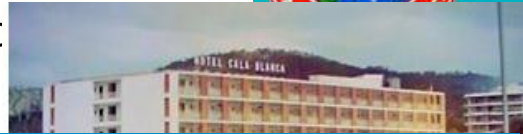


LA HOSTELERÍA: MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

- 1956 – Primer hotel en Palma de Mallorca
- 1960s - Crecimiento en las Islas Baleares



de la



disus Resorts.



- Wyndham.
- 2010S - 2011, se convierte en iv

MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL: SALUD LABORAL

- 1979 – Creación del Servicio Médico de Empresa
- 1982 – Nuevo enfoque con visión global Salud Laboral, asistencial y preventiva.
- 10 enero 2000 – Constitución del Servicio de Prevención Mancomunado



ALGUNOS HITOS DE LA INNOVACIÓN EN LA HOSTELERÍA

- Reservas y “check in” : correo, telegrama o teléfono.
- 1940 - 1950: cambios en los sistemas de reserva, aire acondicionado”, “room service” y televisión.
- Década de los 60: máquinas expendedoras y de hielo en pasillos, secadora de negocios. “Room service” 24 horas.
- Década de los 70: mini bares, TV en color, marcas propias, conserjería en la habitación y programas para 3ª edad.
- Década de los 80: primer ordenador, sistemas de reservas, primer teléfono móvil, aparición de internet. 1983: reservas telefónicas, primer teléfono habitaciones.
- Década de los 90: motores de búsqueda en internet, web propias en la hostelería y la reserva en línea.



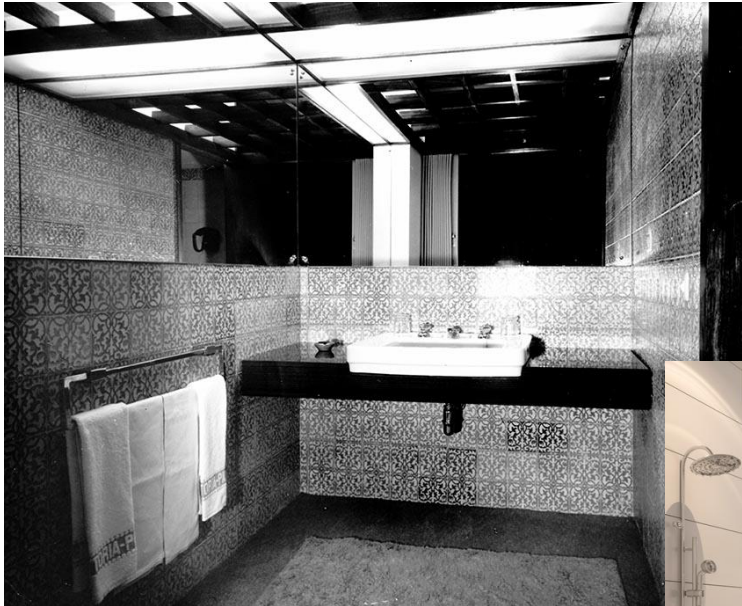
- 2000 empezó a instaurarse en el sector hotelero para ofrecer un servicio más eficiente y cómodo a los huéspedes.
- 2004 Google “smartphones”



PASADO EN NUESTROS HOTELES



PASADO Y PRESENTE EN NUESTROS HOTELES



PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN HOSTELERÍA: INNOVACIÓN

PRESENTE EN NUESTROS HOTELES



¿QUÉ ENTENDEMOS POR INNOVACIÓN?

INNOVAR (RAE) : Mudar o alterar algo, introduciendo novedades.

- Algunos factores que influyen en la innovación:
 - Tamaño de la empresa
 - Entorno económico, científico y empresarial
 - Participación del sector público/privado (I+D)
 - Infraestructura interna de apoyo a la innovación
 - Esfuerzo y capacidad de los colaboradores
 - Interacción entre los agentes afectados

INNOVACIÓN EN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

- Desde Meliá Hotels International hemos incidido/trabajado en aspectos vinculados con:
 - Diseño
 - Sustitución o introducción de equipos
 - Estudio de nuevos equipos
 - Análisis técnico más allá de la normativa
 - Actitud de los colaboradores hacia el cambio

EVALUACIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN LA HOSTELERÍA

Métodos de evaluación empleados según necesidad.

- ERGONOMÍA : OWAS, REBA, RULA, MMC, OCRA, LIBERTY MUTUAL. Carga metabólica: tablas INSSBT (INSHT), análisis de consumo metabólico.
- PSICOSOCIOLOGÍA: HostePsico, Método del INSSBT entrevistas, COPsoQ ISTAS 21.
- Software utilizado: SEHTRA, ERGOTRA, Ergo IBV.
- ANÁLISIS DE CAMPO:
 - Observación directa de la tarea
 - Vídeo y fotografía
 - Consulta directa con trabajadores implicados y representación



PUESTOS DE TRABAJO EN LOS HOTELES



PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES: OFICINAS

Puesto trabajo	Ergonomía	Psicosociología
Director/a	Sedestación prolongada Trabajo con P.V.D Posturas forzadas sostenidas (manos, cuello)	Tiempo de trabajo Carga de trabajo Demandas psicológicas Desempeño de rol
Dpto. Administración		Carga de trabajo Demandas psicológicas Interés por el trabajador/ compensación Desempeño de rol
Dpto. RRHH		
Dpto. Ventas		

HOTEL

PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES: RECEPCIÓN

Puesto trabajo	Ergonomía	Psicosociología
“Front desk” Recepcionistas Ayudante de recepción	Bipedestación estática Trabajo con P.V.D Posturas forzadas sostenidas (cuello, manos, espalda)	Tiempo de trabajo Autonomía Carga de trabajo Demandas psicológicas
“Back office”: telefonistas, reservas, Jefe/a recepción 2º Jefe/a recepción	Sedestación Trabajo con P.V.D Posturas forzadas sostenidas (manos, cuello)	Autonomía Demandas psicológicas Carga de trabajo
Dpto. Calidad	+ bipedestación	
Mozo de equipaje/ Auxiliar de recepción y conserjería	Bipedestación estática/dinámica Sobreesfuerzo por manipulación cargas Posturas forzadas	Tiempo de trabajo Autonomía Demandas psicológicas Participación y supervisión
Portero/a acceso	Bipedestación estática	

HOTEL

PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES: PISOS

Puesto trabajo	Ergonomía	Psicosociología
Camarera/o de pisos	Bipedestación Posturas forzadas Sobreesfuerzos/MMC Movimientos repetitivos	Tiempo de trabajo Autonomía Carga de trabajo Variedad/contenido del trabajo
Mozo de habitaciones /valet	Bipedestación Sobreesfuerzo /MMC	Supervisión/ Participación Interés por el trabajador/ Compensación Desempeño de rol
Lencera/o	Bipedestación estática Posturas forzadas Sobreesfuerzos/MMC Movimientos repetitivos	
Gobernanta/e Subgobernanta/e	Sedestación Bipestación Trabajo con P.V.D Posturas forzadas sostenidas (manos, cuello)	Tiempo trabajo Autonomía Carga trabajo Demandas psicológicas

HOTEL

PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES: SERVICIOS TÉCNICOS

Puesto trabajo	Ergonomía	Psicosociología
Especialista mantenimiento Técnico Auxiliar de mantenimiento y servicios técnicos (similares)	Bipedestación Posturas forzadas Sobreesfuerzos/MMC Movimientos repetitivos	Tiempo de trabajo Carga de trabajo Demandas psicológicas Interés por el trabajador/ Compensación
Jefe técnico Segundo Jefe Técnico	+ Trabajo con P.V.D	

HOTEL

PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES: COCINA

Puesto trabajo	Ergonomía	Psicosociología
Jefe/a de partida Cocinero/a Ayudante de cocina Auxiliar de cocina Fregador/a	Bipedestación Posturas forzadas Movimientos repetitivos Sobreesfuerzos/MMC	Tiempo de trabajo Carga de trabajo Supervisión/participación Interés por el trabajador/ Compensación
Jefe cocina Segundo Jefe cocina	+ Trabajo con P.V.D	

HOTEL

PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES: F&B (RESTAURACIÓN)

Puesto trabajo	Ergonomía	Psicosociología
Jefe/a de sector Camarero/a Ayudante de camarero	Bipedestación Posturas forzadas Movimientos repetitivos Sobreesfuerzos/MMC	Tiempo de trabajo Carga de trabajo Demandas psicológicas Supervisión/participación
Jefe/a de comedor/Maître Jefe/a de bar Jefe/a de banquetes	+ Trabajo con P.V.D	Interés por el trabajador/ Compensación

HOTEL

PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES: ECONOMATO

Puesto trabajo	Ergonomía	Psicosociología
Encargado de economato y bodega Ayudante de economato	Sobreesfuerzos/MMC + Trabajo con P.V.D	Variedad/contenido del trabajo Supervisión/participación Interés por el trabajador/ Compensación

PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA EN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL



PSICOSOCIOLOGÍA LA GRAN OLVIDADA

La Psicología Aplicada al Trabajo es la disciplina de la Prevención de Riesgos Laborales que estudia los daños de carácter psicológico que puede llegar a sufrir una persona en su entorno laboral, así como también aquellos factores que pudieran influir en la insatisfacción laboral...

¿REALMENTE CONOCES ESTA DISCIPLINA?



LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Después de varios años trabajando en temas de prevención nadie se preguntaría por qué, como técnicos del **Servicio de Prevención Mancomunado de Meliá Hotels International**, en el desempeño de nuestra labor insistimos en la colocación de una barandilla cuando existe un hueco sin protección, en incrementar la luz en los despachos donde desarrollan su actividad nuestros/as colaboradores/ras, en comprar un reposanalgas para el "front desk"... entonces ¿qué nos lleva a pensar que la parte vinculada a la psicología es diferente a todo lo que hasta el momento se va llevando a cabo? ¿la inseguridad? ¿el desconocimiento? ¿todo en conjunto?



LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

La **evaluación psicosocial** pretende realizar un análisis que se aleja en cierto modo del tipo de evaluaciones que solemos realizar: el/la técnico es un observador pero en este caso no de instalaciones/lugares de trabajo donde lo que sucede es "palpable", ni de una actividad que una persona esté realizando y que se puede en cierto modo parametrizar, sino de algo que la persona esconde en su interior su percepción subjetiva hacia la labor que desempeña.

Es, por lo tanto, necesario que abracemos la especialidad de la psicología como otra más dentro de las necesarias a tener en cuenta en la tarea preventiva.

PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA: ALGUNOS EJEMPLOS INNOVACIÓN



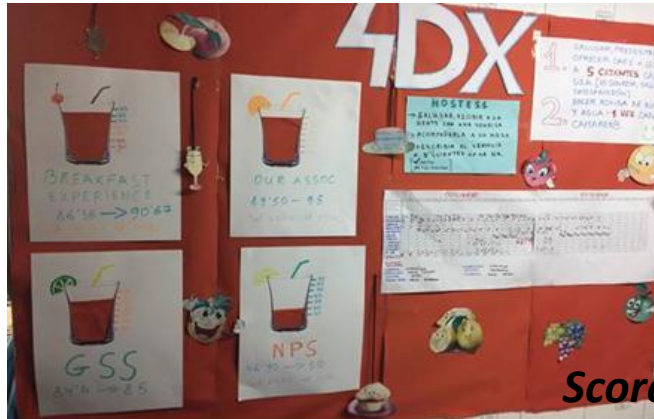
H Mobile



Actividad peluquería



Lego serious play



Scoreboard 4DX



Muro de las felicitaciones

PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA: INNOVACIÓN



- ÍNDICE
- INDUCCIÓN DE MARCA
- PASIÓN POR EL SERVICIO
- IDENTIDAD DE MARCA
- ESTÁNDARES
- MANUALES DE OPERACIONES
- PROCEDIMIENTOS
 - Cómo hacer una habitación**
 - Customer service
 - Room service
 - Trato a VIPs
- BEST PRACTICES
- CATÁLOGO COMPRAS
- PROGRAMAS DE LOYALTY

Habitación y Baños



Documentos relacionados

- Descarga
- Video
- Alta Resolución

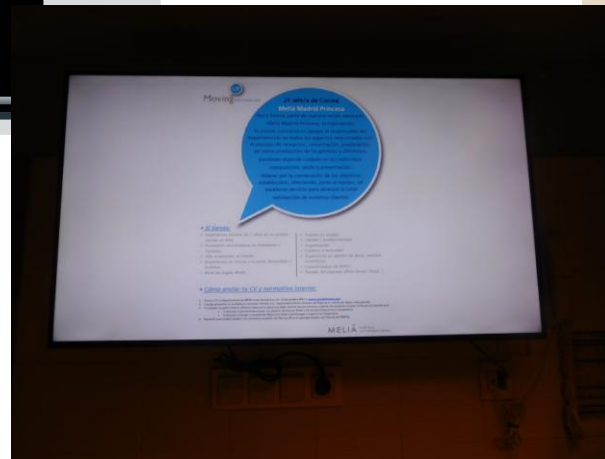
Procedimientos trabajo



"Pulsa y voy"



"Entre amigos"



T.V + "Moving up"



Reputación

¿ES ESTE EL FUTURO?



REFLEXIONES....

- LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PUEDE LLEGAR A ELIMINAR LOS RIESGOS.
- INNOVAR IMPLICA MEJORAS EN REFERENCIA A LOS RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES .
- SIN INTEGRACIÓN NO HAY INNOVACIÓN.
- LARGO CAMINO POR RECORRER DONDE INCIDIR.



“En algún lugar, algo increíble está esperando a ser conocido”

Carl Sagan (astrónomo americano)



MELIÀ HOTELS
INTERNATIONAL

Gracias por vuestra atención !

y ¡¡¡os esperamos en nuestros hoteles !!!!!



GRAN MELIÀ
HOTELS & RESORTS

Paradisus
RESORTS

ME
BY MELIÀ

MELIÀ
HOTELS & RESORTS

INNSIDE
BY MELIÀ

TRYP
BY MELIÀ

Sol Hotels

CLUB MELIÀ