Front Desk, Service Staff Safety Stats and Facts – Spanish

HECHOS

El personal de recepción y de servicio se enfrenta a diversos peligros en su trabajo diario. He aquí algunos peligros comunes:

1. **Violencia Laboral:** El personal de recepción puede encontrarse con huéspedes iracundos o agresivos, lo que puede dar lugar a abusos verbales, amenazas o agresiones físicas.
2. **Tensión Ergonómica:** Pasar muchas horas de pie o sentado en la recepción puede provocar trastornos musculoesqueléticos como dolor de espalda, tensión en el cuello y síndrome del túnel carpiano.
3. **Riesgos de Resbalones, Tropiezos y Caídas:** Las áreas de recepción, los pasillos y los vestíbulos son propensos a derrames, suelos mojados y desorden, lo que aumenta el riesgo de resbalones, tropiezos y caídas para el personal y los huéspedes.
4. **Riesgos para la Salud:** El personal de recepción puede estar expuesto a enfermedades infecciosas, especialmente durante las temporadas de gripe o pandemias.
5. **Preocupaciones de Seguridad:** El personal de recepción es responsable de controlar el acceso a la propiedad, manejar las llaves de los huéspedes y gestionar los protocolos de seguridad.
6. **Estrés y Agotamiento:** Tratar con huéspedes exigentes, gestionar múltiples tareas simultáneamente y trabajar en horarios irregulares puede provocar estrés, ansiedad y agotamiento entre el personal de recepción y de servicio.
7. **Incendios y Situaciones de Emergencia:** El personal de recepción desempeña un papel crucial en la respuesta a

emergencias, incluyendo evacuaciones en caso de incendio, emergencias médicas e incidentes de seguridad.

8. **Manipulación Manual y Elevación:** El personal de servicio que participa en tareas como la limpieza, la manipulación de equipajes o el servicio de habitaciones puede correr el riesgo de sufrir lesiones musculoesqueléticas debido al levantamiento manual, el transporte de cargas pesadas o las posturas forzadas.

ESTADÍSTICAS

- Según la Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos (BLS), el sector de la hostelería y el ocio se sitúa sistemáticamente entre los principales sectores en cuanto a lesiones y enfermedades laborales no mortales. En 2020, la BLS informó de aproximadamente 92.800 lesiones y enfermedades profesionales no mortales en el sector de los servicios de alojamiento y alimentación, que incluye hoteles, restaurantes y otros establecimientos de servicios.
- La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) afirma que la violencia en el lugar de trabajo es una preocupación significativa en varias industrias, incluida la hostelería. Según la OSHA, de 2011 a 2018, los incidentes de violencia laboral grave fueron cuatro veces más comunes en las industrias de servicios que en la industria privada en general.
- Según Statistics Canada, la industria de servicios de alojamiento y alimentación, que a menudo emplea personal de recepción y servicio en hoteles, restaurantes y bares, tiene una de las tasas más altas de violencia laboral. Un estudio publicado por el Centro Canadiense de Salud y Seguridad en el Trabajo (CCOHS) indica que alrededor del 27% de los incidentes de violencia en el lugar de trabajo denunciados en Canadá se producen en este sector.
- Los altos niveles de estrés y agotamiento son habituales entre el personal de recepción y de servicios, sobre todo en sectores con funciones exigentes de atención al cliente. Una encuesta realizada por la Comisión de Salud Mental de Canadá

reveló que alrededor del 60% de los canadienses experimentan altos niveles de estrés en el trabajo.