



**Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones.**

**Trabajo de Fin de Máster.**

**Curso 2020/2021**

**Convocatoria Junio**



**Orientación:** Investigación cualitativa.

**Título:** Evaluación de riesgos laborales en una pescadería con atención a clientes.

**Estudiante:** Bonmatí Pomares, Sandra.

**Tutor:** Sánchez Pérez, Salvador.

**Código OIR:** TFM.MGR.SSP.SBP.210504.

**Elche a 18 de junio de 2021.**

## RESUMEN.

El objetivo de este trabajo es evaluar un puesto de trabajo para conocer los riesgos laborales, y de esta manera eliminar o reducir las posibilidades de riesgo a los trabajadores dentro de una pescadería en un supermercado. Se van a identificar los riesgos, y posteriormente se pasará un cuestionario a trabajadores de esta sección para confirmar los riesgos e identificar, si fuera el caso, alguno más. En este caso se ha podido identificar que la mayoría de los riesgos encontrados ya tienen las medidas impuestas para prevenirlos, pero se han encontrado otros donde es necesario volver a hacer una revisión de las medidas porque no están funcionando, como es el caso de las largas jornadas de trabajo de pie, o de los movimientos repetitivos de muñecas y brazos.

*Palabras claves: pescadería, riesgos laborales, atención al cliente.*

## ABSTRACT.

The objective of this work is to evaluate a job to know the occupational risks, and in this way eliminate or reduce the possibilities of risk to workers within a fish market in a supermarket. The risks will be identified, and later a questionnaire will be passed to workers in this section to confirm the risks and identify, if applicable, any more. In this case, it has been possible to identify that most of the risks found already have the measures imposed to prevent them, but others have been found where it is necessary to review the measures again because they are not working, as is the case with long days of standing work, or repetitive wrist and arm movements.

*Keywords: fishmonger, occupational hazards, customer service.*

## ÍNDICE

RESUMEN.	2
ABSTRACT.	2
1.INTRODUCCIÓN.	4
2.MARCO NORMATIVO.	4
3. OBJETIVOS.	5
4.METODOLOGÍA.	5
5.EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ANTE LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES.	6
5.1 Actividad de trabajo.	6
5.2 Identificación de peligros.	8
5.3 Procedimiento después de la identificación de peligros.	11
6.RESULTADOS.	12
7.DISCUSIÓN Y LIMITACIONES.	16
7.1 Limitaciones del estudio.	17
8. CONCLUSIONES.	17
9.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	18
10.ANEXOS.	19
10.1 Anexo 1. Cuestionario.	19

## 1.INTRODUCCIÓN.

La prevención de riesgos laborales se lleva a cabo en todos y cada uno de los sectores. Aunque, cabe destacar, que no todas las empresas tienen capacidad para llevarlo a cabo por ellas mismas, sino que subcontratan este servicio a otras empresas. En muchas ocasiones es el departamento de recursos humanos el encargado de llevar a cabo la prevención de riesgos laborales, además de sus funciones diarias.

En la actualidad todos nos encontramos luchando contra una nueva enfermedad, con la que vamos a tener que aprender a convivir para poder superarla, es la llamada Covid-19. Nos ha hecho cambiar nuestra forma de vivir, y ha hecho que todos los trabajos se adapten. Esto ha supuesto que los trabajadores se tengan que enfrentar a otro riesgo más en su puesto de trabajo. Por tanto, podemos decir que la prevención de riesgos laborales tiene una gran importancia, y es necesario analizarla.

Este trabajo está centrado en analizar un puesto de trabajo, en este caso, el trabajo que se realiza dentro de una pescadería, y poniendo el foco en una de las tareas más importantes, como es la atención de los clientes. Se trata de identificar todos los riesgos a los que están expuestos los trabajadores al llevar a cabo dicha actividad, de manera que la finalidad será conocerlos, ver a qué riesgos se les está poniendo solución, y a cuáles no y eliminarlos o reducirlos.

## 2.MARCO NORMATIVO.

Se puede decir que la prevención de riesgos la podemos situar en la regulación de la LPRL, ley que nos indica de forma globalizada la forma de actuación en cuanto a la política de prevención en las empresas. Además, podemos añadir que, según la CE, en su artículo 40.2, se impone la obligación de velar por la seguridad e higiene en el trabajo por parte de los poderes públicos, destacando su relación con otros artículos, como el 10, que nos indica la dignidad de la persona, o el artículo 43, que nos indica el derecho de los trabajadores a la protección de su salud en el trabajo.

Por tanto, según los artículos mencionados en el párrafo anterior, podemos decir que se crea una obligación por parte de la empresa y el empresario en proteger y velar por la seguridad y salud de las personas a las que tienen a su cargo, y para ello, se podrán llevar a cabo todas las medidas necesarias para conseguirlo.

A pesar de la LPRL y de la CE, también hay que tener en cuenta otra serie de medidas, como son las aportadas por la OIT. Podemos decir que la OIT nos aporta un conjunto de normas internacionales que se centran en la seguridad y salud laboral, y las cuales hay obligatoriedad en su cumplimiento.

Cabe destacar, que, a raíz de las leyes de la LPRL, de la CE, y de la normativa de la OIT, cada empresa podrá mejorar dicha normativa en sus Convenios Colectivos de empresa, de manera que, siempre que se cumplan los mínimos legales de las anteriores mencionadas, se podrán incluir nuevas o proponer mejoras en cada una de ellas, siendo por tanto legal. Esto lo podemos encontrar referido en el artículo 2.2 de la LPRL.

### 3. OBJETIVOS.

El objetivo principal del trabajo es evaluar un puesto de trabajo para conocer los riesgos laborales. Esta evaluación se realiza para conseguir la eliminación o reducción de las posibilidades de riesgos que puedan provocar lesiones a los trabajadores a través:

- Identificar los factores de riesgo laborales en la atención a clientes en una pescadería.
- Establecer el diseño óptimo del puesto de trabajo de atención al público.
- Identificar las características laborales específicas de los trabajadores de ese puesto de trabajo

Tenemos, por tanto, que centrarnos, dentro de todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la pescadería, en la atención a los clientes, para conocer los riesgos laborales en esta actividad.

### 4.METODOLOGÍA.

Para cumplir los objetivos de este trabajo debemos identificar, en primer lugar, los factores de riesgo. La metodología utilizada se basa en la valoración del puesto de trabajo dentro de una pescadería en un supermercado mediante la evaluación de los factores de riesgo. Se van a evaluar los factores de riesgo detectados, se va a tratar de identificar por qué ocurren, y qué posibles medidas se pueden implementar o están implementadas para aminorar o hacer desaparecer dicho riesgo. Por tanto, se

realizará una investigación cualitativa, donde vamos a tratar de recoger datos y evaluarlos.

En segundo lugar, con esos factores de riesgo identificados, preguntaremos a los trabajadores. Para ello, se ha creado una encuesta y se ha distribuido a los trabajadores que están en este puesto. Se ha creado la encuesta de manera on-line, generando un enlace, que ha sido enviado vía e-mail. Cabe destacar que se utilizara una muestra pequeña, con un total de catorce cuestionarios respondidos, y que no es representativa, únicamente nos va a ayudar a obtener información, y comprender los métodos y riesgos que se encuentren.

La encuesta ha sido elaborada y tras una valoración inicial se ha rehecho. Está basada en el cuestionario para la identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo del CSIC (2021). Inicialmente se diseñó con 10 bloques, para los cuales había una única pregunta por bloque. Estos bloques son: diseño del puesto de trabajo, equipos de trabajo, condiciones ambientales, agentes contaminantes, deficiencias en la actividad preventiva, carga física y manipulación manual de cargas, factores psicosociales, factores ergonómicos, prevención y seguridad contra el Covid-19 y otras consideraciones. Estos bloques serán posteriormente divididos en dos grupos para analizar los resultados. Todas las preguntas contarán con un apartado donde podrán contestar si, no, n/s o n/p. Además de un apartado adicional de observaciones al final del cuestionario. Una vez elaborada, se rehízo con la idea de que sería necesario hacer alguna pregunta más por bloque para ir corroborando las respuestas de la pregunta inicial. En el análisis de los resultados se tendrá en cuenta la pregunta inicial, sirviendo el resto de las preguntas del bloque como apoyo.

## 5.EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ANTE LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES.

### 5.1 Actividad de trabajo.

Para poder conocer los riesgos que se dan ante la atención a los clientes en la pescadería, es necesario hacer una evaluación. Para ello, primero describiremos la actividad del puesto de trabajo.

Hemos observado que las tareas en la pescadería en la atención a los clientes son principalmente la manipulación de los pescados, en cuanto a su corte, limpieza, etc. La atención a un cliente suele ser de 5 a 10 minutos, pero la frecuencia es muy alta,

puesto que es la principal función en el puesto de trabajo, por tanto, se desarrollará durante toda la jornada de trabajo.

La atención a los clientes la llevarán a cabo todos los trabajadores. Al menos cuentan con 10 trabajadores, que varían en función de los dos turnos de trabajo. Las jornadas de trabajo suelen ser de 5 a 8 horas diarias. Para esta actividad todos los trabajadores han recibido una formación de un periodo de un mes.

Para llevar a cabo esta actividad es necesario la utilización de una serie de utensilios como son cuchillos de diferentes tamaños, tijeras, escamadores, etc. Para la manipulación de los pescados se utilizan pilones, es decir, mesas de trabajo donde poder limpiarlos y cortarlos. Estos pilones suelen contener dos mesas de trabajo con un grifo central. El mantenimiento de los cuchillos se realiza todas las semanas ya se cambian por otros que suministran ya afilados. Además, han incluido una herramienta para mantener el afilado de los cuchillos en la pescadería. Cuentan con cámaras frigoríficas para mantener el género en buen estado y fresco, y con máquinas de hielo. También son importantes las basuras de los residuos del pescado, donde es importante hacer una clasificación en cuanto a papeles y plásticos, orgánico, y residuos de pescados con posible anisakis.

Como tal no se utiliza ninguna máquina movida a motor para la manipulación de los pescados, pero sí que se utilizan transpaletas eléctricas para mover los paletizados donde llega todo el género del pescado. Los pesos que se manejan dentro de la pescadería no superan los 10 kilos, siendo en su mayoría mucho menor. Estas cargas se mueven de forma manual, de manera que las distancias en las que se deben elevar no son muy altas, como distancia máxima de metro y medio del suelo, para colocar estas cajas en estanterías dentro de las cámaras frigoríficas. Además, se disponen de carros con ruedas para poder mover dichas cajas.

Para la limpieza de la pescadería se utilizan sustancias desinfectantes para limpiar y eliminar todo tipo de bacterias generadas por los peces. Dichas sustancias se pueden utilizar mezclándolas con agua, para superficies donde hay menos contacto, y directamente para superficies como los suelos o los mostradores. Estas sustancias son líquidas, y se pueden mezclar con agua.

Según la legislación vigente para la realización del trabajo dentro de la pescadería es necesario adoptar todas las medidas de seguridad, como son los equipos de protección individual para los trabajadores, utilización de todos los medios necesarios para evitar sobrecargas de los trabajadores, utilización de todos los medios necesarios para cumplir con la limpieza y desinfección de la pescadería, etc.

Pero no hay que olvidar otra serie de medidas que se adoptan para tener en cuenta el control sobre el anisakis. Es un parásito que lo contienen algunos pescados, por ello, cuando en la pescadería se encuentran con este parásito lo importante es no darlo nunca a los consumidores, separar dicho pescado del resto, tirando sus residuos en contenedores separados, y siendo posteriormente congelados para evitar que se propague dicho parásito. Además, es importante hacer saber a los clientes y consumidores en qué tipo de pescados puede aparecer este tipo de parásitos y que deben congelarlos antes de su consumición, o se debe cocinar a altas temperaturas. Además, evitará la posible contaminación de otros pescados, por la contaminación cruzada.

Hoy en día es imprescindible medidas frente al Covid-19. Cuentan con medidas de protección individual, y medidas de protección colectiva. Las medidas individuales son las mascarillas, y las colectivas son el distanciamiento social, como trabajar en pilones diferentes entre los propios trabajadores, para evitar contacto directo, o entregar los pedidos en una caja y que los clientes vayan a recoger sus bolsas.

## 5.2 Identificación de peligros.

Cuando hablamos de riesgos nos referimos a aquel que está asociado a la posibilidad de la existencia de peligros o amenazas que generen daños a la organización, las personas y la propiedad. Vamos a identificar los riesgos siguiendo la lista que propone el Ministerio de Trabajo Y Asuntos Sociales junto al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Insst.es, 2021). Cabe decir que estos han sido adaptados al puesto que estamos evaluando, puesto que, según nos indican, la lista que proponen no es exhaustiva, si no que para cada caso habrá que desarrollar una lista propia.

### 1. Golpes y cortes.

La actividad principal en una pescadería es la atención a los clientes, por tanto, ello conlleva la manipulación de los peces. Es necesario la utilización de utensilios, como



cuchillos, o tijeras. Esta acción conlleva el poder sufrir cortes por los cuchillos. Además de los cortes, también se pueden sufrir golpes a causa de otro tipo de elementos dentro de la pescadería, como pueden ser los mostradores, debido a que tienen alturas altas, que pueden provocar golpes al pasar.

## **2. Caídas al mismo nivel.**

En una pescadería es indispensable utilizar para el mantenimiento y limpieza de la sección, agua. Esto provoca que el agua se quede en el suelo pudiendo provocar caídas de los trabajadores al pasar.

## **3. Caídas de herramientas, materiales, etc., desde altura.**

Para la manipulación de los peces, utilizan utensilios que están afilados para su correcta utilización, y son los trabajadores quienes los utilizan para llevar a cabo la acción. Al ser personas las que los utilizan pueden caerles de las manos provocando heridas en los pies.

## **4. Espacio inadecuado.**

Cuando hablamos de espacio inadecuado nos referimos a que el espacio donde se desarrolle la actividad debe ser cómoda para los trabajadores. Si no se cumplen con las medidas de alturas, o demasiados objetos de por medio, puede provocar lesiones en las espaldas por no tener la adecuada altura, o por no llegar a alcanzar el género al mostrador por ser demasiado ancho.

## **5. Peligros asociados con manejo manual de cargas.**

El género llega en cajas de corcho y en cajas de plástico, y para poder poner todo este género en los mostradores es necesario coger las cajas para colocarlas. Para ello, una mala postura al levantar las cajas puede suponer una lesión en la espalda. Las cajas que no caben hay que colocarlas en estanterías dentro de las cámaras frigoríficas, haciendo que muchas de ellas se tengan que levantar por encima de los hombros para su colocación.

## **6. Peligros de los vehículos a motor.**

Las cajas vienen en paletizados, de manera que para poder mover dichos pales es necesario que se utilicen transpaletas a motor. Son transpaletas que tienen mucha

fuerza, y no se pueden parar fácilmente, de manera que si no se utilizan correctamente pueden pasar por encima de algún pie, provocando alguna lesión física en los pies.

### **7. Sustancias que pueden inhalarse, dañar a los ojos, o causar daño.**

Para la limpieza y desinfección de todos los materiales y herramientas es necesario la utilización de productos químicos. En concreto se utiliza Desicol puro, que puede provocar daños, tanto por su inhalación que puede entrar en el organismo por las vías respiratorias, o por su absorción y contacto con la piel.

### **8. Energías peligrosas (radiaciones, ruido y vibraciones).**

En la sección, cuando hay mucha gente para su atención, se crean altos tonos de ruido debido a que se mezclan las conversaciones entre los clientes, y entre los trabajadores. Llega un momento que es molesto, y no se escucha nada. Además, hay que añadir la situación en la que nos encontramos actualmente con el Covid-19, que al llevar mascarillas dificulta más el poder escuchar.

### **9. Trastornos musculoesqueléticos derivados de movimientos repetitivos.**

Para la manipulación de los pescados se utilizan utensilios, y esto se hace durante toda la jornada, se hacen movimientos repetitivos que pueden llegar a provocar enfermedades crónicas, como puede ser el Síndrome del Túnel Carpiano por compresión del nervio mediano en la muñeca.

### **10. Ambiente térmico inadecuado.**

En la sección contamos con cámaras frigoríficas para mantener el género, pero para acceder a él durante toda la jornada de trabajo se tienen que hacer muchos viajes a la misma. Esto supone grandes cambios de temperatura para los trabajadores.

Además, es imprescindible trabajar con hielo en la pescadería para el mantenimiento correcto y fresco del pescado, por tanto, esto puede provocar también cambios de temperaturas en las manos y brazos de los trabajadores.

### **11. Condiciones de iluminación inadecuadas.**

Para realizar la actividad es necesario tener una buena iluminación en la pescadería, puesto que se trabaja con alimentos que pueden estar en mal estado y es necesario que podamos ver si esto es así. Para llamar la atención del pescado en el mostrador

contamos con muchos focos de luz, que al final del día pueden suponer una carga visual después de toda la jornada de trabajo.

## **12. COVID.19.**

Se trabaja diariamente con personas, y de cara al público, haciendo que siempre haya un mínimo contacto directo con personas. Esto en la actualidad supone un riesgo, ya que aumenta el riesgo de contagio.

Además, también podemos añadir que en la sección trabajan varias personas a la vez, de manera que el contacto con los compañeros también puede ser un riesgo de contagio de dicha enfermedad.

### **5.3 Procedimiento después de la identificación de peligros.**

Una vez que hemos analizado el puesto de trabajo y hemos identificado los riesgos, los siguientes pasos a realizar serían: estimar los riesgos, teniendo en cuenta la naturaleza en ligeramente dañino, dañino y extremadamente dañino, y la probabilidad en alta, media y baja; valoración de los riesgos, clasificándolos en trivial, tolerable, moderado, importante e intolerable; plan de control, llevar a cabo las medidas impuestas; y revisar el plan de control, puesto que esto asegurará que las medidas que se hayan adoptado funcionan correctamente, y en caso de que no funcionen, nos indican de que es necesario buscar otra medida para que se adapte y funcione correctamente.

La evaluación de los riesgos en un puesto de trabajo es un proceso continuo, es decir, siempre estará activo para poder modificarse en caso de que varíen los riesgos, o de igual forma, por si cambian las condiciones y es necesario que se implanten otros métodos para nuevos riesgos.

Cabe destacar que la comunicación de cualquier accidente o incidente que ocurra a causa de los riesgos explicados anteriormente, lo hará el responsable en materia de seguridad y salud laboral en la empresa, y en el caso de ser empresas más pequeñas que no cuenten con dicho responsable, lo hará directamente el gerente de la empresa. Lo comunicarán a la Autoridad Laboral. Y cuando sucede algún incidente teniendo en cuenta cualquiera de los riesgos que se han explicado anteriormente, tiene obligación de comunicar al Servicio de salud y prevención de riesgos laborales.

Además, también es importante tener en cuenta que cuando un trabajador se contagia de Covid-19 debe cumplir con una cuarentena y es necesario que se realicen las pruebas de seguimiento o cuarentena sus compañeros de trabajo con los que ha estado en contacto.

## 6.RESULTADOS.

En este apartado vamos a analizar el cuestionario que suministramos a los trabajadores y en el que les preguntamos sobre los factores de riesgo identificados.

El cuestionario ha sido dirigido a los trabajadores de la pescadería (n=18, 4 hombres y 14 mujeres). Se ha suministrado un enlace por email y se ha rellenado de forma anónima. Han contestado un total de catorce personas, 2 hombres y 12 mujeres. De estas personas, 10 tienen un contrato fijo, y 4 un contrato de interinidad. Los rangos de edad han ido de 20 a 40 años.

Los resultados se han agrupado en dos grupos. Además de estos dos grupos, hemos establecido un apartado dedicado a las observaciones que han hecho los participantes y que hemos contemplado en el cuestionario con el fin de adoptar posibles futuras medidas.

En el primer grupo exponemos los resultados de los bloques de preguntas del diseño del puesto de trabajo, de los equipos de trabajo, de las condiciones ambientales, de los agentes contaminantes y de deficiencias en la actividad preventiva. Estas preguntas van encaminadas a encontrar riesgos en el puesto de trabajo en sí, es decir, en cómo está diseñado el puesto con lo que conlleva, que sería los equipos, las condiciones ambientales, etc. Los resultados los encontramos en la tabla 1: Características del puesto de trabajo.

En el segundo grupo exponemos los resultados de los bloques de preguntas de la carga física y manipulación de cargas, de los factores ergonómicos, de los factores psicosociales, del bloque de otras consideraciones, y del bloque de prevención y seguridad con respecto al covid-19. Este segundo grupo va enfocado a encontrar los riesgos en el desarrollo del trabajo en su puesto de trabajo. Y los resultados los encontramos en la tabla 2: Características laborales.

**GRUPO 1.**

Tabla 1: Características del puesto de trabajo.

BLOQUE	PREGUNTA	SÍ	NO	NO SABE	NO PROCEDE
<b>DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	Espacio de trabajo (sobre la superficie, debajo de ella o en el entorno) insuficiente o inadecuado.	78,60% (n=11)	21,40% (3)		
<b>EQUIPOS DE TRABAJO</b>	Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado.	64,30% (9)	35,70% (5)		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes de mucho calor o frío o a la inexistencia de un sistema de climatización apropiado.	42,90% (6)	50% (7)	7,10% (1)	
<b>AGENTES CONTAMINANTES</b>	Inexistencia, insuficiencia o poco hábito de trabajo con equipos de protección individual (guantes, gafas, protecciones respiratorias, etc.).	14,30% (2)	78,60% (11)	7,10% (1)	
<b>DEFICIENCIAS EN LA ACTIVIDAD PREVENTIVA</b>	Se ha implantado en su Centro el preceptivo Plan de Emergencia y se realizan simulacros periódicamente.	14,30% (2)	64,30% (9)	14,30% (2)	7,10% (1)

Mediante esta tabla podemos interpretar con respecto al bloque de diseño del puesto de trabajo que no hay problemas con su diseño; existe una superficie de trabajo adecuada; los tableros de instrumentalización se visualizan adecuadamente; los lugares de paso no están obstaculizados por objetos y todos cuentan con vestuario adecuado para el puesto.

En el bloque de equipos de trabajo podemos interpretar, al ser inadecuado el mantenimiento de las herramientas, que existe un riesgo elevado en el puesto en el que nos encontramos y que puede provocar riesgos en los trabajadores.

En el siguiente bloque, de las condiciones ambientales, nos han indicado que sufren cambios de temperaturas, esto se debe a la necesidad de mantener el género en cámaras frigoríficas, y de que los trabajadores tengan que acceder a las mismas. Puede suponer un riesgo grave para los trabajadores, aunque sabemos que los trabajadores cuentan con los medios necesarios para evitar esos cambios de temperaturas.

En el bloque de los agentes contaminantes nos han indicado que todos conocen los riesgos, que cuentan con contenedores necesarios para los desechos de su actividad laboral; todos trabajan con los medios de protección individual y todos los productos están debidamente etiquetados. Aunque hay riesgo por el uso y manipulación de agentes contaminantes, usan adecuadamente todos los medios que tienen a su alcance para prevenir dicho riesgo.

Y en el último bloque tenemos las deficiencias de la actividad preventiva. En este bloque hemos obtenido información en la que los trabajadores han tenido acceso a formación previa en prevención de riesgos laborales y que la consideran suficiente, pero nos indican que no se realizan simulacros periódicamente, y esto puede suponer un problema por no saber cómo actuar en ciertas situaciones.

## GRUPO 2.

Tabla 2: Características laborales.

BLOQUE	PREGUNTA	SÍ	NO	NO SABE	NO PROCEDE
<b>CARGA FÍSICA Y MANIPULACIÓN DE CARGAS</b>	Manipula, habitualmente, cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable.	78,60% (n=11)	21,40% (3)		
<b>FACTORES PSICOSOCIALES</b>	Se siente usted y el trabajo que efectúa Infravalorado.		100% (14)		
<b>FACTORES ERGONÓMICOS</b>	Movimientos repetitivos de brazos / manos / muñecas.	100% (14)			
<b>COVID-19</b>	Tienen a su disposición medios para evitar el contacto con los clientes.	85,70% (12)	7,10% (1)	7,10% (1)	
<b>OTRAS</b>	Su estado físico o biológico presenta problemas con las condiciones del puesto de trabajo.	21,40% (3)	35,70% (5)	7,10% (1)	35,70% (5)

Según podemos interpretar en el bloque de la carga física y manipulación de cargas, los trabajadores, en su mayoría, realizan esfuerzos manipulando cargas pesadas. Esto supone un riesgo para los trabajadores si no manipulan correctamente esas cargas.

En el siguiente bloque, de factores ergonómicos, nos indican que realizan movimientos repetitivos. Es un riesgo que no se puede evitar debido al tipo de trabajo, pero hay que minimizar.

En el bloque de factores psicosociales nos han indicado que no se sienten infravalorados, ni ellos ni el trabajo que realizan, de manera que en relación con este bloque podemos decir que no hay riesgos visibles o están completamente adaptados en su prevención.

En el bloque de prevención y seguridad del Covid-19 nos suministra información de que cumplen con las medidas de seguridad, con la distancia social entre trabajadores y clientes, y que tienen todos los medios necesarios para ello, como mascarillas o pantallas.

Y por último tenemos el bloque de otras consideraciones, donde se ha intentado obtener información sobre si el estado físico o biológico de las personas supone un problema para dicho puesto de trabajo, y con los resultados obtenidos podemos decir que, en su mayoría, no nos han contestado. Es una pregunta compleja y los trabajadores lo saben.

### **OBSERVACIONES.**

A modo de observaciones, no han indicado las siguientes:

- Las herramientas (cuchillos, tijeras) deberían de buscar que corten nada más deslizar y que no tengamos que hacer fuerza puesto que eso te destroza el brazo.
- El puesto de pescadería debería de ser rotativo con todos los compañeros del centro de trabajo para compartir el esfuerzo físico.
- Sería necesario poner más medidas frente al Covid-19, como pantallas delante de los mostradores para evitar el contacto directo del pescado con la gente.

Estas observaciones nos han indicado que los trabajadores quieren más medidas de seguridad contra el Covid-19 en la pescadería, y nos dan información de cómo hacerlo, con pantallas en la sección para evitar el contacto con el género. Además, nos indican que necesitan mejoras en las herramientas para evitar sobreesfuerzos. Así como que sea un trabajo rotativo para que no siempre sufran esfuerzos los mismos compañeros. Por tanto, una vez conocidos los riesgos del puesto, y las valoraciones

por parte de los trabajadores, podemos resumirlos en la siguiente tabla 3: valoración de riesgos. Esta tabla nos permite ver aquellos riesgos con mayor probabilidad de suceder y cuales son más importantes para tener en cuenta. Además, nos indica que riesgos precisan de mayor control para evitar que se produzcan en la pescadería y que serán los prioritarios para tener en cuenta en el plan de control y en la revisión de éstos.

Tabla 3: Valoración de riesgos.

	CONSECUENCIAS			
		Ligeramente Dañino	Dañino	Extremadamente Dañino
PROBABILIDAD	Baja	Manejo de cargas con vehículos a motor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio inadecuado</li> <li>- Ambiente térmico inadecuado</li> </ul>	Energías peligrosas
	Media	Condiciones de iluminación inadecuadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caída de herramientas</li> <li>- COVID-19</li> </ul>	Inhalación de sustancias en la piel y ojos
	Alta	Manejo manual de cargas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Golpes y cortes</li> <li>- Caídas al mismo nivel</li> </ul>	Trastornos musculoesqueléticos

## 7.DISCUSIÓN Y LIMITACIONES.

Nuestra investigación pone en evidencia que existen riesgos importantes y que es necesario que se implanten nuevas medidas, ya que las actuales están afectando a los trabajadores. Hemos encontrado principalmente dos riesgos.

En el primero de ellos vemos que el trabajo manual repetitivo está afectando a las muñecas y brazos de los trabajadores. Existen medios, como un aparato para afilar los cuchillos o que los cambien cada dos semanas, pero esto no está siendo suficiente. Tras la revisión del plan de control, se deberían imponer nuevos métodos para evitar que los trabajadores tengan que hacer esfuerzos cuando utilizan las herramientas, y así se evitará esos daños físicos. Probablemente cambiar semanalmente esas herramientas y revisar a su vez el aparato para afilarlos sería una solución ya que los trabajadores manifiestan que no están en las condiciones correctas para que cumpla con su función.



El segundo riesgo encontrado, y por el que no hay solución en la actualidad y que es necesario que se reduzca, son las largas jornadas de trabajo en posición de pie, o en otras posiciones incómodas como cuclillas o de rodillas. Los trabajadores están mucho tiempo ejecutando su trabajo de pie, de manera que esto está suponiendo a la larga problemas en ellos, ya que condiciona que al finalizar la jornada de trabajo se sientan especialmente cansados. La solución que se podría poner es que se alternaran los trabajadores, esto haría que cuando no están en la sección puedan estar en movimiento, haciendo además que, también se alterne el esfuerzo físico con el resto de los compañeros. Otra solución sería imponer más descansos para los trabajadores, de manera que reduzcan las largas jornadas de pie.

### 7.1 Limitaciones del estudio.

- A la hora de la realización de los cuestionarios, puesto que deben seguir la Ley de Protección de Datos, se han tenido que eliminar datos que considero relevantes tales como sexo, edad, tipo de contrato y otros. Mi intención ha sido realizar una distinción de las personas encuestadas ya que existe personal eventual para campañas en periodos muy cortos y personal fijo.
- Los participantes pueden haber interpretado de forma errónea algunas cuestiones a las que no se ha podido dar respuesta al no estar presente en la cumplimentación. Aun así, se ha intentado que las preguntas fueran concisas y no llevaran a confusión.

## 8. CONCLUSIONES.

Esta investigación sobre los riesgos del puesto de trabajo es una actividad que se ha de realizar continuamente en los puestos de trabajo. Es la manera de aplicar el plan de control que nos aporta información sobre los riesgos existentes en el puesto de trabajo, la manera de aplicar soluciones, y posteriormente, controlar que se cumplen, para evitar que esos riesgos surjan y puedan provocar daños a los trabajadores.

Tras esta investigación hemos podido observar que la mayoría de los riesgos encontrados ya tienen las medidas impuestas para prevenirlos, como pueden ser la utilización de guantes de hierro para evitar cortes graves en las manos, o utilización de abrigo y guantes para entrar en las cámaras frigoríficas y evitar la exposición a temperaturas elevadas. Aun así, se han encontrado otros riesgos, donde es necesario volver a hacer una revisión de las medidas que no están funcionando correctamente,

como es el caso de las largas jornadas de trabajo de pie para los trabajadores, ya que pasan muchas horas en esta posición y está suponiendo un problema para ellos, será necesario imponer otras medidas, como más descansos para evitar este riesgo, o como el caso de los movimientos repetitivos de muñecas y brazos, ya que aunque son movimientos que no se van a poder evitar realizar por el puesto de trabajo, es necesario imponer todo tipo de medidas para evitar sobreesfuerzos.

Hemos identificado los factores de riesgos laborales en la atención a clientes en la pescadería que nos ha permitido ver que es necesario realizar una revisión del plan de control para establecer el diseño óptimo del puesto de trabajo en la atención al público, y hemos podido conocer mediante los cuestionarios las características y riesgos por parte de los trabajadores que ejecutan dicho trabajo.

## 9.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Artículo 2.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) “Objeto y carácter de la norma”.
- Artículo 10 de la Constitución Española (CE) “Los derechos y deberes fundamentales”.
- Artículo 40.2 de la Constitución Española (CE) “De los principios rectores de la política social y económica”.
- Artículo 43 de la Constitución Española (CE) “De los principios rectores de la política social y económica”.
- Ministerio de Ciencia e Innovación. Cuestionario para la identificación de Factores de Riesgo en los puestos del Trabajo del CSIC. 2021. [online]. Recuperado el 14 de Mayo de 2021, en [www.icv.csic.es/prevencion/Documentos/manuales/cuestionario.pdf](http://www.icv.csic.es/prevencion/Documentos/manuales/cuestionario.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. Evaluación de riesgos Laborales. (2000). Recuperado el 25 de Marzo de 2021, en [https://www.insst.es/documents/94886/96076/Evaluacion\\_riesgos.pdf/1371c8cb-7321-48c0-880b-611f6f380c1d](https://www.insst.es/documents/94886/96076/Evaluacion_riesgos.pdf/1371c8cb-7321-48c0-880b-611f6f380c1d)
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de 1995, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (BOE número 269, de 10 de noviembre de 1995).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) “Seguridad y salud laboral”

# EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES EN UNA PESCADERÍA CON ATENCIÓN A CLIENTES.

## 10. ANEXOS.

### 10.1 Anexo 1. Cuestionario.

#### CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN LA PESCADERÍA TRAS LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES.

Se solicita su autorización para participar en el proyecto de investigación titulado "Evaluación riesgos laborales en pescadería. Atención a los clientes" cuyo investigador principal es Salvador Sánchez Pérez, y cuyo objetivo es realizar un estudio inicial sobre los riesgos laborales encontrados por el desarrollo de la actividad de atención a clientes en una pescadería. Su participación consiste en responder de forma completamente anónima unas cuestiones sobre su actividad laboral. Los beneficios que se esperan de este trabajo consistirán en demostrar la madurez intelectual y la capacidad investigadora de la alumna Sandra Bonmati Pomares a la hora de realizar su trabajo de Fin de Máster. El estudio se realizará desde el 1 de Mayo al 20 de Mayo de 2021. La participación en este estudio es totalmente voluntaria, si usted no desea participar en el estudio, no habrá ninguna consecuencia negativa para usted. En cualquier momento puede retirarse del estudio dejando de cumplimentar el cuestionario. La respuesta es completamente anónima, por lo que no se dispone de ningún dato que pueda identificarle. Si tienen alguna pregunta sobre este estudio puede consultar cualquier duda con la investigadora Sandra Bonmati en su correo electrónico [sandra\\_bonmati@qumuh.umh.es](mailto:sandra_bonmati@qumuh.umh.es). Si usted responde a estas preguntas, se entiende de forma tácita que ha comprendido el objetivo del presente estudio, que ha podido preguntar y aclarar las dudas que se le hubieran planteado, y que acepta participar. El equipo investigador le agradece su valiosa colaboración.

#### PREGUNTAS.

- Las preguntas que se realizan a continuación se refieren a su puesto de trabajo, centrado en la atención de los clientes.
- Marque la respuesta que considere correcta: SI, NO, N/S, (no sabe), N/P, (no procede)
- La columna de la derecha es para efectuar las observaciones oportunas, en su caso

#### 1. DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

PREGUNTA	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
1. Altura de la superficie de trabajo (mostrador, pilones, etc.) inadecuada para el tipo de tarea o para las dimensiones del trabajador.					
2. Espacio de trabajo (sobre la superficie, debajo de ella o en el entorno) insuficiente o inadecuado.					
3. El diseño del puesto dificulta una postura de trabajo cómoda.					

1

#### 3. EQUIPOS DE TRABAJO.

PREGUNTA	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
13. Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado.					
14. Carece de instrucciones de trabajo, en lenguaje comprensible para los trabajadores en relación al uso de los equipos o herramientas.					
15. El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado.					

#### 4. AGENTES CONTAMINANTES.

PREGUNTA	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
16. Poca información sobre el riesgo de los agentes químicos, físicos o biológicos que utiliza (falta de información inicial, inexistencia de fichas de seguridad, etc.).					
17. Productos peligrosos indebidamente etiquetados / identificados.					
18. Carencia de procedimientos de trabajo en los que se incluyan medidas de seguridad en el trabajo con este tipo de agentes.					
19. Inexistencia, insuficiencia o poco hábito de trabajo con equipos de protección individual (guantes, gafas, protecciones respiratorias, etc.).					
20. Inexistencia de contenedores adecuados y correctamente señalizados, para residuos.					

3

4. Los controles y los indicadores asociados a su trabajo (tableros de instrumentación, etc.) se visualizan con dificultad.					
5. Zonas de trabajo y lugares de paso dificultados por exceso de objetos.					
6. Vestuario.					

#### 2. CONDICIONES AMBIENTALES.

PREGUNTA	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
7. Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes de mucho calor o frío o a la inexistencia de un sistema de climatización apropiado.					
8. Corrientes de aire que producen molestias.					
9. Ruidos ambientales molestos o que provocan dificultad en la concentración para la realización del trabajo.					
10. Insuficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral.					
11. Molestias frecuentes atribuibles a la calidad del medio ambiente interior (aire viciado, malos olores, polvo en suspensión, productos de limpieza, etc.).					
12. Problemas atribuibles a la luz solar (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc.).					

2

#### 5. CARGA FÍSICA Y MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS.

PREGUNTAS	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
21. Manipula, habitualmente, cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable.					
22. Realiza esfuerzos físicos importantes, bruscos o en posición inestable (distancia, torsión o inclinación del tronco).					
23. El espacio donde realiza este esfuerzo es insuficiente, irregular, resbaladizo, en desnivel, a una altura incorrecta o en condiciones ambientales o de iluminación inadecuadas.					
24. Su actividad requiere un esfuerzo físico frecuente, prolongado, con periodo insuficiente de recuperación o a un ritmo impuesto y que no puede modular.					
25. Al finalizar la jornada, se siente "especialmente" cansado/a.					

#### 6. FACTORES PSICOSOCIALES.

PREGUNTAS	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
26. El nivel de atención requerido para la ejecución de su tarea es elevado.					
27. Su trabajo es monótono y/o con poco contenido.					
28. Realiza tareas muy repetitivas.					
29. Los incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente y/o pueden tener consecuencias graves.					
30. El ritmo o la cadencia de su trabajo le viene impuesto.					

4

## EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES EN UNA PESCADERÍA CON ATENCIÓN A CLIENTES.

31. Los periodos de descanso de su trabajo le vienen impuestos.		
32. La información que se le proporciona sobre sus funciones, responsabilidades, competencias, métodos de trabajo, etc. es insuficiente.		
33. Es difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos, basarse en instrucciones incompatibles o con las que no está de acuerdo.		
34. Carece de posibilidades de formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza.		
35. Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo.		
36. La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar.		
37. Las relaciones entre compañeros y/o jefes son insatisfactorias.		
38. Se siente usted y el trabajo que efectúa infravalorado.		
39. Se siente discriminado en su entorno laboral.		

### 7. FACTORES ERGONÓMICOS.

PREGUNTAS	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
40. Posturas de trabajo forzadas de manera habitual o prolongada.					
41. Movimientos repetitivos de brazos / manos / muñecas (pipeteo).					
42. Posturas de pie prolongadas.					
43. Trabajo sedentario.					

5

44. Otras posturas inadecuadas de forma habitual (de rodillas, en cuclillas, ...)		
45. Tareas con altas exigencias visuales o de gran minuciosidad		
46. Trabajo a turnos (nocturnos o rotatorios).		

### 8. DEFICIENCIAS EN LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.

PREGUNTAS	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
47. Ha recibido información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto.					
48. Considera adecuada y suficiente esta formación. (EN FUNCIÓN DE LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 47).					
49. Considera que en su Centro se tiene en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo.					
50. Tiene conocimientos de primeros auxilios relacionados con su puesto de trabajo.					
51. Conoce cómo está organizada la prevención en su Centro.					
52. Se incluyen las normas de prevención de riesgos en las instrucciones que recibe para desarrollar su trabajo.					
53. Se ha implantado en su Centro el preventivo Plan de Emergencia y se realizan simulacros periódicamente.					
54. Se efectúan estudios para la vigilancia de la salud (reconocimientos médicos específicos iniciales, periódicos u otros).					

6

### 9. COVID 19

PREGUNTAS	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
55. Cumplen la distancia de seguridad en su puesto de trabajo.					
56. Tienen a su disposición medios para evitar el contacto con los clientes (pantallas, mascarillas, cajas, etc.)					

### 10. OTRAS.

PREGUNTAS	SI	NO	N/S	N/P	OBSERVACIONES
57. Su estado físico o biológico (embarazo, alergia, minusvalía, enfermedad, patología previa, aptitud física, etc.) presenta problemas con las condiciones del puesto de trabajo.					

### 11. SEÑALE EN ESTE ESPACIO CUALQUIER OBSERVACIÓN ADICIONAL.

FECHA:

7