

2016

ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN
UTHGRA

**MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE
TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS
EN LAS CAMARERAS DE PISO
Y SU IMPACTO
EN LA PRODUCTIVIDAD**

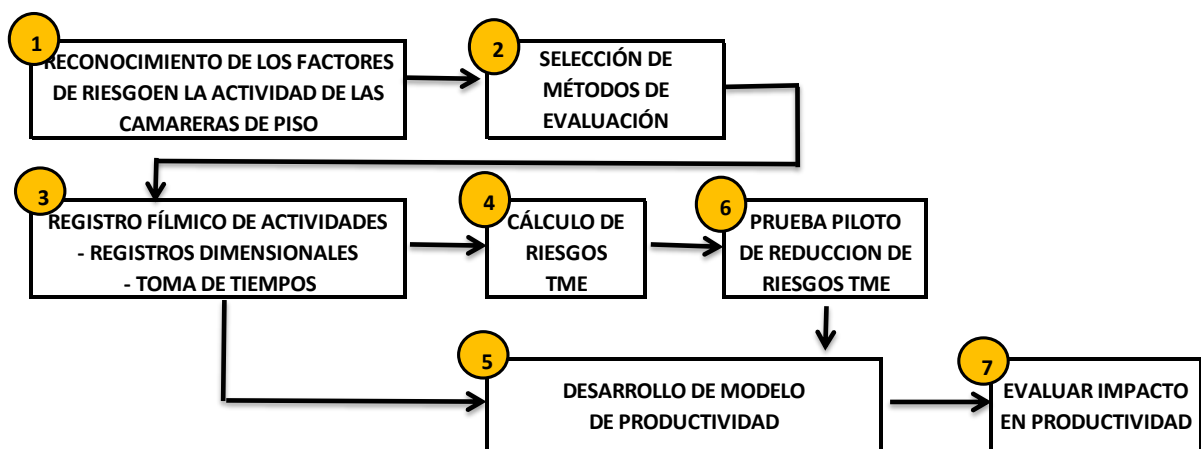
*“Para mejorar la salud de los trabajadores
se debe mejorar el trabajo.
Para mejorar el trabajo, primero se debe conocer”*

(Colombini, Occhipinti y Alvarez- Casado.)

RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN EFECTUADA

A comienzos del 2016, se decidió estudiar el impacto de la implementación de medidas de prevención de riesgos de TME, sobre la productividad de las camareras de piso, mediante el desarrollo de una metodología que permitiera la medición de la productividad promedio, teniendo en cuenta los condicionamientos derivados de las exigencias del nivel de servicio y de la aplicación de las prácticas laborales que aseguren la prevención y cuidado de la salud a largo plazo.

Para cumplir con el objetivo establecido se utilizó la metodología que se resume en el cuadro siguiente:



Mediante un estudio de campo en cinco hoteles, categorizados entre 3 a 5 estrellas, se obtuvieron muestras de tiempos de ejecución de las tareas individuales en las que se subdividió el ciclo de limpieza.

Más allá de pequeñas diferencias en el momento de ejecución de estas tareas, según los procedimientos individuales de los hoteles, las cuales eran de ejecución necesaria en todos los casos, ejemplo: tender camas, limpiar vidrios de ventanas, limpiar espejos, limpiar artefactos de baños, etc.

Dicho estudio permitió obtener una importante base de datos en 73 habitaciones en las que se cronometraron tiempos para 25 tareas individuales. A su vez, las mencionadas mediciones se hicieron en habitaciones de distinta complejidad, que surgían aleatoriamente según la asignación de trabajo que ese día se le hacía al personal, siguiendo los procedimientos de cada hotel, en condiciones reales, con personas de distintas edades y experiencia, por lo que la muestra de datos obtenida se considera realmente representativa del trabajo objeto de este estudio.

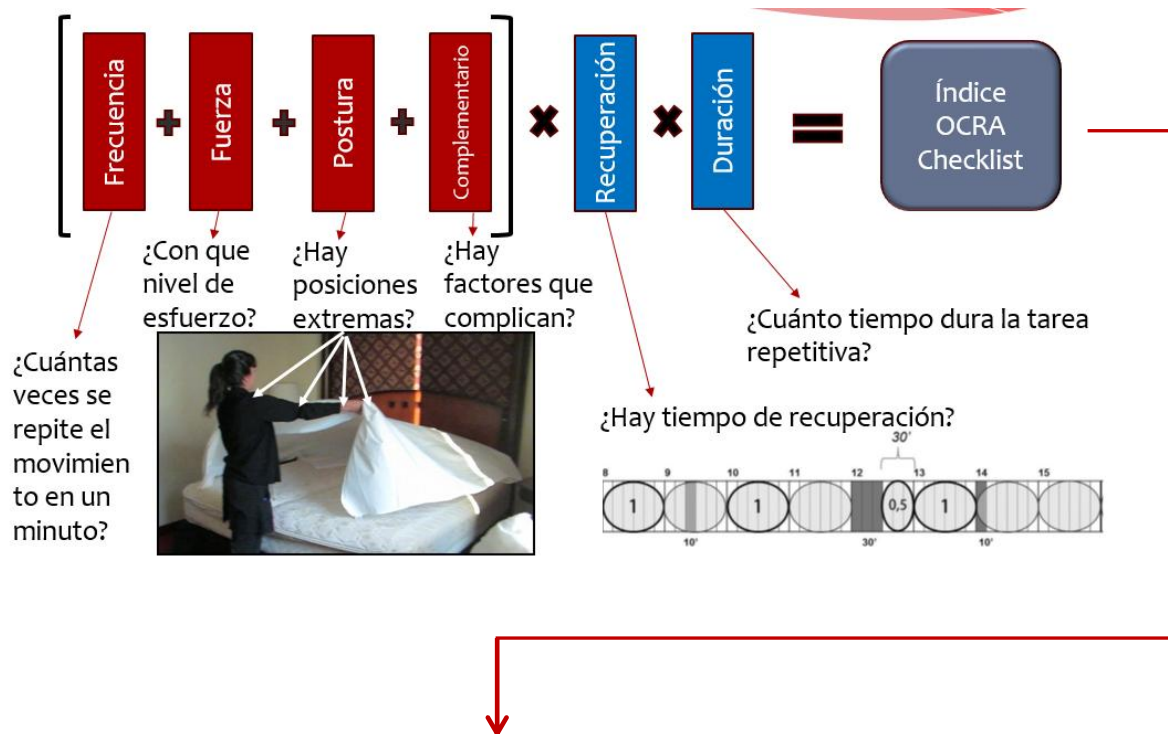
MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

Seleccionamos métodos para evaluar los riesgos de TME para el puesto de trabajo de camarera de piso, de manera tal que pudiéramos aplicarlos a tareas repetitivas contemplando la valoración de factores como: posturas y movimientos forzados, fuerza requerida, frecuencia de movimientos, ausencia de periodos de recuperación suficiente, factores complementarios físico-mecánicos, etc.

Por razones de validación metodológica, buscamos métodos que tuvieran el reconocimiento/recomendación de instituciones prestigiosas en cuestiones de ergonomía y salud laboral. De todas las metodologías existentes, encontramos dos que se adecuaban a la problemática en cuestión: **OCRA Checklist** (Occupational Repetitive Assessment Checklist - Lista de evaluación para tareas repetitivas) para miembros superiores en condiciones de tareas repetitivas y **REBA** (Rapid Entire Body Assessment – Valoración rápida del cuerpo completo) para completar el análisis de la zona lumbar y miembros inferiores, especialmente en lo que refiere a las posturas estáticas y forzadas.

✓ OCRA Checklist

Este método evalúa básicamente 6 factores de riesgo en cada actividad:



MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

↓

Evaluación del nivel de riesgo

Índice Checklist	Nivel de Riesgo	Riesgo	Previsión de Patológicos TME (%)
< 7,5		Aceptable	< 5,3
7,6 - 11,0		Muy Leve	5,3 - 8,4
11,1 - 14		Medio leve	8,5 - 10,7
14,1 - 22,5		Medio	10,8 - 21,5
>= 22,6		Elevado	>= 21,5

Ejemplo de Mapa de Riesgos

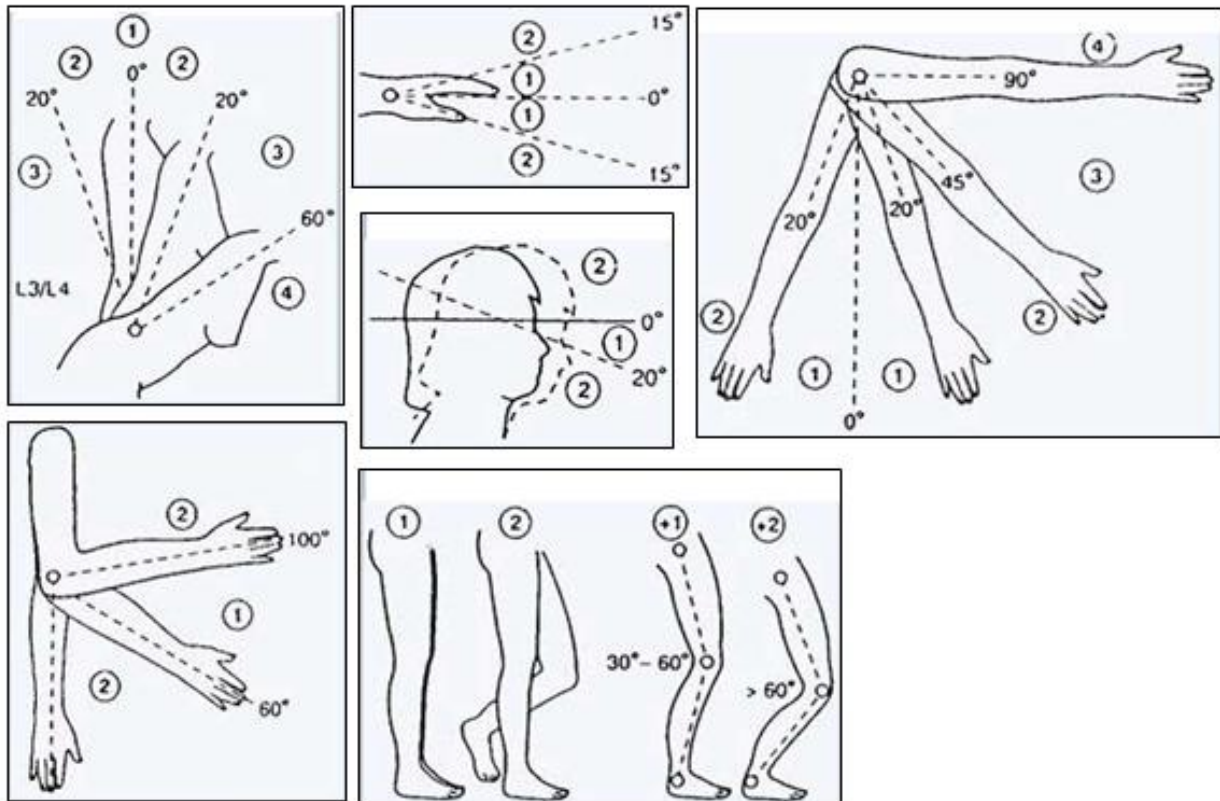
Hotel 3

Tarea	Duración	Frecuencia	Fuerza	Lado (DX o IX)	Hombro	Muñeca	Codo	Mano	Estereotipo	Total Postura	Comple.	Multiplicador de recuperación	Multiplicador de Duración	Valor Check List	Porcentaje de tiempo	Check List X Tiempo de Exposición	Multiplicador de Recuperación		
																	1,48	1	
Correr cortinas y abrir ventana	7	0	0	IX	6	0	4	0	0	6	0	1,48	1	8,88	0,0028	0,0244			
Sacar residuos	70	0	0	DX	0	0	0	0	0	0	0	1,48	1	0	0,0275	-			
Retirar ropa de cama y baño y colocarla en el pantry	91	2,5	1	DX/IX	0	0	2	0	0	2	0	1,48	1	8,14	0,0358	0,2913			
Pulverizar baño con líquido bactericida	37	9	0	DX	0	0	0	8	3	11	0	1,48	1	29,6	0,0145	0,4307			
Tender Camar	450	0	0	DX/IX	1	0	1	4	1,5	5,5	0	1,48	1	8,14	0,1770	1,4404			
Limpiar Muebles	712	3	0	DX	2	0	2	4	1,5	5,5	0	1,48	1	12,6	0,2800	3,5222			
Limpiar ventanas y vidrios	215	1	0	DX	6	0	4	4	3	9	0	1,48	1	14,8	0,0845	1,2513			
Limpiar espejos del dormitorio	17	1	0	DX	6	0	4	4	3	9	0	1,48	1	14,8	0,0067	0,0989			
Retirar amenities y colocarlos en el carro	18	0	0	DX	0	0	0	0	0	0	0	1,48	1	0	0,0071	-			
Limpiar los cerámicos y enjuagar	70	6	0	DX	12	0	4	4	3	15	0	1,48	1	31,1	0,0275	0,8555			
Limpiar bañera	49	6	0	DX	2	0	4	2	3	7	0	1,48	1	19,2	0,0193	0,3707			
Limpiar la bacha, grifería y mármol	50	3	0	DX	0	2	2	2	1,5	3,5	0	1,48	1	9,62	0,0197	0,1891			
Limpiar sanitarios	76	6	0	DX	0	0	4	4	1,5	5,5	0	1,48	1	17	0,0299	0,5087			
Limpiar piso (baldear)	54	1	0	DX/IX	0	0	0	8	3	11	0	1,48	1	17,8	0,0212	0,3771			
Secar sanitarios, paredes y pisos	169	3	0	DX/IX	6	0	4	2	1,5	7,5	0	1,48	1	15,5	0,0665	1,0327			
Reponer amenities, toallas, etc	240	0	0	DX/IX	0	0	0	2	0	2	0	1,48	1	2,96	0,0944	0,2794			
Pasar aspiradora	218	3	0	DX/IX	0	0	4	4	3	7	0	1,48	1	14,8	0,0857	1,2687			
Tiempo Total	2543																		11,9413

✓ REBA

El método REBA evalúa el esfuerzo de todo el cuerpo, seleccionando aquellas actividades que suponen una mayor carga postural, por su duración, frecuencia o mayor desviación respecto a la posición neutra.

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD



Ejemplo:

TENDER CAMA		PUNTOS	TABLAS AyB	TABLA C
A	CUELLO	1	5	6
	PIERNAS	3		
	TRONCO	3		
B	ANTEBRAZOS	1	5	6
	MUÑECAS	1		
	BRAZOS	4		
AGARRE		0		0
ACTIVIDAD MUSCULAR		0		0
PUNTUACIÓN FINAL				6

NIVEL / RIESGO	PUNTUACIÓN	ACTUACIÓN
0 - INAPRECIABLE	1	NO ES NECESARIA
1 - BAJO	2 O 3	PUEDO SER NECESARIA
2 - MEDIO	4 A 7	ES NECESARIA
3 - ALTO	8 A 10	ES NECESARIA CUANTO ANTES
4 - MUY ALTO	11 A 15	ES NECESARIA DE INMEDIATO

Con el puntaje calculado se accede al nivel de riesgo y la necesidad/urgencia de tomar o no acciones.

Resultados obtenidos con el Método OCRA

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

Los resultados globales obtenidos en los cinco hoteles se muestran en el siguiente cuadro, que muestra, además del índice OCRA obtenido, para cada hotel la cantidad de actividades afectadas en cada nivel de riesgo.

HOTELES	NIVEL DE RIESGO					RESULTADO GENERAL
	ACEPTABLE (VERDE)	MUY LEVE (AMARILLO)	MEDIO LEVE (ROSA)	MEDIO (ROJO)	ELEVADO (VIOLETA)	
HOTEL 1	4	4	6	1	1	8.92
HOTEL 2	3	3	5	4	2	12.52
HOTEL 3	3	4	1	7	2	11.94
HOTEL 4	4	4	1	6	2	11.75
HOTEL 5	4	3	1	7	2	12.97

Cantidad de tareas detectadas para cada nivel de riesgo

Resultados obtenidos con el Método REBA

Los resultados globales obtenidos se muestran a continuación:

HOTEL	TENDER CAMA						LIMPIAR BANO						LIMPIAR MUEBLES Y ETC.					
	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE RIESGO					PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE RIESGO					PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE RIESGO				
		0 INAPRECIABLE	1 BAJO	2 MEDIO	3 ALTO	4 MUY ALTO		0 INAPRECIABLE	1 BAJO	2 MEDIO	3 ALTO	4 MUY ALTO		0 INAPRECIABLE	1 BAJO	2 MEDIO	3 ALTO	4 MUY ALTO
HOTEL 1	9				X		12					X	12					X
HOTEL 2	7			X			12					X	10				X	
HOTEL 3	7			X			9				X		11					X
HOTEL 4	6			X			12					X	13					X
HOTEL 5	5			X			10				X		10				X	

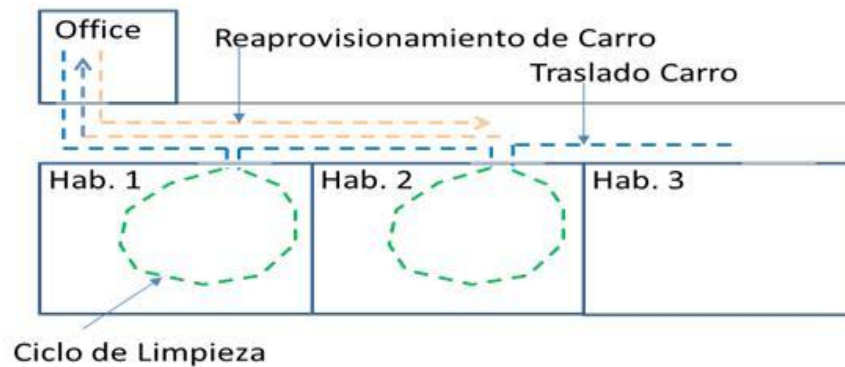
Si bien este método no especifica los riesgos con colores, por ser de calificación parecida y, a fin de hacer más gráfico el resultado, asociamos los colores de las categorías de peligrosidad del REBA a las del OCRA Checklist.

Elegidas y aplicadas las herramientas de evaluación de riesgos TME, se desarrolló un modelo de estimación de productividad

En términos generales se define como productividad a la capacidad de un sistema de generar el resultado útil esperado, por unidad de algún recurso insumido en la

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

producción de tal resultado. En el caso de las camareras de piso, el producto esperado es la generación de un servicio, que busca como resultado obtener habitaciones limpias, listas para ser utilizadas por los huéspedes, en las condiciones de calidad que satisfagan las expectativas de éstos.



Esquema de trabajo ideal

Habitualmente la camarera de piso inicia su jornada de trabajo efectivo, luego de recibir la asignación de habitaciones a realizar, en el office de un piso particular, en el que luego de terminar de preparar su carro, se dirige a la primera habitación. Una vez en la habitación realiza un conjunto de tareas que da por resultado una habitación limpia, lo que llamaremos ciclo de trabajo de limpieza.

Terminado un ciclo de limpieza en una habitación, se dirigirá a la siguiente, y así se suceden ciclos de limpieza y operaciones de traslado entre habitaciones, esto puede continuar hasta que el material acumulado en el carro se agota y debe entonces proceder a efectuar su reaprovisionamiento.

A partir de este esquema nos interesa poder modelar cuántas habitaciones se podrán completar durante el turno de una camarera. En primer lugar hay que reconocer que no todo el tiempo del turno de trabajo se utiliza en realizar un esquema de trabajo como el planteado, ya que hay actividades que involucran a la camarera y sustraen tiempos de su trabajo efectivo; consecuentemente, podemos hablar del tiempo neto disponible para el trabajo que se obtiene restando al tiempo del turno, el del almuerzo, el de los descansos formalmente acordados y el de los procesos administrativos que requieren la presencia de la camarera

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

A partir del tiempo que le queda disponible a una camarera para realizar ciclos de limpieza y del tiempo que insume realizar el ciclo de limpieza, se podrá calcular la cantidad de ciclos de limpieza realizados en un turno; en tal caso, mediríamos la productividad en habitaciones/turno.

La productividad del trabajo de las camareras de piso está influenciada por una serie de factores relacionados: con las interrupciones programadas del trabajo (almuerzos, descansos; etc); con la organización del trabajo (asignación de la tarea, preparación inicial y reaprovisionamiento de material, etc), con el soporte logístico al trabajo (es decir lo concerniente a la disponibilidad oportuna de material para evitar interrupciones; con el diseño del hotel (capacidad y posición del office, distancia entre las habitaciones, ancho de los pasillos y dimensiones y complejidad de las habitaciones); con la ejecución del ciclo de limpieza (eficiencia del procedimiento, eficacia de los instrumentos e insumos utilizados, estado en que el huésped deja la habitación, habilidad y actitud personal de la camarera para desempeñar su trabajo y con las políticas de servicio y calidad del hotel (cantidad y tipo de elementos de cortesía que componen la habitación, procedimientos particulares para ordenar los elementos de cortesía, presentación especial de la habitación, etc)

La investigación se centró en la obtención de un método que permita estimar el tiempo del ciclo de limpieza de una habitación, en función de variables que tengan en cuenta la complejidad de las habitaciones y el efecto de los procedimientos utilizados en las tareas de limpieza. Este enfoque ha sido necesario ya que se pretende predecir el impacto sobre la productividad derivados de cambios instrumentados en los procesos de trabajo, con la finalidad de disminuir la probabilidad de que la camarera de piso sufra algún TME.

Con el objetivo de obtener un método para la estimación del tiempo de ciclo de trabajo debió tenerse en especial consideración la naturaleza aleatoria que, como en la realización de todo servicio, se verifica en los tiempos de ejecución de un ciclo de limpieza de una habitación. Efectivamente, el tiempo de ejecución de una misma tarea varía de ciclo a ciclo, influenciado por factores propios del estado de la habitación que se está procesando, de la precisión de las acciones del personal interviniente, de situaciones imprevisibles como la rotura de instrumento de trabajo, etc.

El método finalmente utilizado implicó encontrar, en primer lugar y mediante un estudio de regresión lineal, un grupo de tareas relevantes cuya sumatoria de tiempos de ejecución permitía estimar el tiempo total del ciclo de limpieza, en forma estadísticamente significativa.

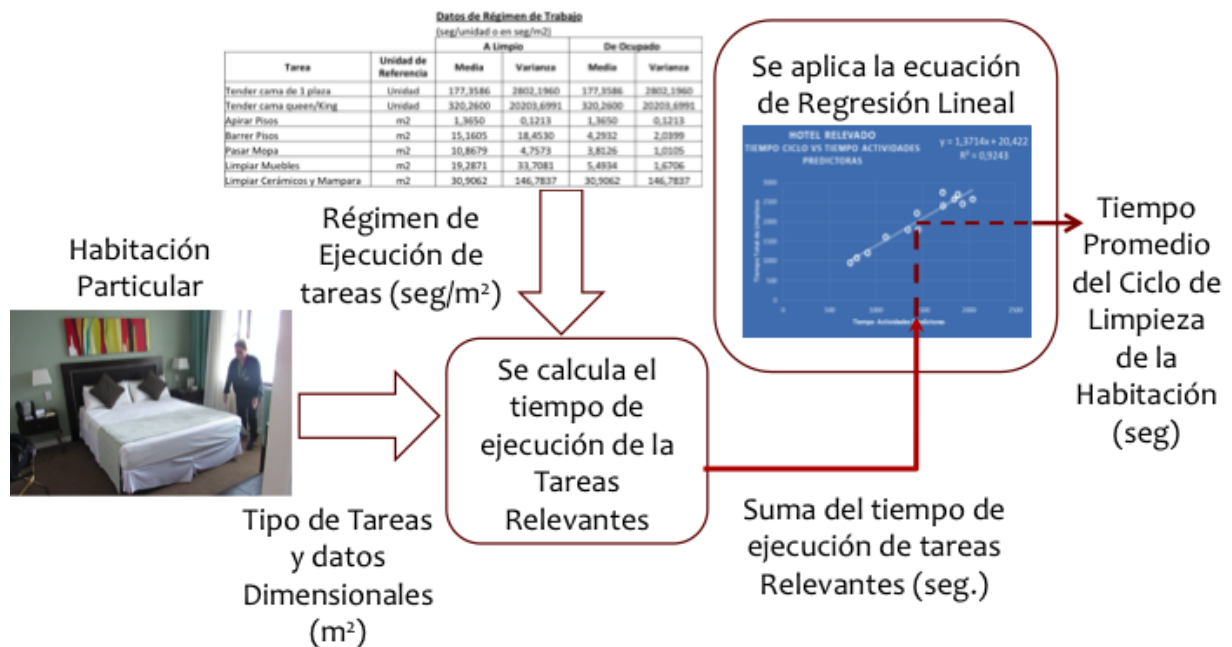
MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

Estas tareas que se denominaron relevantes, además de permitir estimar el tiempo total de ejecución de, también son significativas desde el punto de vista de su contribución al riesgo de contraer TME, según surgía de los métodos OCRA Checklist y REBA. Esto resultaba necesario dado que debía estudiarse simultáneamente el impacto de las medidas de mejora desde el punto de vista de la reducción del riesgo de contraer TME y del impacto sobre productividad de tales medidas.

Tarea Relevante	Operación de Limpieza
Tendido de Camas	Tendido de Cama de 1 Plaza
	Tendido de Cama de 2 Plazas
Limpieza de Muebles	Limpieza de Muebles
Limpieza de Vidrios y Espejos	Limpieza de Vidrios
	Limpieza de Espejos
Limpieza de Pisos de dormitorio y baño	Aspirar Pisos Lisos
	Aspirar Piso Alfombrado
	Barrer Pisos
	Pasar Mopa
Limpiar cerámicos y mamparo de baño	Limpieza de Cerámico
	Limpieza de Vidrios

Una vez identificadas estas tareas relevantes con los criterios antes citados, y utilizando los datos de tiempo y los datos dimensionales del estudio de campo se obtuvo una variable intermedia, que se denominó régimen de limpieza, y que mide el tiempo que se insume en ejecutar una tarea por unidad de la dimensión representativa en cada caso, así por ejemplo, se obtuvieron el régimen de tendido de camas, medido en segundos por unidad, o el régimen de limpieza de vidrios, medido en segundos por metro cuadrado de vidrio. Dada la naturaleza aleatoria de los tiempos de ejecución de las tareas relevantes, los regímenes de trabajo también se obtuvieron como variables aleatorias caracterizadas por su media y su varianza. A continuación se esquematiza la aplicación del modelo de estimación de tiempos de ciclo.

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD



El método está diseñado para que sea aplicado en cada hotel en el que se desea calcular la productividad promedio esperable de las camareras de piso, y la utilización práctica implica usar los datos dimensionales propios de una habitación para la que se desea calcular el tiempo de ciclo; luego, utilizando los regímenes de ejecución de cada tarea, calcular el tiempo total de realización de las tareas relevantes y con ese valor recurrir a la ecuación de la recta de regresión para obtener el promedio esperado del tiempo de ciclo de limpieza de esa habitación.

El método también permite calcular el intervalo de estimación del promedio del tiempo de ciclo para realizar estudios donde la relevancia estadística del dato sea importante.

Efectuado el estudio inicial de campo, se elaboró el mapa de riesgo mediante la aplicación de OCRA y de REBA, esto permitió detectar las tareas que con mayor probabilidad pueden generar trastornos musculoesqueléticos. Identificadas estas tareas se rediseñaron los procedimientos de trabajo de algunas de ellas a efectos de hacer una aplicación completa de la metodología y, mediante nuevos estudios de tiempos se recalcularon los regímenes de trabajo para las tareas con los procedimientos mejorados, esto permitió aplicar el método de estimación del tiempo de ciclo, cuyos resultados se contrastaron con un relevamiento de tiempos obtenidos en condiciones reales, donde pudo observarse coherencia entre los resultados teóricos y los experimentales.

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

La aplicación de esta metodología a dos hoteles uno de cinco estrellas y otro de tres permitió estimar la productividad promedio de las camareras de piso. El hotel de mayor categoría, se caracterizaba por habitaciones de 31m² de promedio, con grandes ventanales, gran diversidad de muebles, importantes superficies de espejos y pisos alfombrados. En el otro extremo, el hotel de tres estrellas tenía habitaciones muy estandarizadas, de aproximadamente 19 m² de superficie, piso no alfombrado, ventanas pequeñas y espejos mínimos.

Los resultados obtenidos sugieren que durante un turno de trabajo, en el hotel de 5 estrellas la productividad razonable, aplicando las prácticas de reducción de riesgos diseñadas en este estudio, debería arrojar, para cada camarera, un promedio de 10 con un máximo eventual de 12 habitaciones por turno, mientras que en el hotel de 3 estrellas la productividad promedio esperable, sería de 12 con un máximo eventual de 14 habitaciones por turno.

Los resultados obtenidos sugieren que durante un turno de trabajo, en el hotel de 5 estrellas la productividad razonable, aplicando las prácticas de reducción de riesgos diseñadas en este estudio, permite la realización de entre 8 a 10 habitaciones lo que se traduce en 251 a 314 m² por turno.

Mientras que en el hotel de 3 estrellas la productividad promedio esperable es de entre 11 a 13 habitaciones por turno, lo que se significó en 216 a 255 m² por turno.)

Sintetizando

- Existen metodologías apropiadas para evaluar los riesgos en el puesto de trabajo de Camarera de Piso y determinar medidas para la reducción de riesgos de TME.
- Existe una relación que permite realizar la predicción de la productividad promedio al implementar medidas de prevención de ciertos riesgos: De esta manera, conocida la configuración física de una habitación de hotel y los métodos de trabajo a utilizar, se puede estimar el tiempo de ciclo y calcular la productividad esperable.
- Si bien el ciclo de limpieza en todos los hoteles es similar, pueden existir situaciones particulares derivadas de las características de cada institución que requieran algún ajuste de los parámetros del modelo de predicción de productividad.

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

- Dada la naturaleza aleatoria del proceso de limpieza de las habitaciones, la utilización de técnicas de simulación partiendo de la distribución de tiempos de las tareas, podría aplicarse para generar modelos de evaluación del impacto de cambios introducidos en el proceso de limpieza sobre el tiempo de ciclo.

Consideraciones finales

La mejora del clima laboral y el cuidado de la salud de las trabajadoras juegan un papel preponderante en el proyecto llevado adelante bajo el lema "Uthgra Te Valoriza Uthgra te cuida", ambos dependen básicamente de la posibilidad de disminución de riesgos, que es consecuencia de una acción combinada de múltiples aspectos:

- Se pudo observar que, en líneas generales, el régimen de organización del trabajo varía, pero no según los hoteles, sino según las necesidades que los mismos tengan de disponer de habitaciones en condiciones para ser ocupadas.
- La capacitación que se imparta al personal resulta fundamental, tanto como la sensibilización y la concientización que se logre, ya que de no entender los riesgos que corren de lesiones futuras nada de lo que se haga será suficiente.
- La eliminación de posturas forzadas no siempre es posible, pero pueden minimizarse al extremo que dejen de considerarse riesgosas.
- La reducción de la frecuencia, ritmo o cadencia con la que se efectúan las tareas basta en muchos casos para ayudar al proceso de minimización del impacto en el riesgo TME.
- Los tiempos de descanso deben aplicarse correctamente para que se conviertan en **tiempos de recuperación**, éstos deben responder a una norma de aplicación sistemática para que el efecto sea el necesario en la disminución de riesgos.
- La provisión de las herramientas de trabajo apropiadas también es muy importante, en el mercado salen permanentemente actualizaciones que facilitan la actividad, mantenerse al tanto de esto es fundamental.
- El uso de insumos de limpieza adecuados es importante, ya que el producto eficaz también ayuda a bajar la frecuencia de movimientos riesgosos.

Existe también otro grupo de factores que deben tenerse en cuenta al diseñar/remodelar las instituciones hoteleras:

- La simplicidad de las estructuras y los espacios convenientes evitan las posturas extremas.

MEJORAS EN LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS (TME) EN LAS CAMARERAS DE PISO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD

- La limpieza de muebles de materiales y formas minimalistas es más fácil, más rápida e implica menos movimientos de manos, muñecas, brazos etc.
- Los pisos, dependiendo el material del que se trate, pueden ser una fuente de posturas extremas, fuerzas inadecuadas y duplicación de tareas.
- Los lustres y pinturas utilizados también juegan un papel muy importante, especialmente en paredes y zócalos donde la limpieza normalmente ya tiene posturas inadecuadas de los miembros.
- Las colchas y cubrecamas suelen tener un peso exagerado que complica especialmente los miembros superiores. Hoy existen materiales suficientes como para evaluar al momento de definir la compra.
- El plegado de la ropa de cama y de baño determina que una actividad sea o no riesgosa, en muchos casos define además duplicación de tareas.
- Los elementos de decoración de las habitaciones, la cantidad, tamaño y altura de las ventanas y espejos también influyen en los riesgos.

En definitiva, hay muchas variantes involucradas, pero cualquiera sea el análisis de acciones efectuado, es fundamental tener un proceso sistemático de mejora continua como el presentado: planificar, implementar, controlar (medir), y ajustar, todas las veces que sea necesario.

El enfoque de disminución de riesgos de TME debe contar necesariamente con el decidido compromiso de los empresarios y directivos al frente de los hoteles, ya que, además de ayudar a cumplimentar las exigencias normativas en materia de seguridad y salud ocupacional de las certificadoras de calidad y los estados (de cualquier nivel), se pueden constituir en una inmejorable oportunidad de cumplir con las publicitadas normas de “responsabilidad social empresaria”.