

Acciones nº AE-0009/2009, AE-0017/2009 y AE-0012/2009

“Información y promoción de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en el sector Hostelero. Acción presencial (Comunidades Autónomas: Madrid y Cádiz)”



21 de octubre a 31 diciembre 2009

Con la financiación de:



ÍNDICE

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

[SOBRE EL PROYECTO

]

[OBJETIVOS

]

OBJETIVO GENERAL

- Realizar visitas informativas sobre la legislación existente en PRL y su aplicabilidad a la hostelería, a establecimientos hosteleros de las provincias de Madrid y Cádiz.

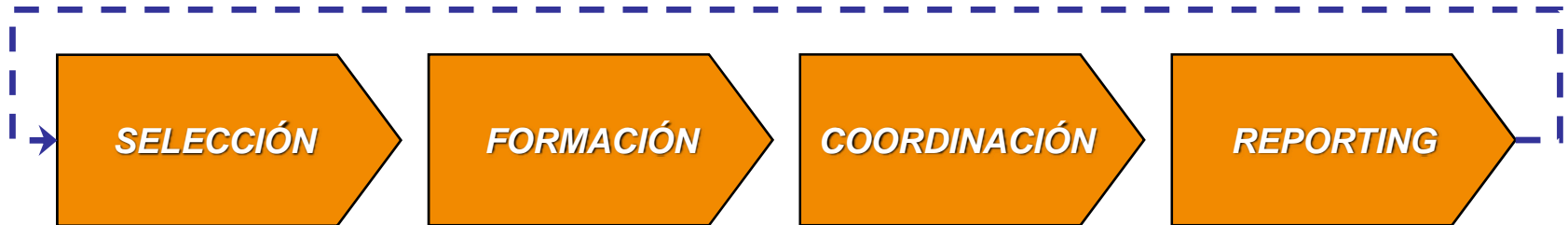
• OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

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

[METODOLOGÍA

]

METODOLOGÍA



- Reclutamiento y selección de los agentes visitantes

- Formación presencial de los agentes sectoriales

- Coordinación y seguimiento proyecto
- Manipulación y envío PLV/material apoyo
- Cumplimiento operativa

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

PROCESO



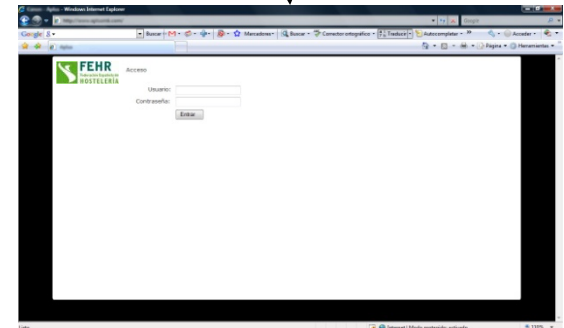
**BBDD
Establecimientos
Hosteleros**

**Call center
gestión agenda**



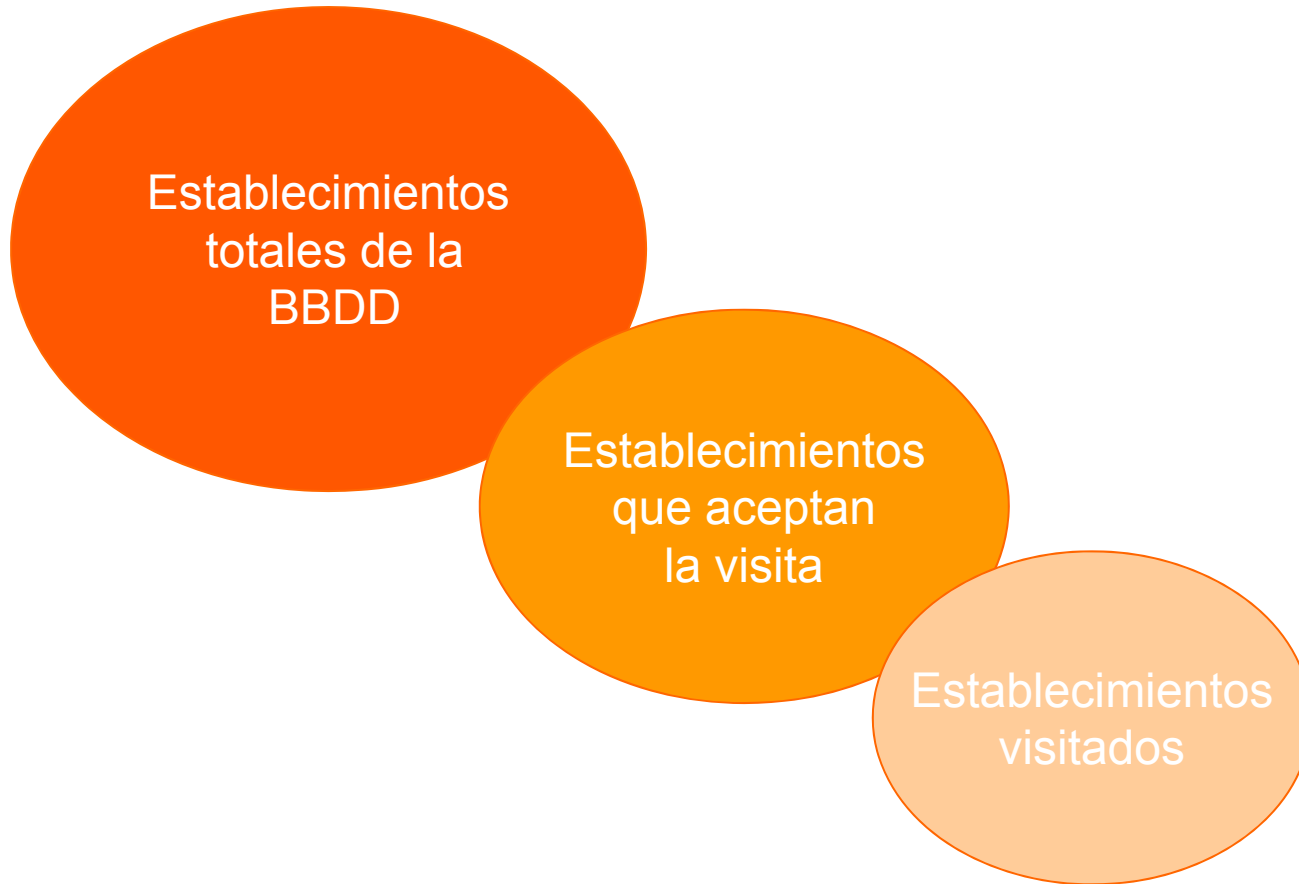
Agenda visitas

**Realización
visitas por parte
de los Agentes**



Reporting resultados

PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS



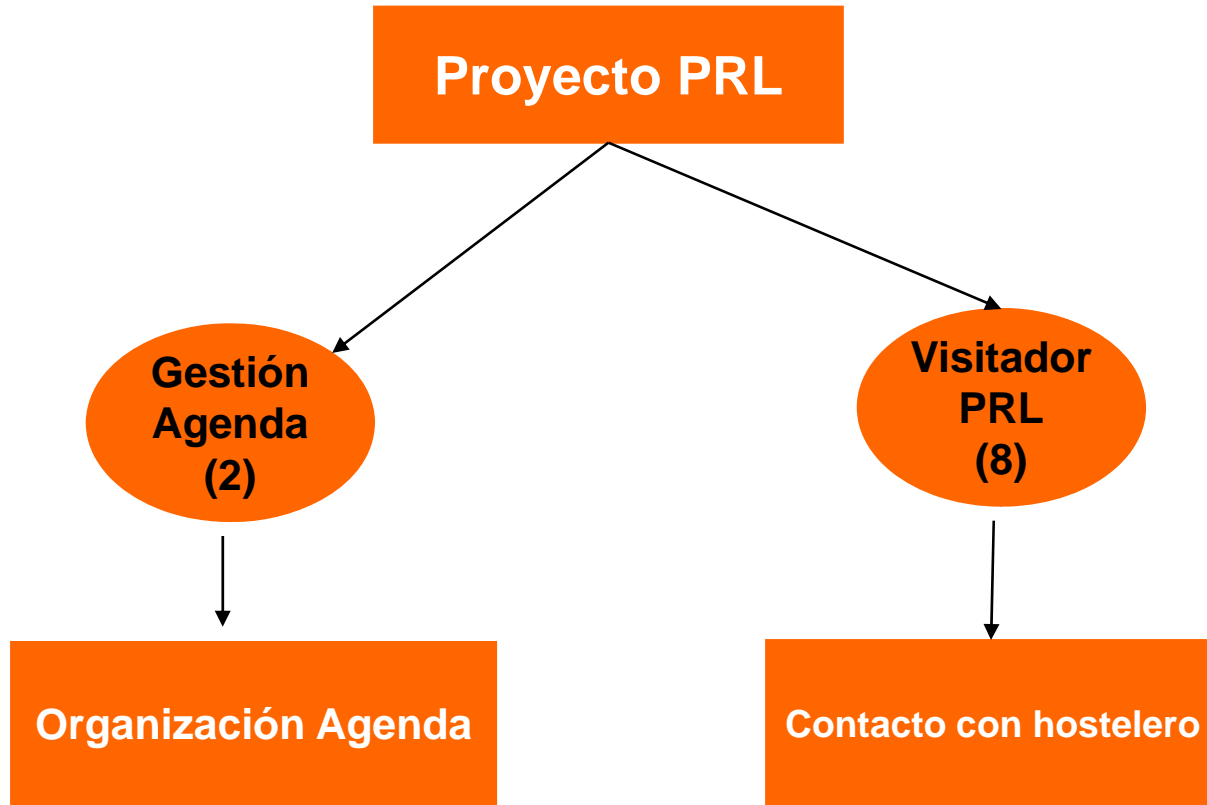
COBERTURA GEOGRÁFICA

COBERTURA GEOGRÁFICA



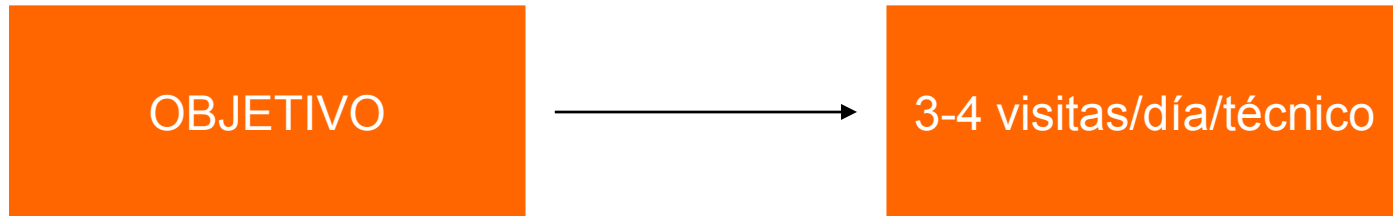
RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS



CALL CENTER /AGENDA

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



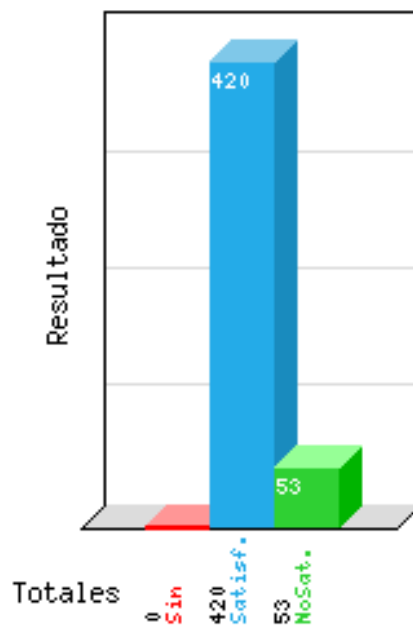
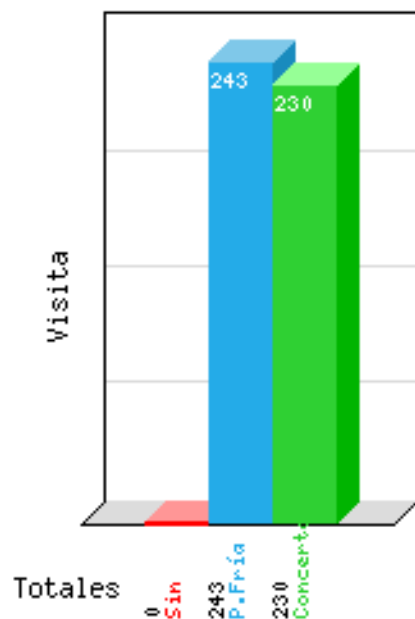
- Visitas no concertadas (a puerta fría) a cargo de los agentes.
- 2 personas han desarrollado por tanto estas funciones.
 - Una para cada CCAA (1 Madrid + 1 Cádiz)

FUNCIONES

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

[RESULTADOS]

RESULTADOS GENERALES



TOTAL VISITAS	473
CONCERTADAS	230
PUERTA FRIA	243

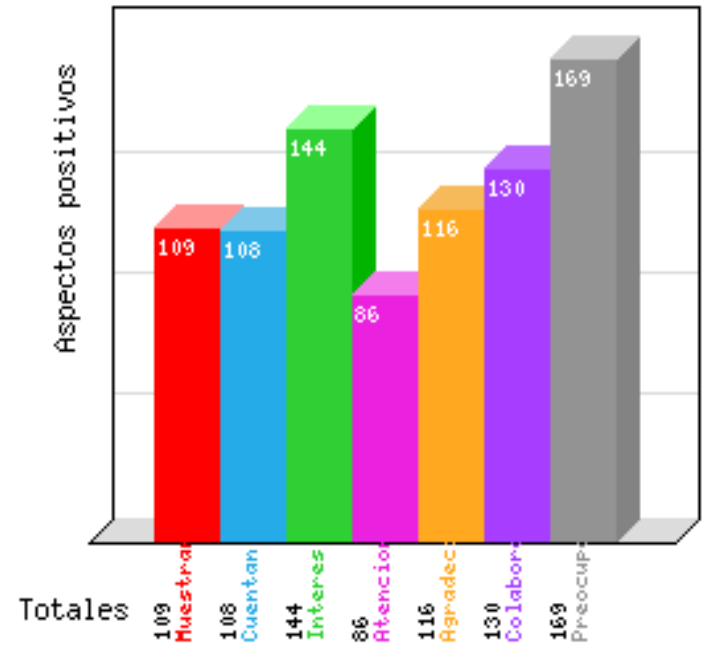
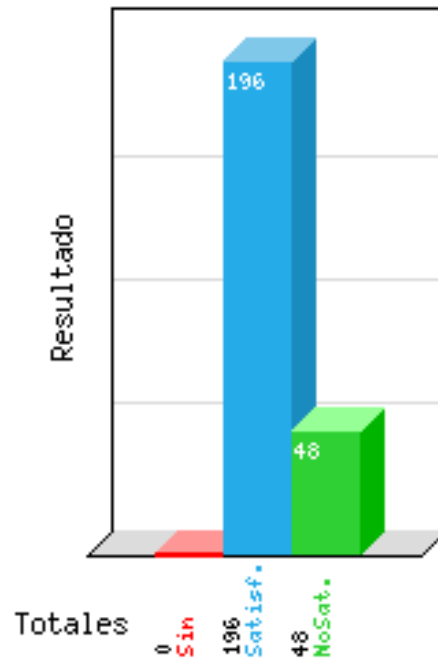
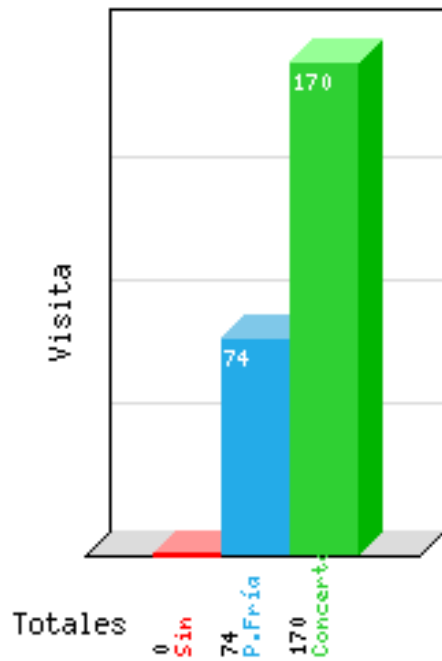
TOTAL VISITAS	473
SATISFACTORIAS	420
NO SATISFACTORIAS	53

TOTAL VISITAS	473
MADRID	244
CADIZ	229

RESULTADOS GENERALES

- La valoración global que puede hacerse del proyecto es a todas luces positiva teniendo en cuenta que nos ha aportado una visión cercana sobre cual es la realidad del sector hostelero en relación a la implantación y desarrollo de la prevención de riesgos laborales y unos datos que, pese a no ser significativos, si pueden tomarse como un pequeño barómetro del sector.
- Igualmente, los resultados que arroja el Proyecto realizado, muestran unas características comunes en la mayoría de casos analizados que podrían servirnos de orientación para llevar a cabo otras actuaciones futuras en el campo de la Prevención.

RESULTADOS MADRID



TOTAL VISITAS MADRID 244
CONCERTADAS 170
PUERTA FRIA 74

TOTAL VISITAS MADRID 244
SATISFACTORIAS 196
NO SATISFACTORIAS 48

RESULTADOS MADRID

- Aspectos positivos:
 - Receptividad generalizada en las visitas llevadas a cabo.
 - Agradecimiento mayoritario por los envíos de señalética y trípticos informativos, folletos y demás material enviado por los ejecutantes.
 - Cerca del 100% de los centros de trabajo visitados tienen contratado un Servicio de Prevención Ajeno (Mutua).
 - Consideran mayoritariamente que la prevención de riesgos laborales es una inversión más que un gasto, no obstante, expresan su insatisfacción por los elevados gastos que genera el mantenimiento de la prevención de riesgos laborales en sus locales.

RESULTADOS MADRID

- Aspectos positivos (cont.):
 - Buena acogida a que el proyecto haya aunado esfuerzos por parte de empresarios y sindicatos. Los establecimientos visitados han visto con buenos ojos la unión de empresarios y sindicatos a la hora de aumentar la credibilidad del mensaje que se pretendía transmitir.
 - Ha permitido identificar las necesidades actuales en materia preventiva en el sector de la hostelería: preocupación por cumplir la normativa en prevención.
 - Se ha despertado una cierta inquietud por adquirir una cultura preventiva y su correlación con la mejora del entorno laboral.

RESULTADOS MADRID

- Aspectos positivos (cont.):
 - Una mayoría de los consultados se consideran conocedores de la legislación de PRL's e informados de los riesgos laborales que tienen en sus puestos de trabajo.
 - Generalmente reciben cursos de formación por parte de sus Servicios de Prevención Ajeno y en muchas ocasiones estarían dispuestos a recibir más formación por parte de las partes ejecutantes.
 - Las medidas de emergencia están implantadas en casi la totalidad de los locales visitados.
 - Los empresarios del sector ofrecen generalmente a sus empleados la posibilidad de realizarse Reconocimientos Médicos.
 - Los casos de accidentes laborales graves han sido excepcionales.

RESULTADOS MADRID

- Aspectos negativos:
 - Índice de rotación: los empresarios señalan en muchas ocasiones los problemas para formar adecuadamente a sus trabajadores debido al alto índice de rotación de personal existente. Al poco tiempo de ser formados, por unas u otras razones, finalizan su relación contractual con la empresa. Este hecho está estrechamente relacionado con las altas tasas de temporalidad y estacionalidad propias del sector.
 - Soporte de las Mutuas: en ciertos casos los empresarios echan en falta un apoyo continuado en materia de prevención de riesgos laborales por parte de los Servicios de Prevención Ajenos contratados.
 - Falta de tiempo: es otro factor argumentado a la hora de justificar la menor dedicación a la prevención de riesgos laborales. Según empresas consultadas, esta falta de tiempo es la que impide, por ejemplo, que se envíen trabajadores a realizar cursos de formación a las sedes docentes o que se lleve a cabo un seguimiento más exhaustivo de la prevención en general.

RESULTADOS MADRID

- Aspectos negativos (cont.):
 - Conocimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales: se han encontrado en los trabajadores dos realidades no diametralmente distintas pero sí algo diferentes a la hora de calibrar su conocimiento de la materia de prevención de riesgos laborales:
 - Trabajadores españoles: el porcentaje de conocimiento de la legislación en prevención de riesgos laborales suele ser medio o medio-alto.
 - Trabajadores extranjeros: el conocimiento es en muchas ocasiones escaso, pudiendo ser una de las causas el idioma, que actuaría como barrera para acceder a la información necesaria. Otra causa puede ser la procedencia de países con entornos culturales y legislativos muy distintos. Los colectivos más afectados son originarios de Rumanía, Marruecos, China e Iberoamérica.

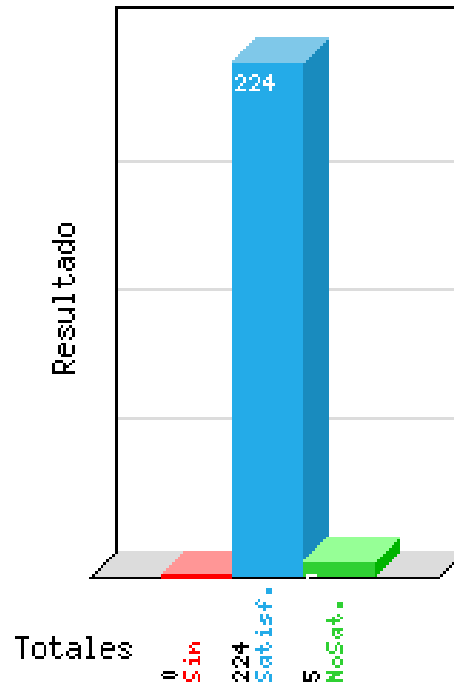
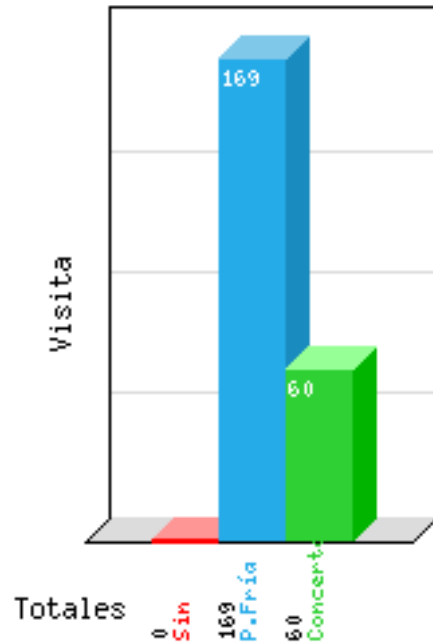
RESULTADOS MADRID

- Aspectos negativos (cont.):
 - Identificación de riesgos: se ha constatado un exceso de confianza por parte de empresarios y trabajadores a la hora de identificar los riesgos laborales a los que están expuestos. En muchas ocasiones subestiman los riesgos existentes en sus establecimientos restándoles relevancia e incluso negando su propia existencia.
 - Incumplimiento por parte de los trabajadores de obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales (como por ejemplo el deber de utilizar *Equipos de Protección Individual*)
 - Accidentalidad: los accidentes más habituales son cortes y quemaduras seguidos de caídas al mismo nivel y manipulación de productos tóxicos. El espacio físico concreto donde más accidentes tienen lugar es la *cocina*.

RESULTADOS MADRID

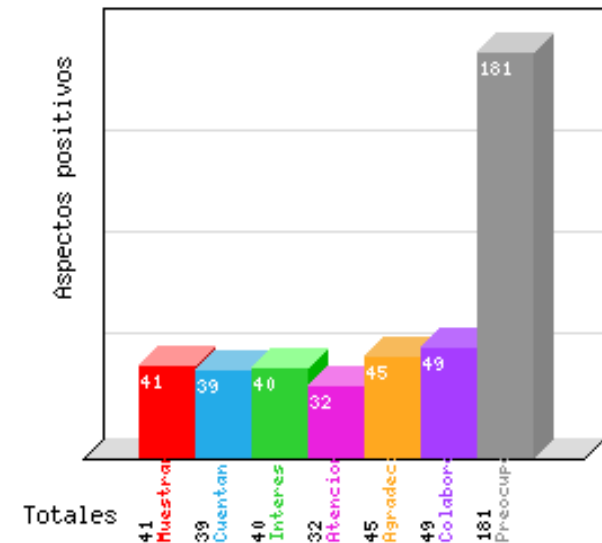
- Aspectos negativos (cont.):
 - Reconocimientos médicos: los propios trabajadores declinan a veces realizarse el reconocimiento médico que les ofrece el empresario.
 - Inspecciones de trabajo: a lo largo del proyecto se han constatado disconformidades de los empresarios por la falta de realismo en las valoraciones que los Inspectores de Trabajo realizan respecto a las situaciones laborales encontradas. En ocasiones creen que es imposible cumplir todos los requerimientos que dichos inspectores les hacen.
 - Ausencia de interés: la ausencia de interés por la Prevención detectada entre algunos empresarios y trabajadores se mezcla a veces con la consideración de la Prevención como un mero trámite burocrático necesario para mantener en regla la documentación relativa y cumplir así con las obligaciones establecidas en la Ley.

RESULTADOS CÁDIZ



TOTAL VISITAS CADIZ	229
CONCERTADAS	60
PUERTA FRIA	169

TOTAL VISITAS CADIZ	229
SATISFACTORIAS	224
NO SATISFACTORIAS	5



RESULTADOS CÁDIZ

- Aspectos positivos:
 - Podemos decir que prácticamente la totalidad de los establecimientos visitados han reaccionado de forma positiva ante las visitas y ante el proyecto.
 - Al finalizar las visitas la sensación de complicidad y agradecimiento ha sido prácticamente generalizada.
 - Resaltar de forma muy importante la labor realizada por HORECA-Cádiz en cuanto a información previa a sus asociados de la provincia de Cádiz.
 - A nivel general todos los establecimientos visitados aplicaban y conocían en mayor o menor medida la legislación en materia de prevención. Se han observado que se repiten ciertos patrones según unas características. Cuanto mayor es la empresa, mayor conocimiento e implementación. Cuanto más joven es el/la empresario(a), más formado(a) y más se aplica la ley.
 - Y un hecho significativo: Las empresas que he considerado con mejor conocimiento y aplicación de la legislación, que incluso tienen integrada la prevención en un sistema de calidad, han sido empresas con un número importante de empleados(as), y gestionadas por mujeres jóvenes.
 - En las empresas pequeñas es habitual confundir la vigilancia de la salud, normalmente gestionada por una mutua, con la modalidad de gestión del servicio de prevención. Prácticamente el 100% de las empresas poseen un Servicio de Prevención Ajeno.

RESULTADOS CÁDIZ

- Aspectos positivos (cont.):
 - Los empresarios del sector transmitían la necesidad de contar con un servicio de prevención específico, atento, profesional, cualificado, comunicándonos que en tiempos de crisis los servicios que hasta ahora están contratando son bastantes caros y no prestan los servicios deseados, incluso teniendo que abonar los servicios extras que exigen la ley de prevención de riesgos laborales.
 - Los trabajadores del sector también ponían en conocimiento su desagrado por la falta de formación/información respecto a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Por parte de los empresarios se pudo detectar que consideraban que la prevención de riesgos laborales es una inversión de futuro que les ayudan a desarrollar su actividad profesional, estando dispuestos a recibir una formación específica de prevención de riesgos laborales. Ellos pretenden con esto seguir cumpliendo con la ley de Prevención de Riesgos Laborales en sus establecimientos sin que estos le supongan un gasto encarecido.

RESULTADOS CÁDIZ

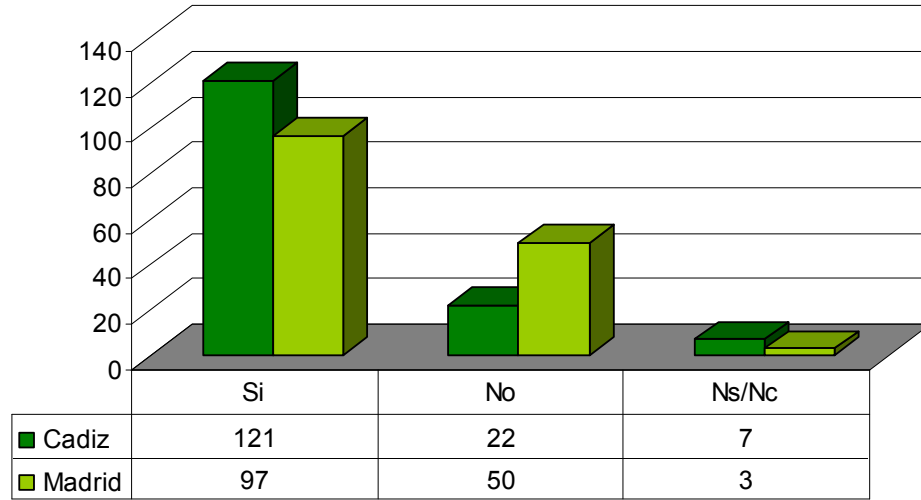
- Aspectos negativos:
 - Desconocimiento de las responsabilidades inherentes a la prevención. Se piensa que por tener la documentación proporcionada por el Servicio de Prevención Ajeno ya se cumple rigurosamente la ley.
 - Son las medianas y pequeñas empresas las que están cumpliendo en menor medida la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
 - Negatividad de algunos empresarios y trabajadores a recibir información del proyecto ya que consideraban a la prevención de riesgos como un gasto innecesario e incluso les dificultaba el desempeño de su actividad profesional.

[ESTADÍSTICAS]

ESTADÍSTICAS RECOPIADAS

- A partir de las herramientas de recolección de datos
 - “Cuestionario de valoración de la situación” (Proyecto 09/2009)”
 - “Cuestionario de satisfacción del servicio recibido”
- Universo
 - 158 cuestionarios Madrid
 - 248 cuestionarios Cádiz
- Para la elaboración de las estadísticas se ha tomado una muestra final de:
 - **150 cuestionarios cumplimentados Madrid**
 - **150 cuestionarios cumplimentados Cádiz**

Conocimiento contenido de la legislación aplicable en Prevención de Riesgos Laborales

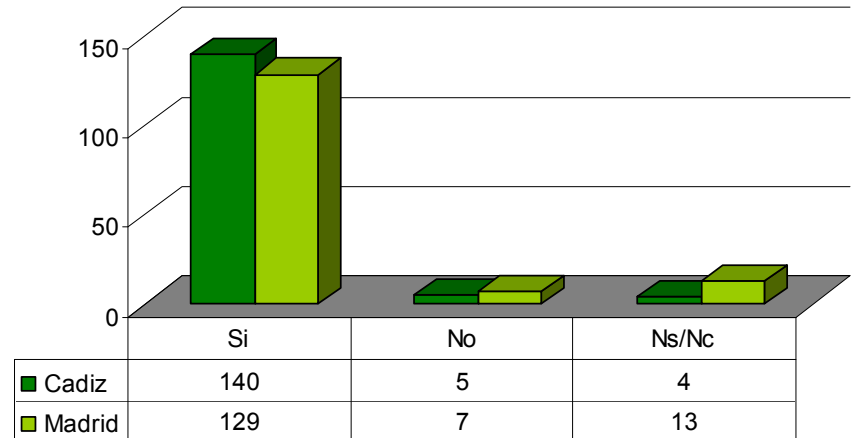


Si 72,67%

No 24,00%

Ns/Nc 3,33%

Aplicación normativa existente en Prevención de Riesgos Laborales por las empresas

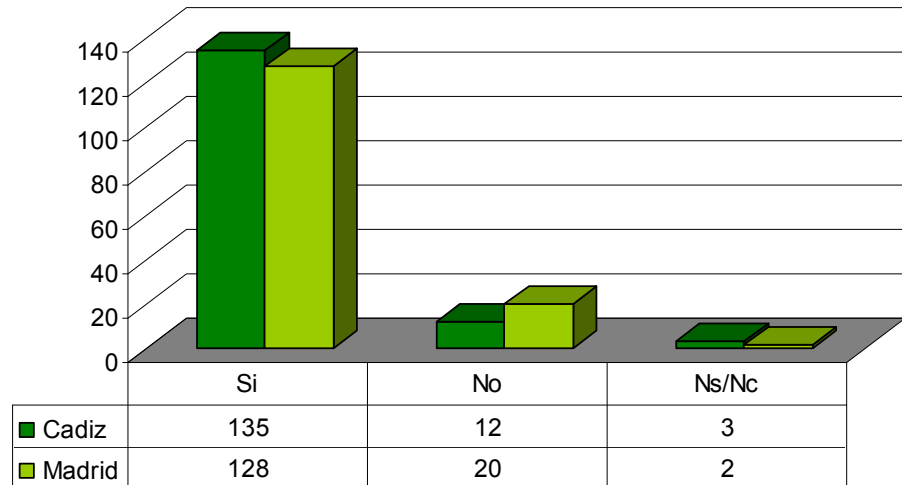


Si 89,67%

No 4,00%

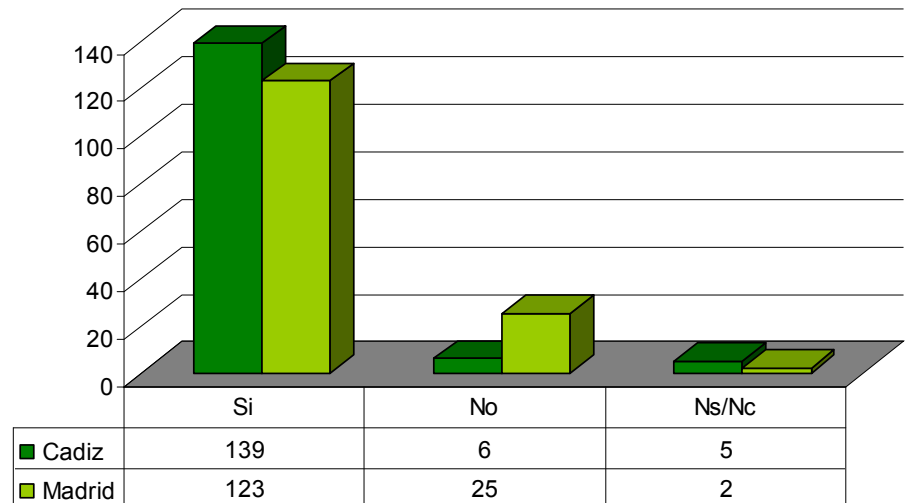
Ns/Nc 5,67%

Conocimiento de derechos y obligaciones en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales



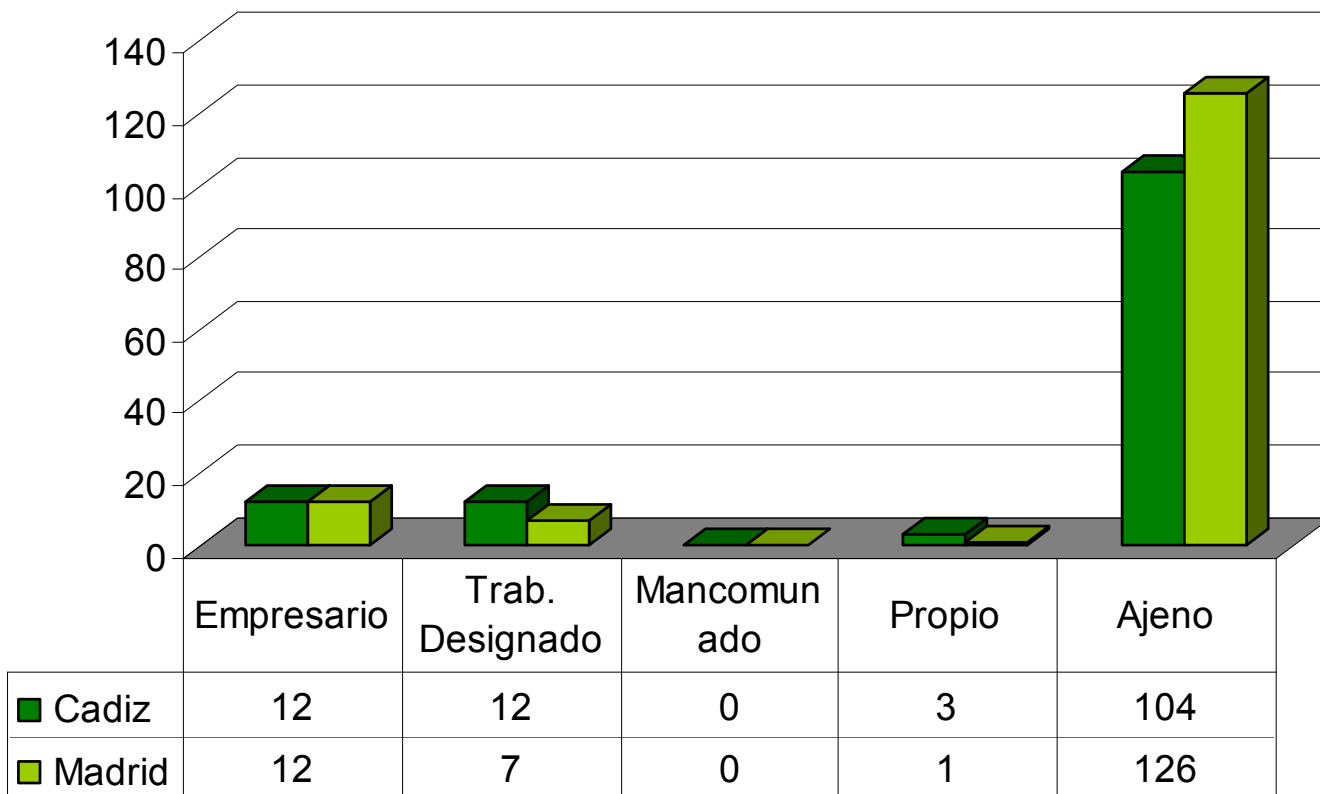
Si 87,67%
 No 10,67%
 Ns/Nc 1,67%

Conocimiento principios básicos acción preventiva

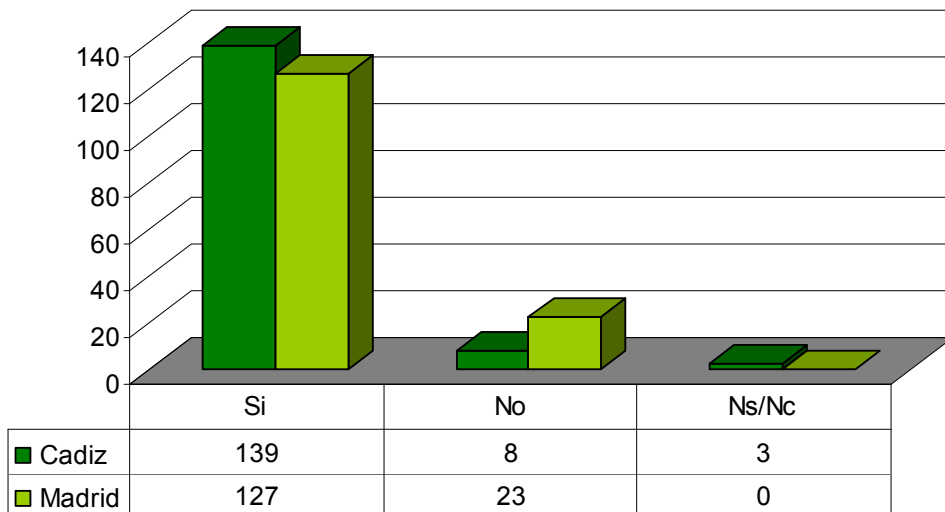


Si 87,33%
 No 10,33%
 Ns/Nc 2,33%

Modalidades organizativas de prevención aplicadas

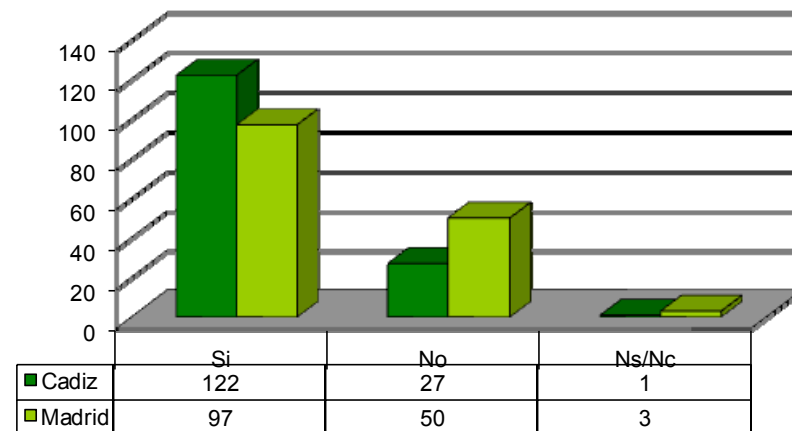


Conocimiento respecto de los riesgos en el desarrollo de su trabajo y de las medidas preventivas a adoptar



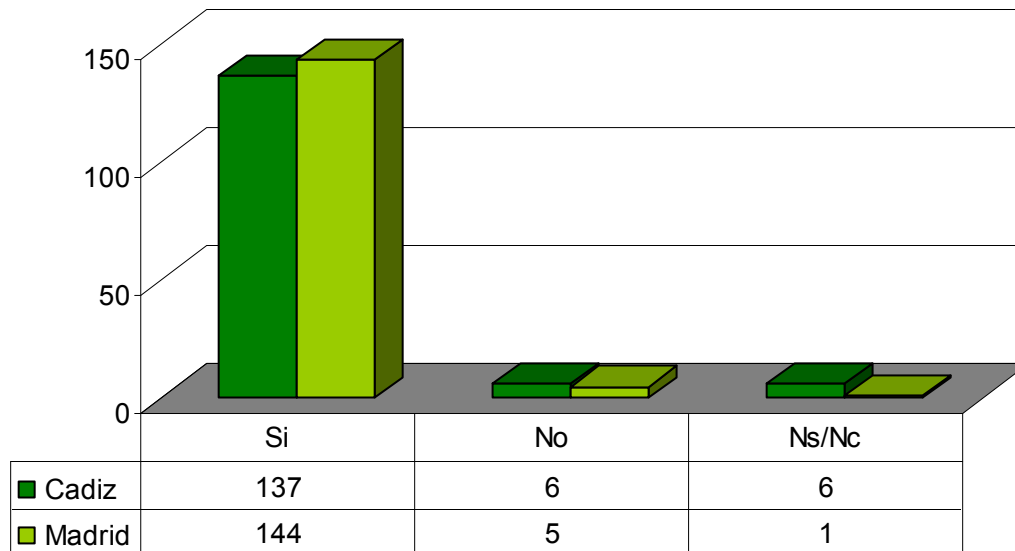
Si 88,67%
 No 10,33%
 Ns/Nc 1,00%

Recibe la formación adecuada en PRL y específicamente sobre los riesgos propios de su puesto de trabajo



Si 73,00%
 No 25,67%
 Ns/Nc 1,33%

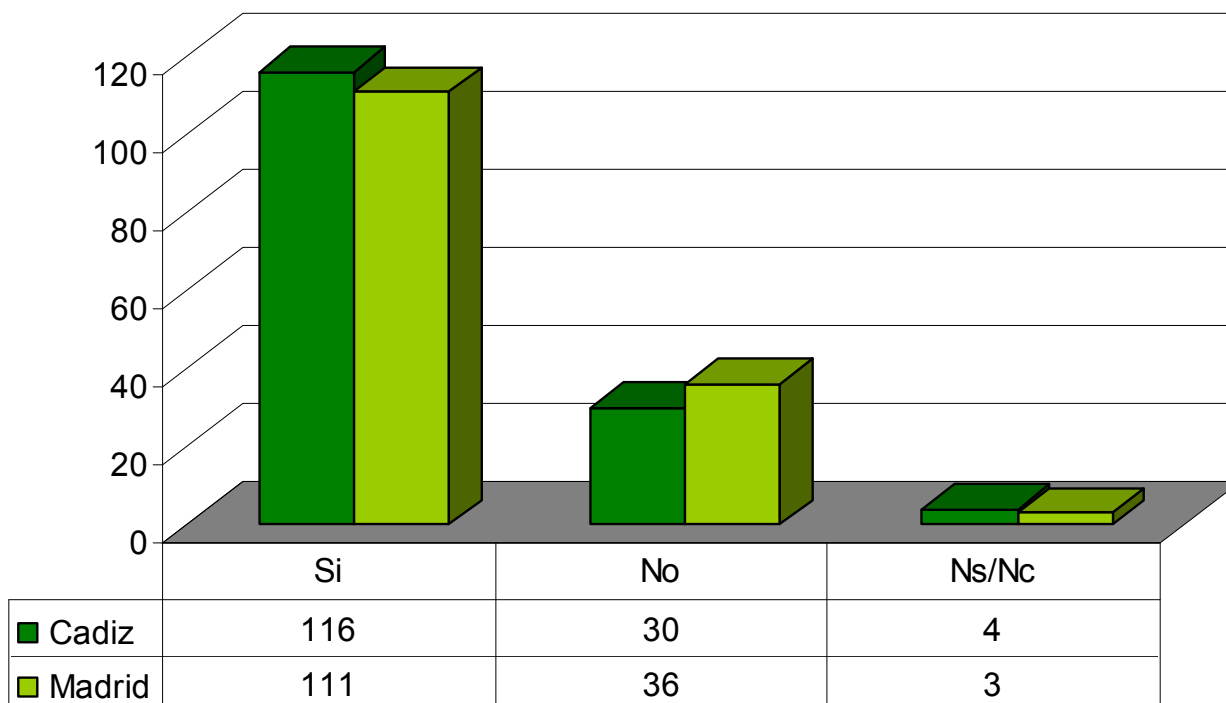
Adoptación de medidas necesarias para situaciones de emergencia por la empresa



Orden de prioridad riesgos en el lugar de trabajo

	Cádiz	Madrid
1	Cortes	Cortes
2	Caídas	Quemaduras
3	Quemaduras	Caídas
4	Manipulación de cargas	Riesgo Eléctrico
5	Riesgo Eléctrico	Manipulación de cargas
6	Otros	Otros

Realización reconocimiento médico anual

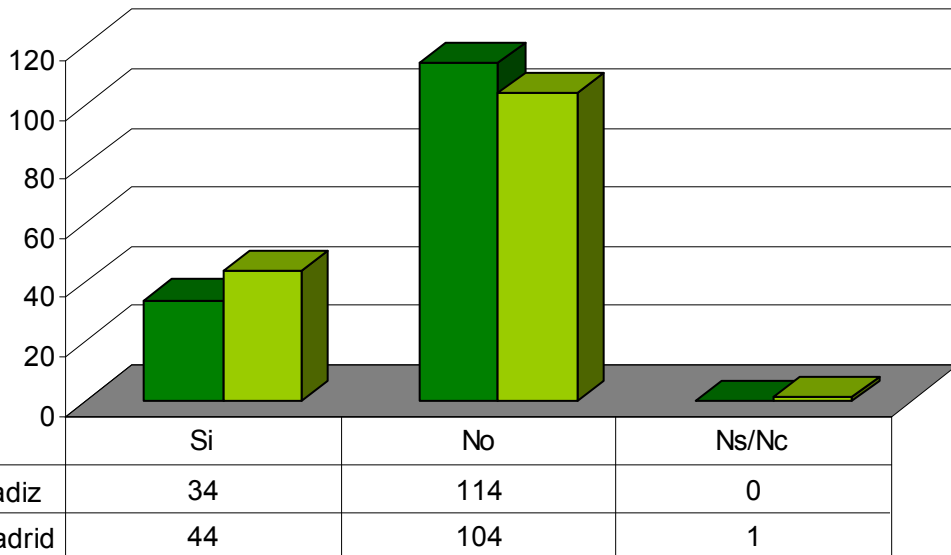


Si 75,67%

No 22,00%

Ns/Nc 2,33%

¿Ha tenido algún accidente en la empresa?

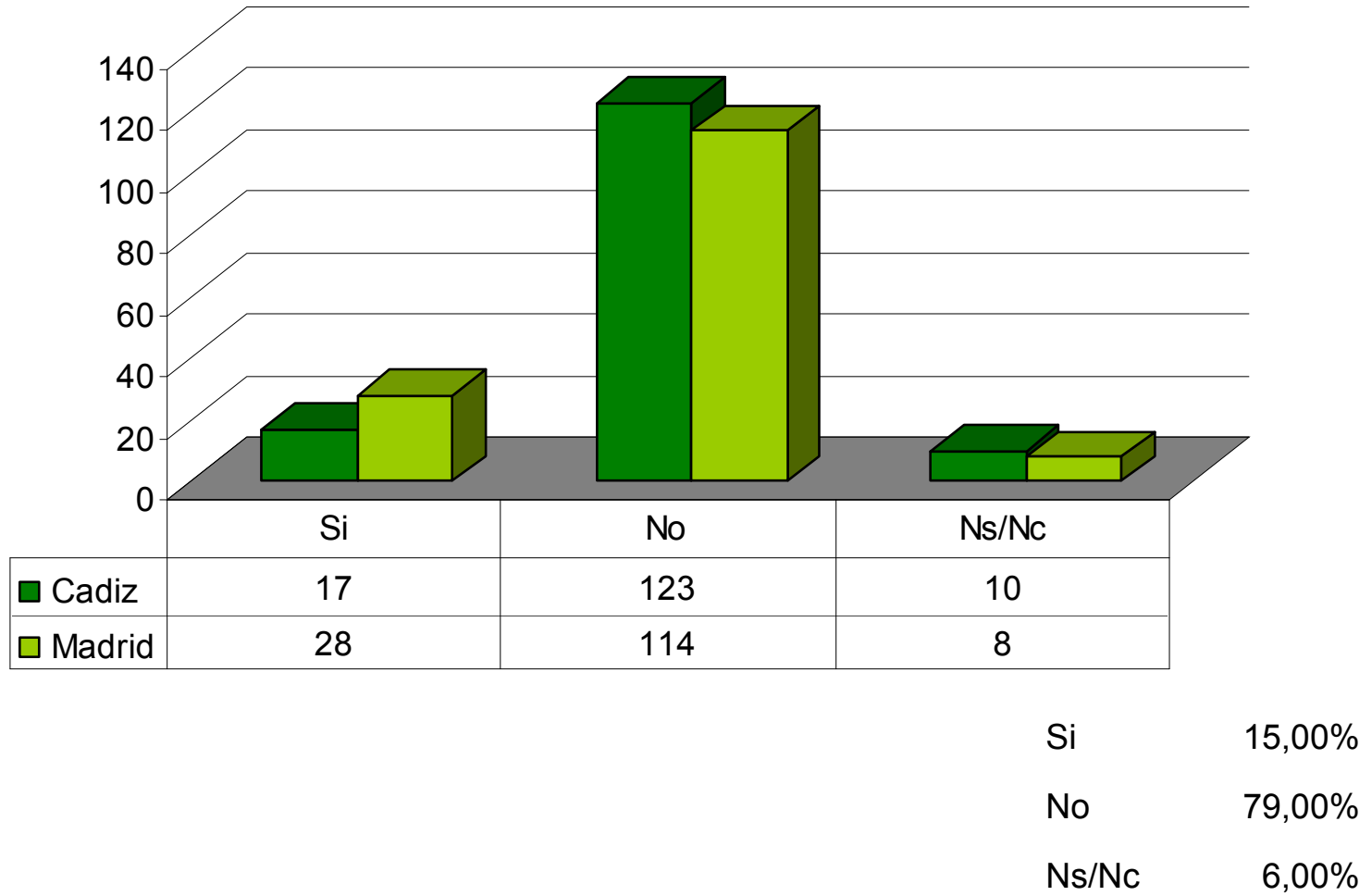


Si 26,00%
 No 72,67%
 Ns/Nc 0,33%

Origen del accidente

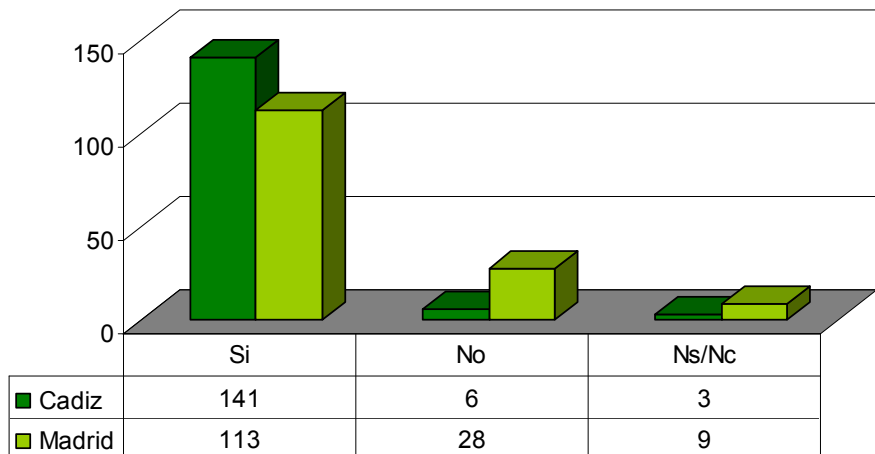
	Cádiz	Madrid
Cortes	12	12
Caídas	5	5
Quemaduras	7	6
Riesgo Eléctrico	2	16
Manipulación de cargas	5	13
Otros	4	4

Prevención ¿gasto innecesario?



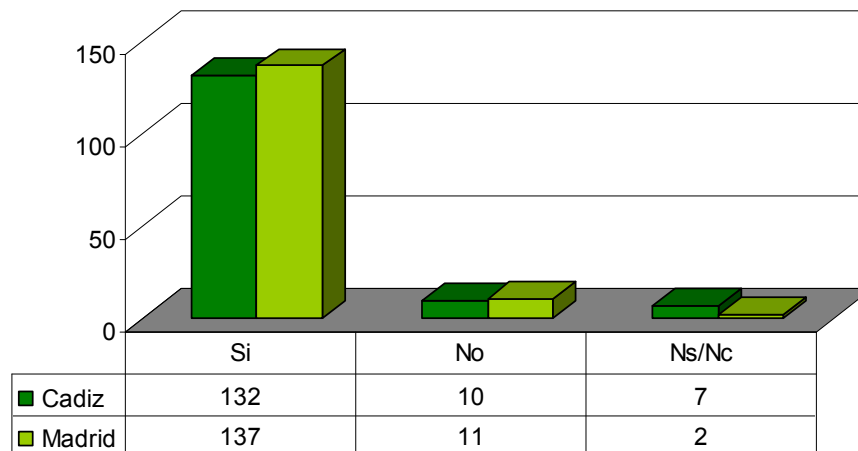
¿Estaría dispuesto a recibir formación gratuita en cuanto a prevención de riesgos laborales se refiere?

Si 84,67%
 No 11,33%
 Ns/Nc 4,00%



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

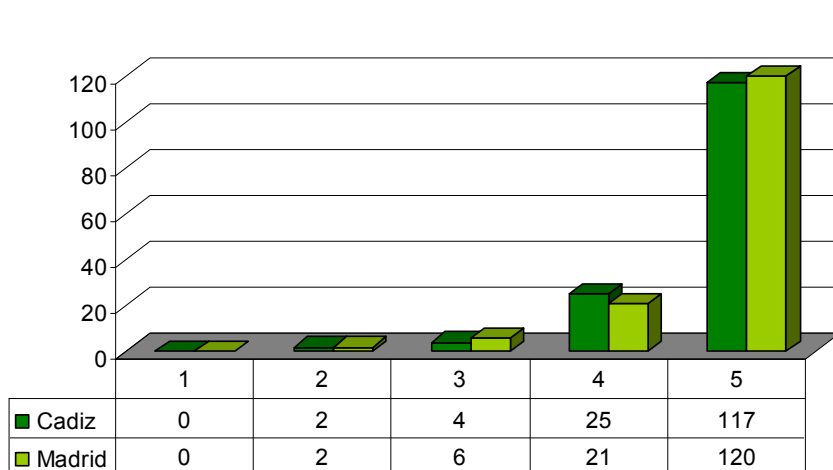
Si 89,67%
 No 7,00%
 Ns/Nc 3,00%



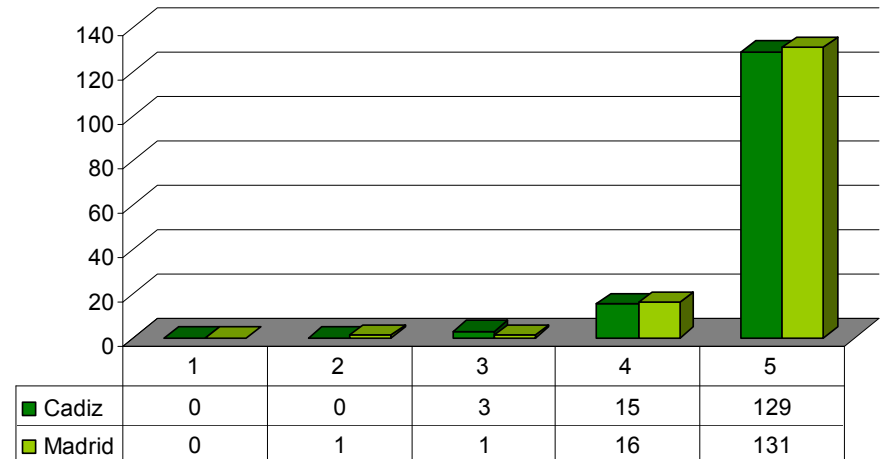
SATISFACCION DEL SERVICIO RECIBIDO

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

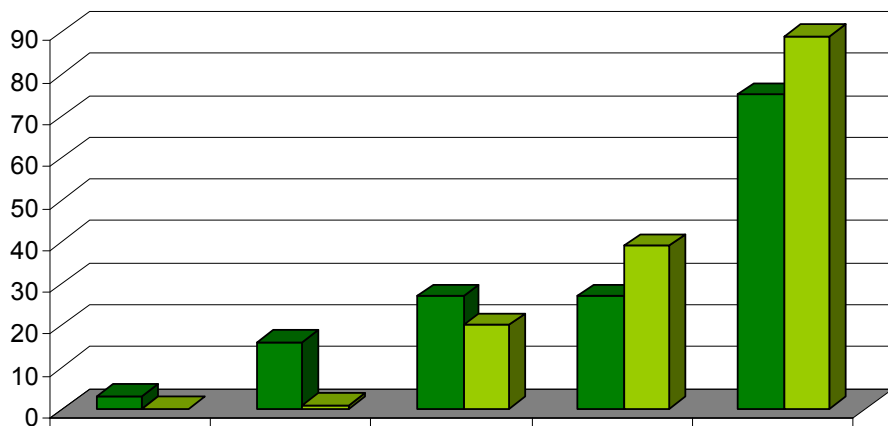
Información correcta sobre legislación de PRL y su aplicación en los establecimientos hosteleros



Valoración atención del personal técnico que ha realizado la visita

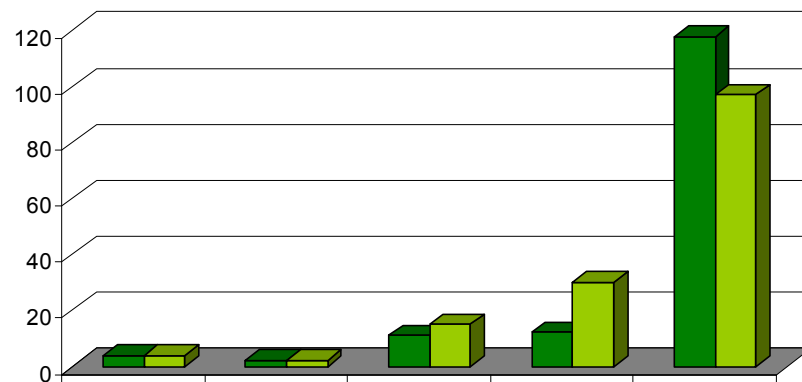


Considera suficiente el tiempo que se ha dedicado a la visita



	1	2	3	4	5
■ Cadiz	3	16	27	27	75
■ Madrid	0	1	20	39	89

Le gustaría continuar recibiendo este tipo de servicios o similares



	1	2	3	4	5
■ Cadiz	4	2	11	12	118
■ Madrid	4	2	15	30	97

OBSERVACIONES Y MEJORAS

INCIDENCIAS

- Movilidad: existe una dificultad añadida para el desplazamiento entre zonas en la ciudad por los problemas de tráfico. En el caso del transporte público suburbano el tiempo que se emplea para desplazarse es excesivo y reduce la posibilidad de realizar más visitas.
- Horario reducido de actuación: existe un tramo del día entre 13:00 y 17:00 horas en el que resulta más complicado hacer visitas por suponer un pico de trabajo para los establecimientos.
- La agenda de alguna jornada de trabajo ha tenido citas en direcciones muy alejadas en horarios demasiado ajustados para llegar en hora (no obstante, como ya se ha indicado en la valoración global del proyecto, la libertad para gestionar la agenda por parte de los agentes sectoriales ha permitido reajustar la agenda diaria hablando con los establecimientos para cambiar la hora de la cita).
- No haber podido disponer de información por escrito ni de los carteles de seguridad al comienzo del proyecto.
- No haber podido disponer de una identificación y/o tarjeta de visita que nos hubiera ayudado a poder realizar de forma satisfactoria más visitas a puerta fría.
- Además, el hecho de no disponer de una identificación o tarjeta de visita, tal vez haya podido afectar a la credibilidad del mensaje que pretendíamos transmitir.

PROPUESTAS DE MEJORAS

- Preparar una identificación personalizada (tipo carnet) que pueda portar el agente sectorial en sus visitas y que le ayude a generar mayor confianza y credibilidad profesional ante los empresarios y trabajadores del sector.
- Traducir los *trípticos informativos* que se entregan a las empresas a otros idiomas (chino, rumano, árabe) debido a la presencia en el sector de trabajadores procedentes de otros países.
- Centralizar en una o dos zonas, siempre que sea posible, las visitas diarias a realizar con el objeto de perder menos tiempo en desplazamientos del día.
- Dar una mayor continuidad a este tipo de acciones con el objetivo de lograr una mayor impronta tanto en trabajadores como empresarios. Sería muy positivo que este tipo de acciones se pudieran realizar durante todo el año, no solamente unos pocos meses.