



# RECEPCIONISTA

Un recepcionista es un profesional con formación en idiomas que atiende a los clientes. Su principal cometido es atender las necesidades de los clientes, registrar entradas y salidas de los clientes, proporcionar información si la precisan, realizar el cambio de divisas, tramitar incidencias, facturas y otras tareas de administración.

El personal de la recepción de los hoteles está expuesto de forma genérica a los siguientes riesgos:

- Caídas al mismo nivel debido a suelo en mal estado, tropiezos con objetos dejados en lugares inadecuados, cableado eléctrico en zonas de paso o resbalones por estar el suelo mojado.
- Golpes con cajones, puertas abiertas, aristas de mobiliario u objetos descuidados en zonas de paso.
- Contactos eléctricos debido a las instalaciones, cuadros o equipos eléctricos en mal estado.
- Fatiga visual debido a reflejos, deslumbramientos sobre la pantalla del ordenador o niveles insuficientes de iluminación.



- Fatiga postural por adopción de posturas inadecuadas, bipedestación o sedentarismo prolongado.
- Sobresfuerzos debido a la manipulación manual de las maletas de los clientes.
- Agresiones externas, ya sean físicas o verbales por parte de los clientes disgustados.

## 1. ¿Qué hacer para evitar estos riesgos?

### Caídas de personas al mismo nivel

- Mantener las zonas de paso y de trabajo libres de objetos, cables, archivadores o cualquier elemento que se pueda pisar o tropezar.
- Los suelos han de estar lo más secos posible. Señalizar las zonas mojadas.
- Utilizar calzado adecuado.

### Golpes

- Se mantendrá ordenada la zona de trabajo cerrando cajones, puertas de armarios y evitando dejar las sillas u otros objetos en zonas de paso.
- El mobiliario o zonas sobresalientes con las que se puedan golpear, han de estar protegidos y señalizados.

### Contactos eléctricos

- Los equipos eléctricos se desconectarán por la clavija sin tirar del cable.
- No manipular ni intentar arreglar equipos eléctricos (impresoras, escáner, etc.).



- En caso de detección de anomalías, se desconectará el equipo de la corriente eléctrica y se avisará al inmediato superior.
- Se recomienda que los cuadros eléctricos estén bajo llave, señalizados y sólo sean manipulados por personal autorizado.

### Fatiga visual

- Para evitar los reflejos o deslumbramientos se distribuirán los puestos de trabajo de manera que la fuente de luz natural o artificial no incida de manera directa en la mesa de trabajo.
- Se recomienda que la superficie del teclado y la mesa sea mate.
- Las ventanas deberán ir equipadas con cortinas o persianas para regular la iluminación.
- Para el uso continuado del ordenador se requieren unos niveles de iluminación como mínimo de 500 lux.

### Fatiga postural

- En situación de bipedestación prolongada se recomienda mantener un pie apoyado en un reposapiés y alternarlo sucesivamente con el otro.



- Prescindir de tacones altos.
- Separar los pies para aumentar la base de sustentación.
- Si es posible disponer de un taburete alto para descansar la espalda.
- Para evitar los trastornos musculoesqueléticos durante el trabajo con pantallas de visualización de datos PVD (sedestación) se recomienda que la pantalla y el teclado estén alineados. La pantalla debe estar a la altura de los ojos.
- Disponer una silla adecuada que permita apoyo lumbar. Los pies deben tocar al suelo y si no se llega se colocará un reposapiés.
- Se recomienda levantarse y desplazarse, alternar con otras tareas para evitar una postura estática.
- Realizar ejercicios y estiramientos de los grupos de músculos afectados.

### Sobreesfuerzos

- Siempre que sea posible, las cargas pesadas o voluminosas han de ser movidas con ayuda de medios mecánicos (jaulas portamaletas, etc.). Si no es posible, se moverán entre varios trabajadores.
- Se recomienda trabajar con la espalda lo más recta posible, evitando los giros o movimientos laterales que puedan dañar la columna.
- Evitar movimientos bruscos y repetitivos.

### Agresiones externas

- Se identificarán las personas o situaciones potencialmente conflictivas.



- Se mantendrá el equilibrio emocional y no se responderá a las provocaciones.
- Se hablará con tono amable y conciliador, dejando que el cliente explique su versión y sentimientos.
- Si aun así la situación se desborda se dará aviso a los compañeros de seguridad u otros.

## 2. Equipos de protección individual

- No se precisan.

