Lone Workers in Hospitality Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Los trabajadores solitarios del sector de la hostelería se enfrentan a riesgos únicos por trabajar solos, a menudo de noche. Esto incluye el manejo de clientes potencialmente agresivos, el dinero en efectivo y el trabajo en zonas aisladas. Estas situaciones hacen temer por su seguridad, con la posibilidad de amenazas verbales, violencia física y robos. Garantizar su bienestar requiere medidas proactivas por parte de los empleadores.

CUÁL ES EL PELIGRO

Los trabajadores solitarios de la hostelería están expuestos a diversos peligros, entre ellos accidentes como resbalones y quemaduras, emergencias sanitarias sin ayuda inmediata y posibles acosos o conflictos con los clientes. He aquí un desglose de los peligros y riesgos a los que se enfrentan los trabajadores solitarios de la hostelería:

- **Violencia Física y Agresiones:** Los trabajadores solitarios son más vulnerables a las agresiones físicas de clientes intoxicados o agresivos.
- **Robos:** Manejar dinero en efectivo y trabajar solo, especialmente de noche, aumenta el riesgo de robos y hurtos.
- **Abuso Verbal:** Los trabajadores solitarios pueden sufrir acoso verbal o amenazas por parte de los clientes, causándoles angustia y daños emocionales.
- **Accidentes y Emergencias:** Trabajar solo aumenta el riesgo de lesiones como resbalones, tropiezos o caídas, ya que es posible que no se disponga de asistencia inmediata.
- **Emergencias Médicas:** Sin nadie cerca, un trabajador solitario que sufra una enfermedad repentina o una urgencia

médica corre un riesgo mayor.
- **Estrés y Problemas de Salud Mental:** El aislamiento y los riesgos asociados al trabajo en solitario pueden aumentar el estrés y la ansiedad, y afectar negativamente al bienestar mental.

COMO PROTEGERSE

Los trabajadores solitarios del sector de la hostelería pueden tomar varias medidas para minimizar los riesgos:

- **Planificación y Comunicación:**
  - **Informe a los demás:** Informe siempre a un colega (o utilice un sistema de registro) sobre su horario de trabajo, ubicación y hora prevista de regreso.
  - **Planifique las vías de evacuación:** Familiarícese con las salidas y vías de evacuación de emergencia de su zona de trabajo.
- **Mayor Concienciación y Vigilancia:**
  - **Confíe en su intuición:** Si una situación le parece insegura, retírese y pida ayuda a un compañero o al personal de seguridad.
  - **Manténgase alerta:** Esté atento a su entorno y evite trabajar solo en zonas aisladas durante periodos prolongados.
- **Medidas y Procedimientos de Seguridad**:
  - **Utilice dispositivos de seguridad:** Considere la posibilidad de llevar una alarma de seguridad personal o de llevar discretamente un botón de pánico si lo permiten las políticas de su lugar de trabajo.
  - **Siga prácticas seguras de manejo de efectivo:** Evite llevar grandes cantidades de dinero en efectivo y utilice cajas registradoras y procedimientos de depósito seguros.
- **Busque Apoyo y Capacitación:**
  - **Comunique sus preocupaciones:** Hable abiertamente de cualquier problema de seguridad con su jefe y busque formación adicional si es necesario.
  - **Capacitación en Primeros Auxilios y RCP:** Estar

capacitado en primeros auxilios básicos y RCP puede ser crucial en caso de emergencias.

Si un trabajador solitario del sector de la hostelería sufre un incidente, deben tomarse medidas inmediatas para garantizar su seguridad y bienestar.

Si se trata de una situación que no es de emergencia, como un abuso verbal o un incidente menor:

1. **Mantenga la calma y evalúe la situación.** ¿Es seguro continuar con la persona o la situación?
2. **Si es posible, reduzca la tensión de la situación.** Utilice una comunicación educada y profesional, evite las discusiones e intente explicar con calma su postura.
3. **Pida ayuda si es necesario.** Avise a un compañero, supervisor o personal de seguridad para que le ayuden.
4. **Informe del incidente.** Documente los detalles del incidente, incluida la fecha, la hora, lo ocurrido y los posibles testigos.

Si se trata de una emergencia, como una agresión física, un robo o una urgencia médica:

1. **Priorice su seguridad.** Si es posible, aléjate del peligro inmediato y pide ayuda.
2. **Llame a los servicios de emergencia.** Si necesita ayuda inmediata, llame al número de emergencias adecuado (por ejemplo, 911 en Estados Unidos).
3. **Utilice los dispositivos de seguridad disponibles.** Si tiene una alarma personal o un botón de pánico, actívelo para alertar y pedir ayuda.
4. **Busque atención médica si es necesario.** Si resulta herido, solicite asistencia médica o acuda al servicio de urgencias más cercano.

CONCLUSIÓN

Recuerde que su seguridad es importante. No dude en pedir ayuda o alejarse de una situación potencialmente peligrosa. Además, es

importante seguir los procedimientos específicos de respuesta a emergencias de tu lugar de trabajo.