

# TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

## *Elaboración y Aplicación de un Manual de Seguridad e Higiene Laboral*

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO 21

Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos

Ivana Rodríguez Astrada

Agosto de 2005

## INDICE

### CAPÍTULO 1

Introducción.....	3
Objetivos generales y específicos.....	5
Fundamentación.....	6

### CAPÍTULO 2

Marco Teórico.....	7
▪ El Objetivo fundamental de la Higiene y Seguridad en el Trabajo.....	8
▪ Seguridad.....	13
▪ Higiene en el Trabajo.....	17
▪ Ergonomía.....	18
▪ Capacitación.....	22
▪ Análisis de puestos.....	23

### CAPÍTULO 3

Metodología.....	25
------------------	----

### CAPÍTULO 4

Presentación de la Empresa.....	26
▪ Historia de la Empresa.....	26
▪ Estructura organizativa.....	27
▪ Descripción del organigrama.....	27
▪ Análisis de Puestos.....	29
▪ Planilla de Prevención de Riesgos.....	41

### CAPÍTULO 5

Propuesta	
▪ Beneficios del Manual de Seguridad e Higiene.....	44
▪ Manual de Seguridad e Higiene y Plan de Capacitación.....	46

### CAPÍTULO 6

Conclusión.....	47
-----------------	----

### CAPÍTULO 7

Bibliografía.....	48
-------------------	----

### CAPÍTULO 8

Anexo.....	49
------------	----

## CAPITULO 1

### INTRODUCCION

Este Trabajo Final de Graduación tiene como núcleo central la elaboración, aplicación y seguimiento de un Manual de Seguridad e Higiene laboral destinado a la empresa BOCADILLO. A través del cual se pretende lograr un ambiente de trabajo seguro y saludable que conduzca al desempeño y mejoramiento continuo de la productividad, calidad y competitividad.

Mediante el análisis de las entrevistas administradas a cada uno de los integrantes de la empresa se pudo detectar el conocimiento insuficiente de las cuestiones y problemas de Seguridad e Higiene de parte de los empleados, y la falta de un Manual que contemple las pautas de prevención de accidentes. Asimismo, el Dueño-Gerente de BOCADILLO manifestó la necesidad de implementar acciones de prevención relacionadas con la Seguridad e Higiene, debido a su repercusión en el buen desempeño de cada integrante de la organización. También declaró sobre las prácticas inseguras llevadas a cabo por los trabajadores que acarrear incidentes, pudiendo estos convertirse en graves accidentes. Esta es la razón principal por la cual he decidido realizar y aplicar este Manual de Seguridad e Higiene.

Proporcionar a la empresa procedimientos con respecto a la Seguridad y la Higiene para ponerlos en práctica, confiere a la organización una ventaja competitiva, debido a que toda institución que rivaliza en cualquier nivel debe disponer de ellas, las cuales son definidas por David L. Goetsch como "capacidades o características que tienen las empresas que les permiten tener mejor desempeño que la competencia".(1) Las organizaciones con óptimo desempeño han aprendido que un ambiente de trabajo seguro y saludable es fundamental para ser líderes en áreas críticas como la calidad, la productividad, el servicio y la distribución. De hecho, un ambiente de trabajo seguro y saludable constituye en sí mismo una ventaja competitiva, haciendo que las personas trabajen en un entorno que les permita concentrar toda su atención, energía y creatividad en el mejoramiento continuo de su labor.

La capacidad de una organización para sobrevivir y prosperar en el mercado está determinada en gran medida por el desempeño de sus integrantes. Y la calidad del contexto de trabajo es uno de los factores determinantes de los niveles de desempeño que los individuos son capaces de alcanzar. Por lo tanto un mejor entorno de trabajo fomentará un desempeño superior.

---

(1) David L. Goetsch, Administración de la Seguridad Total. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México 1998. Pág. 2.

Considero que llevar a cabo la elaboración de un Manual de Seguridad e Higiene, para posteriormente poder realizar un programa de formación, ayudará a la empresa a conseguir una cultura común de prevención que permita un ambiente seguro y saludable, al cumplimiento de los requisitos legales y normativos, como así también permitirá introducir mejoras continuas que aumenten y garanticen la calidad de vida laboral.

## **OBJETIVO GENERAL**

- Elaborar un Manual de Seguridad e Higiene laboral para estimular y desarrollar un compromiso constante de los trabajadores de BOCADILLO, que permita proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico que refleje los puntos débiles a mejorar con respecto a la Seguridad e Higiene laboral.
- Elaborar un Manual de Seguridad e Higiene laboral.
- Diseñar un Plan de Capacitación en base al Manual de Seguridad e Higiene.

## FUNDAMENTACION

"Las condiciones de Higiene y Seguridad en el trabajo se ajustarán, en todo el territorio de la Republica, a las normas de la presente ley, y de las reglamentaciones que en consecuencia se dicten. Sus disposiciones se aplicaran a todos los establecimientos y explotaciones, persigan o no fines de lucro, cualesquiera sean la naturaleza económica de las actividades, el medio donde ellas se ejecuten, el carácter de los centros y puestos de trabajo y la índole de las maquinarias, elementos, dispositivos o procedimientos que se utilicen o adopten" artículo 1 de la ley 19.587 de Higiene y Seguridad del Trabajo.

Él artículo 8 de la Ley mencionada determina como obligación de todo empleador adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de Higiene y Seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores.

De acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior la empresa es responsable de diseñar su propio Plan de Seguridad e Higiene y de garantizar formación a sus trabajadores con respecto a ese Plan. De esta manera estaríamos cumpliendo con las normas legales y ayudando a la organización a conseguir un ambiente de trabajo seguro y saludable, libre de accidentes, que conduzca al desempeño optimo y mejoramiento continuo de la productividad, calidad y competitividad. Debido a que un ambiente con esas características permitirá que los empleados concentren toda su atención y energía creativa en mejorar de manera continua los productos y servicios.

Capacitar a los trabajadores sobre las prácticas y procedimientos seguros en el ámbito laboral es imprescindible para desarrollar su predisposición hacia la Seguridad, que no solo va a permitir su propia protección sino también la de terceros, cuya seguridad y salud puede ser afectada por las actividades de la organización.

Por eso considero que concientizar a las personas sobre la importancia de las buenas prácticas de Seguridad e Higiene laboral es necesario para favorecer el desempeño personal de cada integrante, debido a que un ambiente de trabajo que satisfaga las necesidades de seguridad del personal, a la vez promueve un mayor compromiso y satisfacción en la empresa. De esta manera se contará con personal capacitado y motivado, logrando un factor de éxito en el desarrollo organizacional.

## CAPITULO 2

### MARCO TEORICO

Con el fin de dar a conocer los conceptos básicos que utilizaré a lo largo del trabajo, a continuación se expone un análisis teórico de los mismos.

"Las organizaciones poseen un elemento en común: todas están integradas por personas. Quienes llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado decir que constituyen el recurso más valioso, como así también resaltar que los recursos humanos marcan la diferencia". (2)

El objetivo de la Administración de los Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable.

Los departamentos de administración de recursos humanos obtienen, desarrollan, utilizan, evalúan y mantienen la calidad y el número apropiado de trabajadores activos, para aportar a la organización una fuerza laboral adecuada. Estas actividades cumplen los cuatro objetivos esenciales de la administración de recursos humanos.

Werther y Davis proponen como objetivos fundamentales de la Administración de Recursos Humanos los siguientes:

- **Objetivos Sociales:** la contribución de la administración de recursos humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables.
- **Objetivos Corporativos:** la actividad del administrador de recursos humanos no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización pueda lograr sus metas fundamentales.
- **Objetivos Funcionales:** consiste en mantener la contribución de los recursos humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la empresa.
- **Objetivos Personales:** la administración de recursos humanos es un medio que permite mantener, retener y motivar a cada integrante a través de la satisfacción de sus objetivos personales.

---

(2) William B. Werther, Jr y Keith Davis. Administración de Personal y Recursos Humanos. Edición McGraw-Hill/Interamericana de México, 1995. Pag.7

## 1. EL OBJETIVO FUNDAMENTAL DE LA HIGIENE Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos por Wherther y Davis en su texto "Administración de Personal y Recursos Humanos" es preciso destacar su relación directa con la temática a abordada. Con los objetivos corporativos, porque el área de Recursos Humanos es un medio a través del cual la Seguridad e Higiene permiten conseguir una cultura de prevención logrando un ambiente seguro y saludable que conduzcan al mejor desempeño y, por ende, al cumplimiento de las metas fundamentales de la organización.

Asimismo, se correlaciona con los objetivos personales, ya que mediante la Seguridad e Higiene se pretende cuidar la salud del trabajador, logrando un mayor compromiso y satisfacción laboral. Es decir, satisfaciendo sus objetivos personales. Igualmente trasciende las barreras institucionales llevando las buenas prácticas a su quehacer cotidiano cumpliendo así con los objetivos sociales.

La Higiene tiene como misión *prevenir las enfermedades que puedan surgir en las distintas actividades que se desarrollan en el trabajo.*

La Seguridad tiene como misión *prevenir los accidentes que se pueden desarrollar durante las diferentes actividades que realizan las personas.*

Remarcar *prevenir* está significando que todo el trabajo a desarrollar en BOCADILLO sobre la Higiene y Seguridad, estará centrado en la prevención. Debido a que una vez que se provocó un accidente o que la persona contrajo una enfermedad profesional, la función de la Higiene y Seguridad no posee más significación. El prevenir indica adelantarse a los hechos que pudieran ocurrir por causas surgidas del trabajo. Comentar un hecho ya ocurrido, lamentarse por las pérdidas humanas y materiales no soluciona la situación. Es imprescindible realizar acciones antes de que ocurran los problemas.

Son muchas las ocasiones en que se hace imposible desde el punto de vista económico darle una solución técnica a un posible problema en Higiene y Seguridad. Por lo tanto, es necesario protegerse adecuadamente para prevenir la posibilidad de un accidente o de una enfermedad profesional. Se debe comprender que cada trabajador cuenta con un valioso capital. Su mente y su cuerpo, por eso debe cuidarlo permanentemente. Mediante dicho capital él y su familia pueden desarrollarse integralmente.

### 1.1. Tipos de riesgos

Hay que dejar bien en claro que no existe el tal llamado "riesgo cero". Cualquier actividad que desarrollemos posee un cierto nivel de riesgo. En nuestros hogares



poseemos diferentes aparatos alimentados por energía eléctrica; cocinamos nuestros alimentos generalmente por cocinas que funcionan a gas envasado o natural; manipulamos diferentes elementos que están contruidos por materiales que pueden provocar cortes importantes en nuestra piel; desinfectamos nuestros ambientes con líquidos que pueden afectar a nuestro organismo. Por lo tanto dentro de nuestro hogar no estamos liberados de sufrir algún tipo de accidente o ser afectados en nuestra salud.

Es evidente que en nuestro lugar de trabajo también existen diferentes riesgos: riesgos mecánicos, riesgos eléctricos, riesgos químicos y riesgos por esfuerzos físicos excesivos.

Como vemos estamos permanentemente sometidos a diferentes riesgos y en diferentes lugares. Todos sabemos perfectamente y leemos a diario los accidentes de tránsito, o sea, que en la vía pública aparecen los tan lamentables riesgos de tránsito, con la impresionante secuela de muertes e incapacidades parciales o totales.

## 1.2. Las principales causas de accidente

Según el Ing. Francisco Pablo Saitta, podemos definir un accidente como un "acontecimiento no esperado, no deseado, que deja una secuela de sufrimientos y daños personales y sociales que pueden ser reparables o no y daños a los equipamientos e instalaciones con sus correspondientes costos de reparación además de afectar directa o indirectamente a la producción".

Normalmente un accidente surge como superposición de varias causas. En esta superposición la mayoría de las veces el hombre es el que mayor porcentaje aporta.

Las principales causas que desencadenan un accidente podemos resumirlas en cuatro:

- a) El hombre
- b) La máquina, dispositivo, equipo y los materiales
- c) El medio ambiente
- d) Los procedimientos

a) El hombre: es una de las causas principales del desarrollo de un accidente por alguno de estos motivos:

- No se protege correctamente del riesgo (no utiliza o utiliza incorrectamente la protección personal).
- No cumple con las recomendaciones sobre Higiene y Seguridad.

- No conoce bien la tarea que debe realizar.
- No está concentrado en la tarea que está realizando.
- Está muy fatigado.

La lista se puede agrandar con más motivos por los cuales una persona se puede accidentar.

**b)** La máquina, dispositivo, equipo y los materiales: pueden provocar un accidente por alguno de estos motivos.

- No poseen las protecciones adecuadas.
- No posee un diseño adecuado que evite que el hombre se exponga en las zonas de operación (balancines, guillotinas, etc.)
- Materiales que contaminan el ambiente y atentan contra la salud (líquidos contaminantes, materiales en forma de polvo que ingresan a las vías respiratorias, etc.)

La lista se podría completar con más elementos provenientes de las máquinas, equipos o los materiales.

**c)** El medio ambiente: puede provocar un accidente por algunos de estos motivos;

- Mala iluminación.
- Mala ventilación.
- Ruidos elevados.
- Falta de orden y limpieza.
- Pisos deteriorados.
- Alta contaminación del ambiente por gases, vapores o polvos.

A esta lista se podría agregar más elementos que surgen del ambiente.

**d)** Los procedimientos: pueden ser causa de accidente cuando ante procesos de producción que presentan cierta dificultad no existen, o si existen poseen errores en su elaboración, o si están correctamente diseñados no son respetados por el operario.

Las cuatro causas principales actúan en forma simultánea sobre cualquier tipo de operación, con lo que dependerá del grado de intensidad que posean y las circunstancias que se desarrollen para que se desencadene un accidente o se comience a desarrollar una enfermedad profesional.

### 1.3. La prevención de riesgos

Lograr prevenirse de los riesgos es actuar sobre las tres grandes causas en forma simultánea.

- Trabajar sobre el hombre.
- Trabajar sobre la máquina, equipamiento y materiales.
- Trabajar sobre el ambiente.

En nuestro caso, trabajar sobre el hombre es capacitarlo sobre la importancia de cumplir todo lo relacionado con la Higiene y Seguridad, otorgarle la protección adecuada y exigir su uso permanente.

### 1.4. Elementos de protección personal y la obligación de uso, ley 19587 art. 10

Es imprescindible conocer que la protección otorgada por la Empresa tiene como primer objetivo: *proteger al hombre de un accidente o enfermedad profesional*. Por lo tanto el trabajador debe aceptar la protección y utilizarla correctamente, dado que al hacerlo se esta cuidando a si mismo, esta conservando su más valioso capital, su integridad psicofísica.

Desde otro ángulo es necesario que el trabajador sepa que el uso correcto de los elementos de protección (epp) es obligatorio por ley:

**El artículo 10 de la Ley Nacional de Higiene y Seguridad 19587 dice "Sin perjuicio de lo que determinen los reglamentos, el trabajador estará obligado a: a) Cumplir con las normas de Higiene y Seguridad y con las recomendaciones que se le formulen referentes a las obligaciones de uso, conservación y cuidado del equipo de protección personal y de los otros, de las maquinarias, operaciones y procesos de trabajo."**

**El punto b) de dicho artículo se refiere a los exámenes médicos y el punto c) y d) establece lo siguiente: "c) Cuidar los avisos y carteles que indiquen medidas de Higiene y Seguridad y observar sus prescripciones; d) Colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de Higiene y Seguridad y asistir a los cursos que se dictaren durante las horas de labor."**

Lo indicado anteriormente está informando que el otorgar la protección por parte de la Empresa y su uso por parte del trabajador, no está supeditado a si el mismo desea o no utilizar dicha protección, sino que desde el punto de vista legal queda determinada la obligatoriedad de su uso correcto y su conservación.

Es necesario para lograr bajar el nivel de riesgo que todo trabajo conlleva, ser fiel cumplidor de las recomendaciones que la empresa realiza en materia de Higiene y Seguridad y utilizar los elementos de protección personal que se entregan, de esa forma se logrará trabajar más seguro y conservar la salud psicofísica en perfectas condiciones. La Seguridad es responsabilidad de todos.

#### 1.5. El Factor Humano y el cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad

Es muy importante poner de relieve lo necesario que es mantener buenas relaciones con el personal para lograr el cumplimiento de las normas internas de Higiene y Seguridad.

Se ha determinado experimentalmente que de los accidentes que ocurren en planta, aproximadamente entre el 90 y el 95% tienen como causa el factor humano. En muchos de estos accidentes no existe una protección mecánica práctica del equipamiento, y es el obrero que luego se accidentó el que suele realizar una protección precaria, pero como consecuencia de que dicha protección no es la adecuada aparece el accidente.

Se hace necesario que el supervisor o encargado de la sección haga revisiones periódicamente de los equipamientos de la sección a su cargo a fin de evitar lo que anteriormente se indica. Cuando ocurre un accidente en principio hay responsables: el supervisor y el operario accidentado.

Para implementar normas de Higiene y Seguridad el que supervisa un trabajo debe dar detalladamente todas las instrucciones necesarias para que la tarea se desarrolle sin ningún tipo de inconvenientes y luego debe verificar que dichas normas se están cumpliendo, debiendo tomar rápidas medidas si descubre que no se cumplen adecuadamente. A su vez el trabajador tiene la responsabilidad de cumplir con lo que se encomendó a través de la explicación suministrada por el supervisor o a través de charlas de capacitación. Si no cumpliera lo transmitido puede ser pasible de severas sanciones disciplinarias que pueden llegar hasta hacerle perder su puesto de trabajo.

Tenemos que saber que implementar normas de Higiene y Seguridad no es una tarea fácil, dado que siempre aparecen excusas tanto por los niveles de operario como los de conducción y dirección empresaria. Para que un Plan sobre Higiene y Seguridad tenga éxito, debe planificarse correctamente determinando las acciones que deben desarrollarse, los tiempos, los responsables de su puesta en marcha, debe controlarse y aplicar acciones correctivas ante los desvíos que se detecten y debe trabajarse permanentemente para mantener su nivel de cumplimiento.

El secreto del éxito, o del fracaso, en la misión de convertir en palpable realidad la Higiene y Seguridad en el trabajo, está en el ahínco con que vigilemos la

aplicación de las normas de Seguridad, el uso de los distintos elementos de protección personal, etc.

Cuando el supervisor explique a su personal las normas de Higiene y Seguridad, la necesidad del uso de los elementos de protección, debe esforzarse para que le comprendan el significado del mensaje que encierran sus palabras, sólo así se puede exigir la cooperación necesaria para hacer más perfecto un Plan de Seguridad. El trabajador debe comprender que cuando se le exige el uso de los elementos de protección personal se lo está protegiendo para que pueda seguir trabajando con su físico íntegro y que además el único capital con que cuenta para lograr mantenerse como persona y mantener a su familia, es su cuerpo. Si él no lo cuida protegiéndose, el resultado final puede llegar a ser quedar incapacitado para desarrollar futuras tareas, que le provocarán una importante disminución en su capacidad como persona.

## 2. SEGURIDAD

La Seguridad en el trabajo es un conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes. Eliminar condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a la gente de la necesidad de prácticas preventivas.

Existen tres causas básicas de los accidentes:

- a) *Los Acontecimientos Inesperados*: los cuales contribuyen, pero están fuera del control de la gerencia. Como por ejemplo, un terremoto.
- b) *Las Condiciones Inseguras*: son las condiciones mecánicas y físicas que provocan accidentes. Comprenden elementos como; equipo protegido inadecuadamente, almacenamiento inseguro, aglomeramiento, sobrecarga, equipo defectuoso, procedimiento peligroso en, sobre o cerca de máquinas o equipos, iluminación inadecuada, ventilación inadecuada, entre otros. Además de las condiciones inseguras que se mencionaron, existen otros tres factores relacionados con el trabajo que contribuyen a los accidentes:
  - El Trabajo Mismo, ya que algunos puestos son inherentemente más peligrosos que otros.
  - El Horario de trabajo, como por ejemplo en los turnos nocturnos los accidentes son mayores.
  - El Clima Psicológico del lugar de trabajo, afecta también en índice de trabajo. Por ejemplo, ocurren accidentes con mayor frecuencia

en las plantas con un alto índice de suspensiones temporales y donde hay hostilidad entre los empleados, problemas salariales y condiciones de vida molestas.

c) *Los Actos Inseguros*: son la causa principal de los accidentes, ya que son las personas quienes provocan estos actos inseguros. Son las tendencias y actitudes indeseables de comportamiento que provocan accidentes. A modo de ejemplo podemos destacar una diversidad de actos inseguros tales como; no utilizar equipo de protección personal o ropa de seguridad, tirar materiales, operar o trabajar a velocidades poco seguras, demasiado rápido o demasiado tiempo, hacer inoperantes los dispositivos de seguridad al eliminarlos, ajustarlos o desconectarlos, utilizar equipo inseguro, utilizar procedimientos inseguros en la carga, colocación, mezclado y combinación, distraerse, empujarse, atropellar, correr, pelear y jugar rudamente.

Es imposible eliminar los accidentes simplemente reduciendo las condiciones inseguras, ya que son los individuos quienes provocan accidentes. Una forma de reducir las condiciones inseguras es eliminando los peligros físicos.

También, se propone que la capacitación en Seguridad puede reducir substancialmente los accidentes. Dicha capacitación está indicada para instruir a los trabajadores sobre las prácticas y procedimientos seguros, y para advertir de riesgos potenciales y desarrollar su predisposición hacia la Seguridad.

La Seguridad en el trabajo, es la técnica que aborda la prevención de los accidentes de trabajo. En sentido amplio, sus niveles de actuación son:

- La prevención, evitando causas y factores de riesgos.
- La protección, evitando las consecuencias, el daño humano, aunque el accidente llegue a desencadenarse.
- La reparación, remediando las consecuencias.

"El accidente de trabajo puede definirse como un suceso anormal, no deseado, que rompe la continuidad del trabajo de forma súbita e inesperada, y que además, desde el punto de vista médico legal, con motivo del mismo se producen lesiones".(3)

La Seguridad en el trabajo es la técnica que tiene por finalidad luchar contra los accidentes de trabajo. Desde este punto de vista, importa no sólo los accidentes que causan lesiones, sino también los que las pudieran producir.

A continuación se definen los Factores Técnicos y Humanos:

Son factores técnicos los elementos materiales del trabajo o conjunto de condiciones materiales que originan, causan y explican las situaciones de riesgo y la aparición de accidentes. O sea, condiciones peligrosas de trabajo.

---

(3) José Luis Vaquero Puerta y Rafael Ceña Callejo, Ediciones Pirámide S.A. 1996 Madrid, Pag. 39.

Son factores humanos los derivados de conductas personales de los trabajadores, siendo sus responsables víctimas. Son acciones u omisiones que originan o explican las situaciones de riesgos. Son actos peligrosos.

## 2.1. Las Técnicas de Seguridad

El problema de la Seguridad es dar con las causas o factores principales de los riesgos de accidente y hacerlos desaparecer con el mejor sistema. Las técnicas se clasifican según José Luis Vaquero Puerta y Rafael Ceña Callejo de la siguiente manera:

- *Técnicas de Prevención:* son las técnicas ideales, abordan las fases iniciales (causa, riesgo, y peligro). Eliminan las causas y los factores de riesgo.
- *Técnicas de Protección:* las cuales no evitan los accidentes, pero si impiden o al menos aminoran las indeseables consecuencias. Suponen la implantación de medidas que actúan como circunstancias anuladoras de efectos cuando el accidente se actualiza. Estas técnicas son las que se deben aplicar si no se es posible la prevención.
- *Técnicas de Reparación:* estas ni siquiera evitan las consecuencias, se limitan solo a repararlas en lo posible (asistencia médica, indemnizaciones de seguros).

## 2.2. Normas de Seguridad

Las normas de Seguridad advierten sobre riesgos concretos y obligan a seguir pautas para evitarlos. Pueden ser de carácter general, de carácter particular o para situaciones de emergencia, implicando todas ellas obligatoriedad. También pueden ser de seguimiento recomendado pero voluntario.

Según José Luis Vaquero Puerta y Rafael Ceña Callejo, las normas de Seguridad deben cumplir ciertas condiciones para que sean eficaces:

- *Han de ser necesarias,* una norma innecesaria ocasiona que sea despreciada tal norma, y por extensión o costumbre todas las demás.
- *Han de ser reconocidas* por quien tenga autoridad para hacer que se cumplan, lo que supone que han de ser aprobadas.
- *Han de ser conocidas, entendidas y aceptadas* por aquellos a quienes van dirigidas.

Por razones didácticas *han de ser concisas, breves y claras*, y cada norma sobre un solo tema.

La implantación de normas ha de cubrir las siguientes fases:

CREACIÓN: solo se harán las normas estrictamente precisas, evitando todo exceso. En esta etapa se incluye la propuesta, anteproyecto, discusión y proyecto.

DIFUSIÓN: para que sean bien conocidas, mediante folletos, carteles y avisos.

FASE DE ACATAMIENTO: los mandos y jefes de Seguridad deben vigilar que se acaten las normas.

### 2.3. Señalización de Seguridad

Son señalizaciones los estímulos que condicionan la actuación de quienes lo reciben, en relación con determinados riesgos e indican la forma de evitarlos. Son un buen complemento de otras técnicas de Seguridad y deben reunir las siguientes condiciones:

- Atraer suficientemente la atención.
- Dar a conocer el riesgo.
- Deben ser bien claras y aportar soluciones.

Las señalizaciones ópticas, que son las más importantes y variadas, pueden clasificarse en: señales, avisos, colores con pintura industrial, balizamientos, entre otros.

1) Los colores de Seguridad indican la presencia o ausencia de un riesgo inminente (peligro). Estos son sus significados:

- El rojo: se emplea en señales de parada y de prohibición, así como en dispositivos de desconexión de urgencia y en equipos de lucha contra incendios (señalización y localización).
- El amarillo indica zona de peligro y es una llamada de atención. Se señalizan con él riesgos, umbrales, pasillos de poca altura, obstáculos.
- El verde proporciona sensación de Seguridad. Señalización de pasillos y salida de socorro.
- El azul indica obligación.

2) Los colores de señalización también se pueden emplear para otros fines, como los siguientes:

- Indicar la naturaleza de una sustancia, por ejemplo, en una conducción: agua (verde oscuro), aire (azul cobalto), vapor (rojo intenso), gas combustible (amarillo), aceites combustibles y lubricantes (pardo), líquidos



y gases químicos (gris), productos químicos no especificados (negro), oxígeno.

- Identificar donde está un objeto (por ejemplo extintores).
- Resaltar partes de las máquinas susceptibles de provocar accidentes.

3) Los avisos de Seguridad son marcas o letreros sobre superficies amplias, que sirven de advertencia o recordatorio de temas de Seguridad.

### 3. HIGIENE EN EL TRABAJO

La Higiene del trabajo es una técnica moderna cuyo desarrollo ha sido paralelo a los avances de la medicina junto con la evolución de algunos elementos sociales como el derecho del trabajo, el desarrollo de la conciencia social de los trabajadores y la instauración de políticas protectoras como la seguridad social. Los efectos nocivos de ciertos trabajos sobre la salud de las personas son conocidos desde la antigüedad.

Puede definirse la Higiene del trabajo como prevención técnica de la enfermedad profesional. La asociación americana de Higiene Industrial la definió como "ciencia y arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores y entidades ambientales, originados en o por el lugar de trabajo, que pueden causar enfermedad, menoscabo de la salud y el bienestar, o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad". De esta definición que es la más ampliamente aceptada, se desprende que la Higiene Industrial moderna va más allá de la simple prevención de la enfermedad, teniendo como objetivo la salud global del trabajador y conectando con la salud comunitaria y considerando aspectos medioambientales. Resumiendo abarca los siguientes aspectos:

- Estudio del riesgo: reconocimiento, evaluación y control del mismo.
- La actuación sobre los factores del medio ambiente de la comunidad.
- La extensión desde la mera prevención de la enfermedad a la protección de la salud, en el concepto más amplio.
- Considera, como objeto de la misma, además de los trabajadores, a los ciudadanos de la comunidad.

## 4. ERGONOMIA

“La ergonomía es una ciencia interdisciplinaria que estudia la mejora de las condiciones de trabajo, considerando la relación entre el hombre y la labor que realiza”. (4)

### 4.1. Los principios básicos de la Ergonomía

Por lo general, es muy eficaz examinar las condiciones laborales de cada caso, al aplicar los principios de la ergonomía para resolver o evitar problemas. En ocasiones, cambios ergonómicos, por pequeños que sean, del diseño del equipo, del puesto de trabajo o las tareas pueden mejorar considerablemente la comodidad, la salud, la seguridad y la productividad del trabajador. A continuación figuran algunos ejemplos de cambios ergonómicos que, de aplicarse, pueden producir mejoras significativas:

- Para labores minuciosas que exigen inspeccionar de cerca los materiales, el banco de trabajo debe estar más bajo que si se trata de realizar una labor pesada.
- Para las tareas de ensamblaje, el material debe estar situado en una posición tal que los músculos más fuertes del trabajador realicen la mayor parte de la labor.
- Hay que modificar o sustituir las herramientas manuales que provocan incomodidad o lesiones. A menudo, los trabajadores son la mejor fuente de ideas sobre cómo mejorar una herramienta para que sea más cómodo manejarla. Así, por ejemplo, las pinzas pueden ser rectas o curvadas, según convenga.
- Ninguna tarea debe exigir de los trabajadores que adopten posturas forzadas, como tener todo el tiempo extendidos los brazos o estar encorvados durante mucho tiempo.
- Hay que enseñar a los trabajadores las técnicas adecuadas para levantar pesos. Toda tarea bien diseñada debe minimizar cuánto y cuán a menudo deben levantar pesos los trabajadores.
- Se debe disminuir al mínimo posible el trabajo en pie, pues a menudo es menos cansador hacer una tarea estando sentado que de pie.
- Se deben rotar las tareas para disminuir todo lo posible el tiempo que un trabajador dedica a efectuar una tarea sumamente repetitiva, pues

---

(4) José Luis Vaquero Puerta y Rafael Ceña Callejo, Ediciones Pirámide S.A.1996 Madrid, Pág. 236.

las tareas repetitivas exigen utilizar los mismos músculos una y otra vez y normalmente son muy aburridas.

- Hay que colocar a los trabajadores y el equipo de manera tal que los trabajadores puedan desempeñar sus tareas teniendo los antebrazos pegados al cuerpo y con las muñecas rectas.

#### 4.2. El Puesto de Trabajo

El puesto de trabajo es el lugar que un trabajador ocupa cuando desempeña una tarea. Puede estar ocupado todo el tiempo o ser uno de los varios lugares en que se efectúa el trabajo. Algunos ejemplos de puestos de trabajo son las cabinas o mesas de trabajo desde las que se manejan máquinas, se ensamblan piezas o se efectúan inspecciones; una mesa de trabajo desde la que se maneja un ordenador; una consola de control; etc.

Es importante que el puesto de trabajo esté bien diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo. Hay que diseñar todo puesto de trabajo teniendo en cuenta al trabajador y la tarea que va a realizar a fin de que ésta se lleve a cabo cómodamente, sin problemas y eficientemente.

Si el puesto de trabajo está diseñado adecuadamente, el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda, lo cual es importante porque una postura laboral incómoda puede ocasionar múltiples problemas, entre otros:

- Lesiones en la espalda.
- Aparición o agravación de una LER (Lesiones por esfuerzos repetitivos).
- Problemas de circulación en las piernas.

Las principales causas de esos problemas son:

- Asientos mal diseñados.
- Permanecer en pie durante mucho tiempo.
- Tener que alargar demasiado los brazos para alcanzar los objetos.
- Una iluminación insuficiente que obliga al trabajador a acercarse demasiado a las piezas.

A continuación se presentan principios básicos de ergonomía para el diseño de los puestos de trabajo. Una norma general es considerar la información que se tenga acerca del cuerpo del trabajador, por ejemplo, su altura, al escoger y ajustar los lugares de trabajo. Sobre todo, deben ajustarse los puestos de trabajo para que el trabajador esté cómodo.

#### 4.2.1. Altura de la Cabeza

- Debe haber espacio suficiente para que quepan los trabajadores más altos.
- Los objetos que haya que contemplar deben estar a la altura de los ojos o un poco más abajo porque la gente tiende a mirar algo hacia abajo.

#### 4.2.2. Altura de los Hombros

- La mesa de trabajo deberá estar situada entre los hombros y la cintura.
- Hay que evitar colocar por encima de los hombros objetos o controles que se utilicen a menudo.

#### 4.2.3. Alcance de los Brazos

- Los objetos deben estar situados lo más cerca posible al alcance del brazo para evitar tener que extender demasiado los brazos para alcanzarlos o sacarlos.
- Hay que colocar los objetos necesarios para trabajar de manera que el trabajador más alto no tenga que encorvarse para alcanzarlos.
- Hay que mantener los materiales y herramientas de uso frecuente cerca del cuerpo y frente a él.

#### 4.2.4. Altura del Codo

- Hay que ajustar la superficie de trabajo para que esté a la altura del codo o algo inferior para la mayoría de las tareas generales.

#### 4.2.5. Altura de la Mano

- Hay que cuidar de que los objetos que haya que levantar estén a una altura situada entre la mano y los hombros.

#### 4.2.6. Longitud de las Piernas

- Hay que ajustar la altura del asiento a la longitud de las piernas y a la altura de la superficie de trabajo.
- Hay que dejar espacio para poder estirar las piernas, con sitio suficiente para unas piernas largas.
- Hay que facilitar un escabel ajustable para los pies, para que las piernas no cuelguen y el trabajador pueda cambiar de posición el cuerpo.

#### 4.2.7. Tamaño de las Manos

- Las asas, las agarraderas y los mangos deben ajustarse a las manos. Hacen falta asas pequeñas para manos pequeñas y mayores para manos mayores.
- Hay que dejar espacio de trabajo bastante para las manos más grandes.

#### 4.2.8. Tamaño del Cuerpo

- Hay que dejar espacio suficiente en el puesto de trabajo para los trabajadores de mayor tamaño.

#### 4.2.9. Para un Puesto de Trabajo Ergonómico

- Hay que tener en cuenta qué trabajadores son zurdos y cuáles no y facilitarles una superficie de trabajo y unas herramientas que se ajusten a sus necesidades.
- Hay que facilitar a cada puesto de trabajo un asiento cuando el trabajo se efectúe de pie. Las pausas periódicas y los cambios de postura del cuerpo disminuyen los problemas que causa el permanecer demasiado tiempo en pie.
- Hay que eliminar los reflejos y las sombras. Una buena iluminación es esencial.

#### 4.3. Principios básicos del diseño del puesto de trabajo

- El puesto de trabajo es el lugar que ocupa el trabajador cuando desempeña un trabajo.
- Es importante que el puesto de trabajo esté bien diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales incorrectas y para que el trabajo sea productivo.
- Hay que diseñar cada puesto de trabajo teniendo presentes al trabajador y las tareas que habrá de desempeñar.
- Si el puesto de trabajo está diseñado adecuadamente, el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda.
- Al diseñar un puesto de trabajo hay que tener en cuenta varios factores ergonómicos, entre ellos la altura de la cabeza, la altura de los hombros, el alcance de los brazos, la altura del codo, la altura de la mano, la longitud de las piernas y el tamaño de las manos y del cuerpo.

### 5. CAPACITACION

La Capacitación consiste en proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación es en esencia un proceso de aprendizaje.

La capacitación de los recursos humanos es un factor clave del éxito de la organización y debe planificarse como cualquier otra actividad importante de la organización.

El desempeño de la organización depende en gran medida de los atributos de sus recursos humanos. Estos atributos provienen en parte de la incorporación de gente y del aprendizaje que pueda lograrse espontáneamente en el trabajo o por iniciativa personal. Pero normalmente esto no alcanza, se necesitan actividades de capacitación realizadas o inducidas por la organización.

Otro punto importante es que el Plan de Capacitación, debe integrarse con el planeamiento estratégico y con el resto de los planes de la empresa.

Vivimos en un mundo cambiante, y hoy por lo único que se diferencian las organizaciones es por el conocimiento que poseen sus integrantes, por esta razón las personas necesitan capacitarse continuamente. La organización debe dirigir el conocimiento de las personas que la integran para que sea una verdadera ventaja competitiva.

Las empresas en procesos de Aprendizaje, que inducen a sus empleados a capacitarse y a madurar como individuos, son las que tendrán poca dificultad en administrar el cambio.

Los beneficios que otorga la capacitación:

Para la ORGANIZACIÓN:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas
- Mejora el conocimiento del puesto
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- Crea mejor imagen
- Fomenta la autenticidad, la apertura, y la confianza
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo
- Promueve la comunicación en toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto

Para el INDIVIDUO:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto
- Desarrolla una mejor calidad de vida

## 6. ANÁLISIS DE PUESTOS

El análisis de puestos es un procedimiento para determinar las tareas y requisitos de aptitudes de un puesto y el tipo de personas que se debe contratar. El análisis de puestos incluye la descripción de puestos y la especificación de puestos. La Descripción de Puestos es la lista de las tareas, responsabilidades, condiciones de trabajo. Es lo que implica el puesto.

La Especificación del Puesto, es la lista de los requerimientos humanos del puesto, esto es, la educación, capacidad, personalidad, etc., necesarias. Es decir, es el tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo.

Entonces el Análisis de Puestos, es el procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas que deben ser contratados para ocuparlo.

La información generada por el análisis de puestos se utiliza como base de diversas actividades interrelacionadas de la administración de personal:

- Reclutamiento y selección
- Compensaciones: es necesaria una clara comprensión de lo que cada empleo representa para estimar su valor y la compensación apropiada para cada uno. Esto se debe a que la compensación esta vinculada generalmente con la capacidad requerida, el nivel de educación, los riesgos de seguridad, etc.
- Evaluación del desempeño: consiste en comparar el desempeño real de cada empleado con el rendimiento deseado.
- CAPACITACIÓN: se utilizara la información del análisis de puestos para diseñar los programas de capacitación y desarrollo.
- Asegurar la asignación completa de responsabilidades: el análisis es útil para asegurar que todas las actividades que se tienen que realizar están en efecto asignadas en las posiciones específicas.



## CAPITULO 3

### METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el presente trabajo he utilizado principalmente las entrevistas estructuradas como herramienta de recolección de información. Las técnicas de Entrevistas consisten en la formulación sistemática de preguntas a personas con el fin de obtener información sobre un problema determinado.

*La entrevista estructurada* posee una estandarización rigurosa de las preguntas, es decir, el entrevistador cuenta con la formulación total y sistemática de las preguntas. He aplicado cada entrevista individualmente sin exceder los 45 minutos y durante la jornada laboral de cada persona.

Asimismo he utilizado la técnica de Observación no estructurada, como otro método para obtener información. Empleé esta técnica con el fin de observar diferentes situaciones cotidianas desde un posicionamiento externo a la situación, permitiéndome aclarar, verificar y rectificar algunas concepciones que tenía sobre el funcionamiento de la organización.

Otro medio empleado para recabar información fue la administración de dos Cuestionarios, de los cuales uno se refiere al Análisis de Puesto y el otro a evaluar los factores ergonómicos de riesgo en el puesto de trabajo, los mismos se presentan en el Anexo.

También he formulado una planilla de Prevención de riesgos de cada uno de los puestos con el fin de conocer detalladamente los peligros relacionados con la tarea de cada uno de ellos, y se adjuntan en el Capítulo 4.

A partir del análisis de la información obtenida se ha elaborado el Manual de Seguridad e Higiene para BOCADILLO y su respectiva capacitación.

## CAPITULO 4

### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

#### Historia de la Empresa

BOCADILLO es una empresa familiar que fue fundada el 30 de Junio de 2003 en el centro de la ciudad de Córdoba, con el objetivo de especializarse en el servicio de comida rápida, más precisamente en la fabricación de distintas variedades de sándwiches, elaboración de desayunos y cafetería en general.

La idea surge en la ciudad de Madrid, España, en un viaje familiar, en el cual se conoció una cadena de negocios, donde se vendían este tipo de sándwiches con una excelente aceptación. La idea era adaptar esa variedad de sándwiches a la provincia de Córdoba, teniendo en cuenta las diferentes culturas de los dos países. Debido a que existen muchos ingredientes y sabores que no son habituales y consumidos en nuestra ciudad.

Conociendo la ubicación del local y los posibles clientes de la zona, la idea podía tener una buena repercusión, ya que es una zona de bancos y oficinas, donde por lo general la gente carece de tiempo para almorzar, no existiendo un lugar en la zona con estas características.

Entonces, se decidió llevar a cabo el proyecto y comenzar a diseñar el espacio físico, donde se encuentra la empresa hoy, que luego de diversas opiniones, gustos, debates, se logro determinar la estructura y elección de los colores, verde manzana y terracota, que identifican la marca.

Desde su inicio tuvo una buena aceptación, pero a medida que fue pasando el tiempo, fue necesario, debido a la alta demanda, comenzar con la elaboración de menús. Se definieron entonces diversos menús que variaban día a día, y a los mismos se los definió como MENU 1: especialidad en carnes, y luego, más adelante se definió el MENU 2: especialidad en pastas. Desde entonces se elaboran y comercializan productos tales como menús, sándwiches, minutas, pizzas, lomos, infusiones y desayunos.

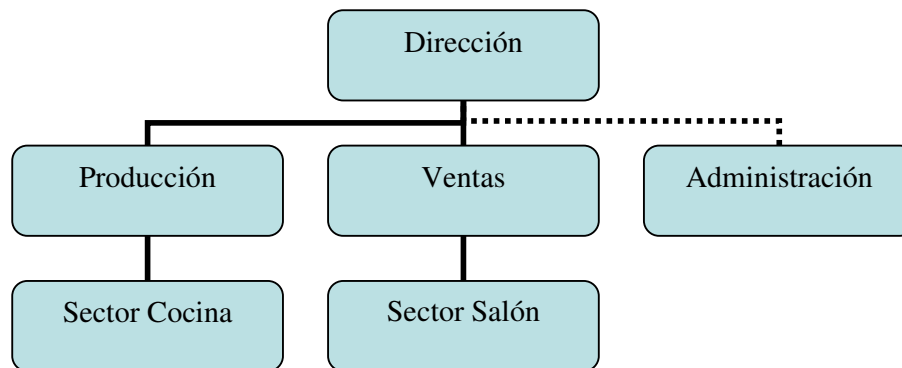
En Septiembre de ese año, debido a una gran demanda y asistencia permanente de los clientes, se decidió ampliar el local, contando hoy con espacio para 53 cubiertos.

Luego de una serie de cambios, la empresa cuenta hoy con 7 empleados: un Encargado, una moza de salón, un gambucero, dos mozas para el reparto a domicilio, una cocinera y un ayudante de cocina.

La organización tiene como principal objetivo brindar un buen servicio a través de un producto excelente.

Satisfacer las necesidades de la zona, en la cual existen gran cantidad de bancos, compañías de seguro, oficinas comerciales, etc. es una gran oportunidad para la empresa, a pesar de la competencia que hay en la zona, por la cantidad de negocios similares a BOCADILLO.

### Estructura Organizativa



### Descripción del Organigrama

- **Dirección:**

Conformada por el Dueño-Gerente de BOCADILLO.

- **Producción**

Compuesto por el Sector Cocina, en donde se encuentran el cocinero y un ayudante de cocina.

- **Ventas**

Compone esta área el Sector Salón, siendo el responsable del mismo el Encargado, además de la moza de Salón y las dos mozas de reparto a domicilio. Asimismo se encuentra el Gambucero.

- **Administración**

Las funciones administrativas se encuentran terciarizadas, las mismas son llevadas a cabo por un Contador.

A continuación se presentarán las Descripciones de Puestos cuya información se ha utilizado para conocer las funciones que desempeña cada trabajador y poder así conocer los riesgos que se pueden derivar de ello. Asimismo, se adjuntan las Planillas de Prevención de Riesgos de cada puesto, en donde se analizaron detalladamente los posibles peligros directamente relacionados con la actividad de los colaboradores y las acciones a seguir para evitarlos. La información obtenida a través de los medios implementados, será el punto de partida de la elaboración del Manual de Seguridad e Higiene para BOCADILLO. Mediante la capacitación se logrará formar una conciencia preventiva acerca de las buenas prácticas de Seguridad e Higiene laboral, preservando la salud de los trabajadores.

## Análisis de Puestos

### DESCRIPCION DE PUESTO <sup>(5)</sup>

#### Datos de identificación del puesto

Nombre del Puesto: Mozo  
Dpto. o Sector: Salón  
Supervisado por: Encargado de Salón

#### Contexto del puesto

Condiciones ambientales: (Contaminación/Ruidos/Iluminación/Temperatura)

Tipo: No presenta

Riesgos:

Tipo: Ergonómicos

Esfuerzo Físico y/o Mental: (Concentración Mental/Agudeza Visual)

Tipo: Concentración en la recepción y entrega de los pedidos.

Condiciones Horarias:

Horario Habitual: 9 horas diarias. Fijo  Rotativo

Jornada: 8 a 17 horas. Continua  Discontinua

Prolongación de la Jornada:

Relaciones Sociales por los procesos de trabajo:

Relaciones Internas:

- Con el Encargado de Salón a fin de efectuar el pago de las consumiciones del salón.
- Con el Gambucero para pedirle las bebidas, infusiones y demás utensilios necesarios para brindar el servicio.
- Con la Cocinera a fin de conocer los menú del día, minutas e ingredientes de cada uno de ellos.

Relaciones Externas:

Con los clientes para la recepción y entrega del pedido.

(5) Fuente: Gary Dessler. Administración de Personal. Edición Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México, 1996. Pág.93.  
Nota: Esta descripción fue adaptada a las necesidades organizacionales.

### Objetivo o resumen del puesto

*Atender al cliente dándole la bienvenida de manera amigable y cortés, informar sobre los platos del día, tomar el pedido a través de la confección de la comanda, para brindar en tiempo y forma el servicio solicitado.*

### Funciones y tareas del puesto

- Conocer el menú, minutos e ingredientes de los mismos para poder ofrecer a los clientes las variedades diarias.
- Preparar todos los elementos necesarios para el servicio de desayuno: caja de té o infusiones completa, caja de azúcar y edulcorantes completa y caja de mermeladas completa.
- Preparar y armar el salón antes del horario de almuerzo: piso limpio y sin residuo de ningún tipo, mesas y sillas alineadas, individuales limpios, cubiertos y copas fajinados y en perfecto estado, cubiertos ubicados correctamente sobre las mesas, servilletas dobladas, saleros y pimenteros limpios y cargados, aceiteras y vinagreras limpias y cargadas, bandejas limpias, paneras cargadas y queseras cargadas.
- Preparar las mesas para el horario del almuerzo, ofrecer al cliente las variedades del día, tomar el pedido, realizar la comanda, servir las bebidas, el pan y condimentos previa salida del plato solicitado.
- Retirar la vajilla utilizada, limpiar la mesa y volver a prepararla para que estén alineadas para la recepción de un nuevo cliente.
- Entregar la adición, cobrar el importe y entregarlo a la caja.

### Estándares de desempeño

- Saludar al cliente dentro de los 30 segundos de haber ingresado.
- Tomar el pedido de los clientes dentro de los 5 minutos desde el momento que se ubica.

### Responsabilidades

#### Por decisiones:

- No toma decisiones
- Toma decisiones sobre temas simples de su trabajo
- Toma decisiones complejas sobre su sector
- Toma decisiones complejas sobre diferentes sectores
- Toma decisiones sobre políticas de la organización

Por el trabajo de otros:

- No tiene personal a cargo
- Supervisa personal operativo
- Supervisa personal del primer nivel de supervisión
- Supervisa personal del segundo nivel de supervisión
- Supervisa personal de alto nivel

Por materiales, bienes y/o herramientas:

- No tiene responsabilidad por lo anteriormente mencionado
- Tiene responsabilidad mínima por lo mencionado
- Tiene responsabilidad regular por lo mencionado
- Es responsable máximo por lo mencionado

Por la custodia o manejo de dinero y/o valores:

- No tiene responsabilidad por dinero ni valores
- Es responsable por pequeñas sumas
- Es responsable por sumas medianamente significativas
- Maneja sumas importantes

Por información de tipo confidencial:

- No tiene acceso a este tipo de información
- Tiene responsabilidad media por información emergente de reuniones
- Responsable de la inf. relacionada a estrategias y políticas
- Es responsable pleno por información confidencial

Por la seguridad de las personas:

- No tiene ninguna responsabilidad
- Tiene responsabilidad media por la seguridad de otros
- Responsable de la implementación de medidas de seguridad

## REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

### Requerimientos Objetivos

<u>Edad mínima:</u> 20 años	<u>Edad máxima:</u> 40 años	<u>Sexo:</u> M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>
		Indistinto <input type="checkbox"/>
<u>Lugar de Residencia:</u> Córdoba	<u>Estado Civil:</u> Indistinto	

### Instrucción Formal

	Secundario	Terciario	Universitario
Completo	X		
Incompleto			

<u>Conocimientos Técnicos:</u>  No requiere.
--

<u>Idiomas:</u>  Inglés <input checked="" type="checkbox"/> Portugués <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>  <u>Nivel requerido:</u>  Básico <input checked="" type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Avanzado <input type="checkbox"/>
--

### Experiencia laboral requerida

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al cliente y experiencia en el puesto de un año.</li></ul> |
|---|



## DESCRIPCION DE PUESTO

### Datos de identificación del puesto

Nombre del Puesto: Cocinero  
Dpto. o Sector: Cocina  
Supervisado por: Encargado de Salón

### Contexto del puesto

#### Condiciones ambientales:

(Contaminación/Ruidos/Iluminación/Temperatura)

Tipo: Temperatura alta y la ventilación no es óptima.

#### Riesgos:

Tipo: Quemaduras, cortes, ergonómicos.

#### Esfuerzo Físico y/o Mental: (Concentración Mental/Agudeza Visual)

Tipo: Concentración en la preparación y coordinación de los platos.

#### Condiciones Horarias:

Horario Habitual: 8 horas diarias. Fijo  Rotativo

Jornada: 8 a 16 horas. Continua  Discontinua

Prolongación de la Jornada:

#### Relaciones Sociales por los procesos de trabajo:

##### Relaciones Internas:

- Con el Encargado de Salón a fin comunicarle los platos del día y entregarle diariamente la lista de insumos requeridos para la elaboración de los menús.
- Con el Ayudante de Cocina para delegar tareas a realizar.

##### Relaciones Externas:

- Con los proveedores, de carne y verduras, para recibir y controlar los pedidos realizados.

### Objetivo o resumen del puesto

*Diseñar los platos a elaborar, armar el pedido de los insumos necesarios, prepararlos y entregarlos en tiempo y forma.*

### Funciones y tareas del puesto

- Diseñar los platos a elaborar, analizando los costos. Teniendo en cuenta el rendimiento adecuado y aprovechamiento máximo de los géneros para evitar desperdicios.
- Realizar la lista de los géneros y cantidades necesarias en base a las necesidades y previsiones del trabajo.
- Organizar y coordinar las tareas a realizar por el Ayudante de Cocina.
- Decidir y elaborar el menú del día y el postre. Recibir las comandas emitidas por la Moza del salón y armar los platos solicitados.
- Recibir las comandas para delivery y armar los platos.
- Establecer los menús diarios para el personal.

### Estándares de desempeño

- Diseñar el menú diario sin exceder el monto establecido para la preparación.
- Entregar el plato solicitado en la comanda sin exceder los tiempos estándares máximos que requiere cada comida.

### Responsabilidades

#### Por decisiones:

- No toma decisiones
- Toma decisiones sobre temas simples de su trabajo
- Toma decisiones complejas sobre su sector
- Toma decisiones complejas sobre diferentes sectores
- Toma decisiones sobre políticas de la organización

#### Por el trabajo de otros:

- No tiene personal a cargo
- Supervisa personal operativo
- Supervisa personal del primer nivel de supervisión
- Supervisa personal del segundo nivel de supervisión
- Supervisa personal de alto nivel

Por materiales, bienes y/o herramientas:

- No tiene responsabilidad por lo anteriormente mencionado
- Tiene responsabilidad mínima por lo mencionado
- Tiene responsabilidad regular por lo mencionado
- Es responsable máximo por lo mencionado

Por la custodia o manejo de dinero y/o valores:

- No tiene responsabilidad por dinero ni valores
- Es responsable por pequeñas sumas
- Es responsable por sumas medianamente significativas
- Maneja sumas importantes

Por información de tipo confidencial:

- No tiene acceso a este tipo de información
- Tiene responsabilidad media por información emergente de reuniones
- Responsable de la inf. relacionada a estrategias y políticas
- Es responsable pleno por información confidencial

Por la seguridad de las personas:

- No tiene ninguna responsabilidad
- Tiene responsabilidad media por la seguridad de otros
- Responsable de la implementación de medidas de seguridad

## REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

### Requerimientos Objetivos

<u>Edad mínima:</u> 24 años	<u>Edad máxima:</u> No requiere	<u>Sexo:</u> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
		Indistinto <input checked="" type="checkbox"/>
<u>Lugar de Residencia:</u> Córdoba	<u>Estado Civil:</u> Indistinto	

### Instrucción Formal

	Secundario	Terciario	Universitario
Completo	X	X	
Incompleto			

<u>Conocimientos Técnicos:</u> Profesional Gastronómico.
---

### Experiencia laboral requerida

- Diseño y elaboración de platos, un año de experiencia.

## DESCRIPCION DE PUESTO

### Datos de identificación del puesto

Nombre del Puesto: Gambucero  
Dpto. o Sector: Salón  
Supervisado por: Encargado de Salón

### Contexto del puesto

Condiciones ambientales:

(Contaminación/Ruidos/Iluminación/Temperatura)

Tipo: No presenta

Riesgos:

Tipo: Quemaduras, cortes, ergonómicos.

Esfuerzo Físico y/o Mental: (Concentración Mental/Agudeza Visual)

Tipo: Concentración en la preparación de pedidos solicitados por la Moza.

Condiciones Horarias:

Horario Habitual: 9 horas diarias. Fijo  Rotativo

Jornada: 8 a 17 horas. Continua  Discontinua

Prolongación de la Jornada:

Relaciones Sociales por los procesos de trabajo:

Relaciones Internas:

- Con el Encargado de Salón a fin de efectuar los pedidos de insumos necesarios.
- Con la Moza para asistirle con los pedidos.

Relaciones Externas:

Con los proveedores, de leche, mermeladas, café, azúcar y panadero para recibir y controlar los pedidos efectuados.

### Objetivo o resumen del puesto

*Asistir a la Moza de Salón a través del otorgamiento de los elementos necesarios para brindar un servicio rápido y eficaz.*

### Funciones y tareas del puesto

- Recibir el pedido de la Moza de Salón y delivery y efectuarlo: tirar café y demás infusiones requeridas y desayunos.
- Realizar la manipulación, limpieza y conservación de la máquina de café y de filtros diariamente.
- Ordenar, limpiar cuidar y mantener la limpieza del sector, artefactos y utensilios: heladera, microondas, licuadoras y cestos descargados.
- Mantener las heladeras de bebidas completas.
- Realizar la lista diaria de insumos requeridos.

### Estándares de desempeño

- Realizar la entrega del pedido de la Moza dentro de los cinco minutos de solicitado.
- Realizar la lista diaria de insumos y entregarla al Encargado de Salón antes de finalizar la jornada laboral.

### Responsabilidades

#### Por decisiones:

- No toma decisiones
- Toma decisiones sobre temas simples de su trabajo
- Toma decisiones complejas sobre su sector
- Toma decisiones complejas sobre diferentes sectores
- Toma decisiones sobre políticas de la organización

#### Por el trabajo de otros:

- No tiene personal a cargo
- Supervisa personal operativo
- Supervisa personal del primer nivel de supervisión
- Supervisa personal del segundo nivel de supervisión
- Supervisa personal de alto nivel

Por materiales, bienes y/o herramientas:

- No tiene responsabilidad por lo anteriormente mencionado
- Tiene responsabilidad mínima por lo mencionado
- Tiene responsabilidad regular por lo mencionado
- Es responsable máximo por lo mencionado

Por la custodia o manejo de dinero y/o valores:

- No tiene responsabilidad por dinero ni valores
- Es responsable por pequeñas sumas
- Es responsable por sumas medianamente significativas
- Maneja sumas importantes

Por información de tipo confidencial:

- No tiene acceso a este tipo de información
- Tiene responsabilidad media por información emergente de reuniones
- Responsable de la inf. relacionada a estrategias y políticas
- Es responsable pleno por información confidencial

Por la seguridad de las personas:

- No tiene ninguna responsabilidad
- Tiene responsabilidad media por la seguridad de otros
- Responsable de la implementación de medidas de seguridad

## REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

### Requerimientos Objetivos

<u>Edad mínima:</u> 20 años	<u>Edad máxima:</u> 50 años	<u>Sexo:</u> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
<u>Lugar de Residencia:</u> Córdoba	<u>Estado Civil:</u> Indistinto	Indistinto <input checked="" type="checkbox"/>

### Instrucción Formal

	Secundario	Terciario	Universitario
Completo	X		
Incompleto			

<u>Conocimientos Técnicos:</u>  No requiere.
--

### Experiencia laboral requerida

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Haber trabajado por lo menos seis meses en el puesto.</li></ul> |
|---|



## Planilla de Prevención de Riesgos

**Sector:** Salón

**Nombre del Puesto:** Mozo

<b>Descripción de los pasos de la tarea a realizar</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Medidas de control asociadas a cada riesgo</b>
Fajinar las copas y cubiertos.	Accidentes de mano.	Instrucción sobre el uso adecuado de los elementos y Primeros auxilios.
Llevar la bandeja sobrecargada.	Lumbalgia, caídas y accidentes de mano.	Capacitación sobre Ergonomía y Servicio y Primeros auxilios.
Preparar las mesas.	Accidentes de mano y caídas.	Capacitación sobre Servicio y Primeros auxilios.
Retirar la vajilla utilizada.	Accidentes de mano y caídas.	Capacitación sobre Servicio y Primeros auxilios.
Llevar pedidos de cafetería.	Quemaduras y accidentes de mano.	Capacitación sobre Servicio y Primeros auxilios.
Trabajar de pie.	Lumbalgia.	Capacitación sobre Ergonomía.

## Planilla de Prevención de Riesgos

**Sector:** Cocina

**Nombre del Puesto:** Cocinero

<b>Descripción de los pasos de la tarea a realizar</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Medidas de control asociadas a cada riesgo</b>
Elaborar los platos.	Quemaduras, cortes, pinchazos y caídas, enfermedades transmitidas por alimentos.	Capacitación sobre Seguridad en la cocina y Prácticas de Higiene Personal y Manipulación. También sobre Primeros auxilios.
Lavar los elementos.	Accidentes de mano y caídas.	Uso de guantes de protección e instrucción sobre limpieza y desinfección, Primeros auxilios.
Utilizar los equipos eléctricos.	Quemaduras y electrocución.	Capacitación sobre riesgo eléctrico y Primeros auxilios.
Trabajar de pie.	Lumbalgia.	Capacitación sobre Ergonomía.

## Planilla de Prevención de Riesgos

**Sector:** Salón

**Nombre del Puesto:** Gambucero

<b>Descripción de los pasos de la tarea a realizar</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Medidas de control asociadas a cada riesgo</b>
Realizar la manipulación, limpieza y conservación de la máquina de café.	Quemaduras.	Instrucción sobre forma segura de uso de la cafetera y Primeros auxilios.
Manipular y limpiar los artefactos eléctricos.	Accidentes de mano y electrocución.	Capacitación sobre limpieza y servicio y Primeros auxilios.
Trabajar de pie.	Lumbalgia.	Capacitación sobre Ergonomía.
Mantener las heladeras completa de bebidas.	Lumbalgia.	Capacitación sobre Ergonomía.
Lavar la vajilla.	Accidentes de mano y caídas.	Uso de guantes de protección e instrucción sobre limpieza y servicio y Primeros auxilios.

## CAPITULO 5

### PROPUESTA

#### MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE

A continuación se presentan los beneficios de la implementación del Manual de Seguridad e Higiene Laboral:

- La elaboración y aplicación de un Manual de Seguridad e Higiene en BOCADILLO permitirá adquirir una cultura común en prevención que propicie un ambiente de trabajo seguro y saludable, el cual fomentará el desempeño superior de cada uno de sus integrantes, contando con personal capacitado y motivado, que desencadenará en un factor de éxito para el desarrollo de la empresa.
- En el desarrollo de la actividad empresarial los Recursos Humanos son el principal factor estratégico y ventaja competitiva con que cuenta una organización por lo que en la actualidad se le confiere gran importancia a este subsistema. Por esta razón, es preciso a través de la Seguridad e Higiene cuidar la salud del trabajador, lo cual aumentará su compromiso y satisfacción laboral logrando un mejor funcionamiento organizacional.
- Cumplir con normas legales es otra razón para justificar la Elaboración del manual y su capacitación, ya que el artículo 8 de la ley 19.587 de Higiene y Seguridad del trabajo determina como obligación de todo empleador adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de Higiene y Seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores.
- Capacitar a los integrantes de BOCADILLO sobre las prácticas y procedimientos seguros en el ámbito laboral es imprescindible para desarrollar su predisposición hacia la Seguridad. Los miembros aprenden la importancia de la práctica de Seguridad de tal forma que la aplican en su trabajo diario, como así también pueden reconocer los problemas que se presentan y como tratar con ellos para prevenir consecuencias negativas. Los trabajadores capacitados toman precauciones para evitar problemas con la Seguridad, promoviendo una operación más segura y eficiente. Asimismo trascienden las barreras institucionales, llevando las prácticas aprendidas en su quehacer cotidiano.

Por todas estas razones considero imprescindible que BOCADILLO disponga de un Manual de Seguridad e Higiene Laboral y capacite a sus trabajadores en función de él.

# MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL



## BOCADILLO

# Manual de Seguridad e Higiene Laboral

## BOCADILLO

<b>Introducción. Principios Guías .....</b>	<b>3</b>
<b>Sector Cocina y Salón</b>	
1. Normas generales de Seguridad en el trabajo.....	5
2. Señalización.....	6
3. Accidentes.....	8
4. Primeros Auxilios.....	11
5. Riesgo Eléctrico .....	15
6. Incendios y Uso de Matafuegos.....	16
7. Ergonomía.....	18
<b>Sector Cocina: cocinero</b>	
1. Seguridad en la cocina .....	24
2. Manipulación de alimentos .....	26
3. Enfermedades Transmitidas por alimentos.....	31
4. Limpieza y Desinfección .....	33
5. Control de Plagas .....	36
6. Iluminación y Ventilación.....	37
7. Ergonomía.....	38
<b>Sector Salón: mozo</b>	
1. Higiene Personal y Uniforme.....	40
2. Servicio.....	41
3. Ergonomía.....	43
<b>Sector Salón: gambucero</b>	
1. Higiene Personal y Uniforme.....	45
2. Limpieza y Desinfección .....	46
3. Ergonomía.....	48
<b>Plan de Capacitación.....</b>	<b>49</b>

## **PRINCIPIOS GUIAS**

*BOCADILLO procura a través de este Manual brindar toda la información necesaria en materia de Seguridad e Higiene, para lograr conductas y acciones preventivas en nuestros trabajadores. Asegurando la preservación de la salud de nuestros colaboradores, a través de la incorporación del concepto de que **los accidentes pueden y deben ser prevenidos**.*

*BOCADILLO ha adoptado para la implementación del Manual de Seguridad e Higiene las siguientes políticas:*

- *En BOCADILLO, la manera segura es la manera correcta.*
- *BOCADILLO ha asumido el compromiso de aplicar normas de trabajo seguras, como así también actitudes y conductas positivas con voluntad, eficiencia y participación.*
- *BOCADILLO tiene como objetivo permanente el respeto por la vida de las personas que trabajan en nuestra empresa.*

*BOCADILLO espera de su personal:*

- *Que sigan todas las normas de Seguridad y tomen todas las precauciones necesarias.*
- *Que corrijan a los compañeros de trabajo que no cumplan las normas de Seguridad e Higiene.*
- *BOCADILLO espera que se hagan valer las normas de Seguridad e Higiene de manera constante y sin excepción.*
- *BOCADILLO espera de todos los trabajadores que señalen y ayuden a corregir las condiciones peligrosas.*

*BOCADILLO se compromete a hacer todos los esfuerzos necesarios para sostener y desarrollar esta gestión e invitamos al conjunto de colaboradores a su movilización y participación.*

## SECTOR SALON Y COCINA



# NORMAS GENERALES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

*Para evitar accidentes y lograr un trabajo saludable, BOCADILLO propone tener en cuenta lo siguiente:*

- No se permite fumar en el lugar de trabajo.
- Se debe colaborar en la conservación de la Higiene y buen estado de los servicios sanitarios.
- Durante la jornada laboral, está absolutamente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas.
- Toda persona debe mantener en perfecto orden y limpieza su lugar de trabajo, las instalaciones, máquinas, mobiliario y todo el equipamiento necesario para el desempeño de las funciones asignadas.
- No se debe obstruir los pasillos de salida.
- Desplácese caminando, no corra.
- Al subir o bajar escaleras, no corra.
- En caso de accidentes en el trabajo (con daños al personal, a materiales o equipos) deberá avisar de inmediato al Encargado, por mas leve que ellos sean.
- El uniforme es de uso obligatorio para todo el personal.
- Todas las indicaciones y señalizaciones de Seguridad deben ser respetadas y cumplidas sin excepciones.
- Todo accidente se produce por la existencia de **condiciones riesgosas** y/o por **actos inseguros** cometidos por el trabajador. Es obligación de todo el personal advertir y señalar la presencia de condiciones de riesgo y observar las recomendaciones de conductas seguras, para minimizar la posibilidad de que un accidente se produzca.

# SEÑALIZACION

*BOCADILLO propone como complemento de las otras medidas tendientes a evitar accidentes, el uso de señales ópticas en la empresa, las cuales resultan de una combinación de una forma geométrica, un color y un símbolo o pictograma, atribuyéndoseles un significado determinado. A continuación se presentan las señales adaptadas por la organización.*

## SEÑALES DE EQUIPO CONTRA INCENDIO



## SEÑALES DE PROHIBICION



*Estas señales nos prohíben determinadas acciones y actitudes, respételas y evite accidentes.*

## SEÑALES DE SALVAMENTO Y VIAS DE SEGURIDAD



## SEÑALES DE USO OBLIGATORIO



*Estas señales nos indican la obligatoriedad de cumplir con determinadas normas, respételas y preservará su salud.*

# ACCIDENTES

La Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557 considera **accidente de trabajo** a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio y el lugar de trabajo (in-itinere), siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo.

En un accidente generalmente intervienen dos factores:

- 1) Una **Condición Peligrosa** se refiere a los aspectos mecánicos, físicos del medio ambiente y otros, que rodean al trabajador en el ámbito donde desarrolla sus tareas y que representan una posibilidad de ocurrencia de accidentes.
- 2) Un **Acto Inseguro**, el "factor humano" es el aporte que por desconocimiento, distracción, desafío o exceso de auto confianza del trabajador origina el accidente.

*Evitar accidentes es una tarea que debemos asumir en equipo. Siempre avise sobre las condiciones peligrosas que se puedan presentar en el trabajo, y preste atención para evitar los actos inseguros.*

## **ASEGURADORA DE RIESGOS DE TRABAJO (A.R.T.)**

Ante cualquier accidente de trabajo que le haya ocasionado lesiones, comuníquelo inmediatamente al Encargado, quien llamará al 0800-888-0093, servicio médico permanente para informar el hecho ocurrido, dicho teléfono se encuentra disponible en un cartel ubicado debajo del mostrador del Salón.

BOCADILLO posee la cobertura de la A.R.T. Asociart.

El trabajador podrá declarar por escrito ante el empleador, y posteriormente éste ante la aseguradora. Al reingresar a sus tareas, el trabajador, deberá presentar obligatoriamente ante BOCADILLO la Constancia de Asistencia Médica, que es la constancia extendida por el prestador certificando el momento y las características del retorno a la actividad.

## CONSEJOS PARA UN TRABAJO MAS SEGURO ¿COMO EVITAR LOS ACCIDENTES EN ITINERE?

*Es nuestro deseo hacer extensivos algunos conceptos básicos al ámbito externo al trabajo. Ya que durante el trayecto habitual desde el domicilio al trabajo o al regresar del mismo se esta expuesto a una gran variedad de riesgos, dependiendo estos del medio de transporte que utilicemos. Por tal motivo, dada también su gravedad, es importante que los tengamos en cuenta.*

### **Para el Peatón:**

- Camine por las veredas.
- No circule por veredas en donde exista el riesgo de caídas de objetos.
- Respete los semáforos.
- Al cruzar una calle utilice la senda peatonal, en caso de que no exista hágalo por la esquina. Verifique que no venga ningún vehículo. No corra al cruzar.
- Al cruzar una calle con vehículos estacionados tenga presente que los mismos dificultan su visual.
- No ascienda a un vehículo en movimiento.
- Respete las barreras y las señales de tránsito.

### **Para el Ciclista:**

- Circule por la derecha cerca del cordón.
- Si circula junto a otros ciclistas hágalo en fila india.
- No lleve elementos que impidan ver o tomar el manubrio con las dos manos.
- Al circular de noche deben poseer una luz blanca adelante y una roja detrás y además colocarse cinturones reflectantes para ser fácilmente visto por los automovilistas.
- No se tome de otro vehículo para ser remolcado.
- Conduzca siempre en línea recta no haga maniobras bruscas sin antes indicar mediante una señal con las manos que se va cambiar de carril o de posición dentro de la calzada.
- Se deberán cruzar las vías del ferrocarril con mucha precaución.
- Conserve en perfecto estado el funcionamiento de la bicicleta revisando periódicamente sus frenos, luces y todos los elementos mecánicos para asegurarse que la misma está en condiciones de circular.

- Se deberá circular con un casco de protección para ciclistas, el mismo lo protegerá ante una eventual caída, de golpear su cabeza lo cual le puede provocar un daño muy grave e incluso la muerte.
- Si tiene que adelantar a otros evite correr riesgos.

**Para el motociclista:**

- Utilice siempre el casco de protección, recuerde que es obligatorio.
- Mantenga en buenas condiciones el funcionamiento de sus luces, frenos, neumáticos.
- Circule siempre en línea recta sin realizar "eses".
- De aviso de las maniobras que vaya a realizar.

**Para el automovilista:**

- Utilice siempre el cinturón de seguridad, recuerde que es obligatorio.
- Circule siempre por su derecha manteniendo una distancia prudencial con respecto al vehículo que circula adelante del suyo.
- Respete las señales de tránsito y los límites de velocidad.
- Utilice las luces de giro para señalar cualquier cambio en su dirección.
- Cuando tenga que conducir NUNCA BEBA ALCOHOL, éste afecta el funcionamiento de los órganos sensoriales.

# **PRIMEROS AUXILIOS**

*BOCADILLO dispone de un botiquín con todos los elementos indispensables, situado en el Salón y bajo la responsabilidad del Encargado. Además se cuenta con un número de teléfono del servicio médico, el cual se puede acceder fácilmente en caso de ser necesario.*

## **Ante un Accidente:**

No mueva a la víctima, ni permita que se mueva. Haga que se aparten los curiosos. Cubra a la víctima con un abrigo o una manta.

Si se trata de una electrocución, no toque a la víctima y corte la corriente eléctrica.

## **Transporte de Accidentados:**

Lo importante es no mover al accidentado, si hay que hacerlo debe ser lo más cuidadosamente posible. Se realiza de a dos personas, una adelante y otra atrás. En caso de estar solo, arrástrelo con una manta o tabla.

## **Fracturas:**

Hay distintos tipos de fracturas, las más graves son las de cráneo y las de columna. Las más comunes son las de hueso de extremidades (brazos y piernas).

Ante una fractura no mover al accidentado. Nunca intentar acomodar el hueso. Se pueden subdividir entre aquellas en que al producirse la fractura del hueso atraviesa la carne y piel (externas, expuestas o abiertas), y las que no lo hacen (internas o cerradas).

En las fracturas cerradas hay que inmovilizar la zona:

1. Se colocan trapos por sobre la fractura.
2. Después tablas o palos.
3. Por último se ata el conjunto inmovilizando la zona.

En las fracturas abiertas hay dos riesgos, la hemorragia y la infección. En estos casos lo importante, además de llamar al médico, es prevenir la infección y parar la hemorragia.

### **Quemaduras:**

Ante una quemadura, quitar la ropa, cortándola. Tener presente que no hay que romper las ampollas.

No correr, no rotar ni ventilar al quemado. Lavar la zona con agua fría. Cubrir al quemado con sábanas o mantas limpias.

En quemaduras por electricidad, desconectar la fuente emisora o retirar al quemado mediante objetos de madera y con calzado de goma.

### **Hemorragias:**

Acostar al enfermo y no dejarlo que se mueva por sus propios medios aunque la hemorragia haya pasado. La pérdida de sangre puede determinar que el enfermo se desmaye exponiéndose a golpes con consecuencias que pueden ser aún más graves.

La **comprensión digital directa** es un procedimiento que disminuye o detiene la hemorragia. Mantener la herida en un nivel superior al de la ubicación del corazón de la víctima.

Para evitar que sangre, con los dedos, pulgar e índice, se aprieta fuertemente en los puntos de presión ubicados por arriba de la herida comprimiendo arteria contra el hueso o parte dura que se encuentre por debajo.

La **comprensión indirecta** mediante vendajes es otro procedimiento para contener la hemorragia.

Se coloca la almohadilla con la superficie limpia, de regular tamaño sobre la herida: presionando los vasos sanguíneos se detiene la hemorragia.

Los **torniquetes o sistemas mecánicos** se pueden aplicar cuando la herida se produce en extremidades (brazos o piernas).

Mediante trapos, sogas, cintas, se improvisa un lazo que al apretar bloquea el flujo sanguíneo hacia la herida, deteniéndose la hemorragia. Se apretará generalmente con un palillo que permitirá roscar el lazo (atornillar).

### **Respiración Artificial:**

Ante un paro respiratorio o cuando una persona respira en forma deficiente se le debe introducir aire en los pulmones.

La **respiración boca a boca** es el método manual que se debe aplicar en la emergencia:



1. Afloje las prendas.
2. Limpie el interior de la boca con un pañuelo envuelto en los dedos, retirando, si hubiere, secreciones, dentadura postiza, alimentos.
3. Coloque un objeto bajo el accidentado de tal manera que permita que el canal de ingreso del aire se encuentre lo más recto posible.
4. Tapé la nariz con los dedos y cubra con su boca herméticamente, la del socorrido.
5. Sople el aire hasta que observe que el tórax se expanda.
6. Retire su boca para permitir la salida del mismo.
7. Repita los pasos 3, 4 y 5 las veces que sea necesario.

### **Masaje Cardíaco**

1. Coloque a la víctima de espaldas en el suelo, sobre superficie dura.
2. Afloje las prendas que puedan oprimir el cuello o la cintura.
3. Ejercer presión firme y vertical sin flexionar los codos, de manera tal que la depresión del tórax presione al corazón.
4. Repita la presión del tórax con más frecuencia hasta verificar la reanimación.

Los signos de reanimación son los siguientes:

- Comienza a respirar.
- Disminuye la palidez.
- Contracción de pupilas al levantar el párpado.
- El corazón mantiene por sí mismo el ritmo cardíaco detectable a tomar el pulso.

*Una vez lograda la recuperación, tranquilice al accidentado y trasládalo al servicio más cercano.*

### **Reanimación Cardíaca-Respiratoria:**

Cuando hay paro respiratorio y cardíaco junto habrá que proceder a seguir los pasos indicados para cada uno de los lados aislados en forma conjunta.

Lo ideal es trabajar de a dos: uno de ellos realiza un masaje cardíaco, y el otro hace respiración boca a boca. Con un ritmo y frecuencia de 5 a 1.

- El socorrista soplará una vez.
- El otro aplicará 5 hundimientos de esternón.

Si en cambio, hay una persona sola, debe realizar ambos procedimientos alternativamente. Soplará dos veces y aplicará 10 hundimientos de esternón.

### **Electrocución:**

Ante una descarga eléctrica desprender a la víctima cortando la corriente. Si no fuese posible, desprenderla con un palo seco, goma o cualquier elemento no conductor (elementos aislantes).

1. Poner a la víctima boca arriba y comprobar las funciones cardíacas y respiratorias.
2. De ser necesario, proceder a la reanimación.
3. Proceder según corresponda con masaje cardíaco o tratamiento de quemaduras.

### **Vendajes:**

Tiene como fin:

- Proteger las heridas o inmovilizarlas.
- Mantener una gasa o apósito adherida a la zona afectada.
- Ejercer presión para evitar hemorragias.

Técnicas de vendajes:

- **Dedos y Manos:** rodee la zona afectada varias veces y luego haga unas vueltas en la palma y la muñeca. Para vendar varios dedos juntos primero coloque gasas entre ellos.
- **Rodilla y brazo:** se deberá vendar en cruz para evitar que se desarme el vendaje al producirse un movimiento.
- **Cabeza:** se utiliza un paño de forma triangular (un paño cuadrado doblado por una diagonal) y se produce de la siguiente forma:
  1. Se deja en la nuca una punta y las otras dos rodean la cabeza a modo de bincha.
  2. Se atan las puntas, de adelante a atrás y se levanta la punta para dar firmeza a la venda.

# **RIESGO ELECTRICO**

*El uso incorrecto de la electricidad es una de las principales causas de incendios y accidentes con peligro de muerte, por tal motivo debemos utilizarla con prudencia y respeto.*

## **REGLAS BASICAS PARA UN TRABAJO SEGURO**

- 1) Antes de comenzar a trabajar con elementos eléctricos verifique las condiciones reinantes en el lugar de trabajo. A continuación se detallan las pautas a seguir para el logro de un trabajo seguro.
  - No utilice ni manipule instalaciones o equipos eléctricos que se encuentren mojados, o si usted tiene las manos o pies mojados.
  - Trabaje siempre con buena iluminación, ya que es fundamental para no cometer errores.
- 2) Verifique equipos eléctricos y herramientas de mano antes de su uso. Cables, llaves y enchufes, estos deben estar en perfectas condiciones.
- 3) Si el aislamiento se encuentra en mal estado. No trate de resolver usted el problema. Comuníquelo al Encargado.
- 4) Cuando haya terminado de utilizar los equipos, no tire del cable para desenchufarlos. Sujete la toma y retírelo del enchufe, logrará una mayor durabilidad del equipo y del circuito y evitará posibles riesgos para usted.
- 5) No intente reparar un equipo o instalación en caso de desperfecto. Solamente lo deben hacer los electricistas calificados.
- 6) Si debe socorrer a una persona electrocutada corte inmediatamente la corriente, o en caso contrario utilice elementos aislantes (goma, palo seco) para auxiliar a la persona.
- 7) Si un equipo emana humo, si percibe una sensación de hormigueo al tocarlo con la mano, de aviso al Encargado inmediatamente.

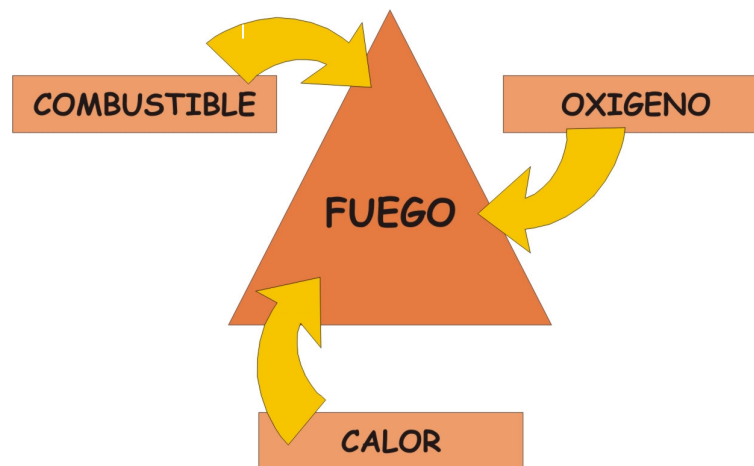
*La electricidad no es perceptible por la vista y el oído. ¡Evite accidentes!*

## INCENDIOS Y USO DE MATAFUEGOS

*Ante una determinada situación de riesgo, por ejemplo un incendio, existen una variedad de acciones a llevar a cabo como para limitar sus consecuencias, entre ellas podemos encontrar el uso de matafuegos, que para garantizar un uso efectivo de los mismos es importante que el personal conozca cuándo, cómo usar el mismo y dónde esta ubicado.*

*BOCADILLO posee dos matafuegos de polvo químico, uno ubicado en la escalera que conduce al sector Cocina y otro situado en el Salón.*

FUEGO: es un proceso de combustión. Surge de la combinación de tres elementos:



*Eliminando uno de los tres elementos que lo producen, éste se apaga.*

## CLASIFICACION DE LOS FUEGOS

Para poder apagar un principio de incendio, debemos conocer previamente la clasificación de los tipos de fuego según los materiales que intervienen en la combustión.

### **Clase A:**

Los fuegos Clase A son aquellos en los que intervienen materiales sólidos como madera, papel, cartón, plásticos, tapizados. Para extinguirlos se usan matafuegos de agua, polvo químico seco o halon.

### **Clase B:**

En los fuegos Clase B intervienen líquidos inflamables como nafta, alcohol, aceite, pinturas, solventes. Para apagarlos se utilizan matafuegos de Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), polvo químico seco, espuma o halon.

### **Clase C:**

Intervienen elementos o aparatos conectados a la energía eléctrica, tales como motores, cables, máquinas, aparatos. Para extinguirse se utilizan matafuegos de CO<sub>2</sub>, polvo químico seco o halon. No se deben utilizar por ningún motivo agentes conductores como agua o espuma.

## MODO DE USO DE LOS MATAFUEGOS

- 1) Tome el matafuego indicado.
- 2) Colóquese a 3 metros si es de agua o polvo.
- 3) Quite el seguro y oprima el gatillo, mientras mantiene el matafuego en posición vertical.
- 4) Mueva la boquilla de lado a lado lentamente atacando por la base toda la base frontal del fuego antes de avanzar, para evitar quedar atrapado por atrás.
- 5) Una vez utilizado el matafuego **NO LO COLOQUE NUEVAMENTE EN SU LUGAR**. Déjelo en el suelo, debajo de su sitio habitual y denuncie su uso al Encargado para realizar su recarga.

# ERGONOMIA

*BOCADILLO procura a través de la aplicación de principios de ergonomía mejorar significativamente la comodidad, la seguridad y la productividad del trabajador.*

## CONSEJOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE OBJETOS

El objeto debe levantarse cerca del cuerpo, pues de otro modo los músculos de la espalda y los ligamentos están sometidos a tensión, y aumenta la presión de los discos intervertebrales.

**1) Deben tensarse los músculos del estómago y de la espalda,** de manera que ésta permanezca en la misma posición durante toda la operación de levantamiento.

**2) Acérquese al objeto.** Cuanto más pueda aproximarse al objeto, con más seguridad lo levantará.

**3) Separe los pies,** para mantener un buen equilibrio. Trate de agarrar firmemente el objeto, utilizando totalmente ambas manos, en ángulo recto con los hombros. Empleando sólo los dedos no podrá agarrar el objeto con firmeza.

**4) Proceda a levantarlo con ambas manos, si es posible.** Cuando se gira el cuerpo al mismo tiempo que se levanta un peso, aumenta el riesgo de lesión de la espalda. Coloque los pies en posición de andar, poniendo ligeramente uno de ellos en dirección del objeto. Levántelo, y desplace luego el peso del cuerpo sobre el pie situado en la dirección en que se gira. Si tiene que levantar algo por encima de los hombros, coloque los pies en posición de andar. Levante primero el objeto hasta la altura del pecho. Luego, comience a elevarlo separando los pies para poder moverlo, desplazando el peso del cuerpo sobre el pie delantero.

La altura del levantamiento adecuada para muchas personas es de 70-80 centímetros. Levantar algo del suelo puede requerir el triple de esfuerzo.

*Si le duele la cabeza, no levante absolutamente nada. Una vez pasado el dolor, comience la tarea con cuidado y hágala gradualmente.*

Tenga en cuenta lo siguiente, que:

- El objeto que desea desplazar no sea demasiado pesado para usted.
- El objeto se encuentre a la distancia apropiada.
- Haya sitio para levantar y portar el objeto.
- No este resbaladizo el piso.
- No haya obstáculos en su camino.
- El alumbrado sea suficiente.
- Los escalones, las puertas y las rampas son peligrosos, salvo que estén bien concebidos.

También, la ropa debe regular la temperatura entre el aire y el calor generado por su cuerpo. BOCADILLO provee el uniforme, dos veces al año, considerando ciertas características tales como; no ser tan suelta, tan larga o amplia que resulte peligrosa. Debe protegerse las manos con guantes, que le ayudarán además a sujetar bien el objeto. El calzado es fuerte, y de suelas anchas, permitiendo que se agarren bien. La parte superior protege los pies de los objetos que puedan llegar a caer. Este debe ajustarse firmemente, de manera que no pueda desprenderse en el momento vital ni obstruir su visión.

### **El puesto de trabajo para trabajadores de pie:**

Siempre que sea posible se debe evitar permanecer en pie trabajando durante largos períodos de tiempo. El permanecer mucho tiempo de pie puede provocar dolores de espalda, inflamación de las piernas, problemas de circulación sanguínea, llagas en los pies y cansancio muscular.

BOCADILLO para determinar la altura adecuada de la superficie de trabajo, tiene en cuenta los factores siguientes:

- La altura de los codos del trabajador;
- El tipo de trabajo que habrá de desarrollar;
- El tamaño del producto con el que se trabajará;
- Las herramientas y el equipo que se habrán de usar.

## POSTURAS DE TRABAJO



*Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre).*

### CONSEJOS PARA TRABAJO DE PIE

- Alternar esta postura con otras que faciliten el movimiento.
- Adaptar la altura del puesto al tipo de esfuerzo que se realiza.
- Cambiar la posición de los pies y repartir el peso de las cargas.
- Utilizar un reposapiés portátil o fijo.
- Estar frente al producto o la máquina.
- Mantener el cuerpo próximo al producto o a la máquina.
- Mover los pies para orientarse en otra dirección en lugar de girar la espalda o los hombros.



## RECOMENDACIONES

### EJERCICIOS DE RELAJACION MUSCULAR

*BOCADILLO establece como método de relajación, previo al horario de trabajo más intenso, que los trabajadores realicen los siguientes ejercicios durante cinco minutos. De esta manera el colaborador se desempeñará más cómodo y placentemente.*

Póngase en cuclillas y, lentamente, acerque la cabeza lo más posible a las rodillas.



Apoye su cuerpo sobre la mesa.



Siéntese en una silla, separe las piernas, cruce los brazos y flexione su cuerpo hacia abajo.



Gire lentamente la cabeza de derecha a izquierda



Ponga sus manos en los hombros y flexione los brazos hasta que se junten los codos

#### Calzado y Suelo / Trabajo de pie:

- Utilice los zapatos del uniforme otorgados por la empresa, que le permiten mover con facilidad los dedos gordos de los pies. Un calzado con la punta demasiado estrecha o chata causa fatiga y dolor.
- Póngase una plantilla suave en la suela de los zapatos para amortiguar el contacto con el suelo metálico o de cemento.

## ¿QUE ES LA LUMBALGIA?

La lumbalgia es el dolor que se produce en la región inferior de la espalda. Esta región inferior o lumbar se compone de 5 vértebras con sus discos, raíces nerviosas, músculos y ligamentos. Las vértebras de esta región son las más grandes y soportan un mayor peso.

### Actividades que pueden producir lumbalgia:

Se puede dar una o varias de las situaciones siguientes:

- Trabajos que se hagan de forma repetitiva.
- Levantamiento y manejo de pesos.
- Realización de movimientos forzados con el tronco inclinado o en rotación.
- Posturas mantenidas largo tiempo (sentado o de pie).
- Exposición a vibraciones (vehículos o maquinarias).
- Condiciones ambientales de trabajo adversas en el sector Cocina (altas temperaturas).

## PREVENCIÓN

*BOCADILLO* procura informar y entrenar al trabajador para que evite las posturas o movimientos peligrosos, contribuyendo, sin duda, a una reducción del riesgo.

- No flexionar la columna con las piernas rectas. Doblar las rodillas sosteniendo el peso junto al cuerpo.
- No levantar objetos por encima de los hombros; si fuera preciso, utilizar un taburete.
- Evitar la flexión de tronco hacia un lado o esfuerzos con una mano al intentar mover algún objeto.
- Una vez que se ha tenido un ataque de lumbago, es probable que se vuelva a repetir en el futuro.
- Cuando tenga que estar de pie durante mucho tiempo utilice el soporte, otorgado por la empresa, para mantener un pie más elevado que otro (alternativamente).
- Utilizar el uniforme y calzado provisto por BOCADILLO.



## SECTOR COCINA: COCINERO

# SEGURIDAD EN LA COCINA

*La cocina es un lugar de trabajo donde se pueden producir diversos accidentes, por esta razón BOCADILLO propone, a continuación, consejos que deben seguir los trabajadores para evitarlos:*

## **CAIDAS**

- En la cocina el orden y la limpieza son fundamentales por razones de Higiene y Seguridad.
- El piso debe mantenerse limpio y libre de obstáculos.
- Cualquier objeto que se caiga debe ser retirado inmediatamente.
- Cualquier mancha que se produzca de agua, aceite, detergente, o desperdicio se debe limpiar en el momento, para evitar accidentes por caídas.
- El personal de cocina debe utilizar el calzado correspondiente.

## **QUEMADURAS**

- Maneje con cuidado los recipientes que contienen aceite u otros líquidos calientes. Sea prudente al verter alimentos húmedos sobre aceite.
- Si se le incendiara un recipiente con aceite, no intente apagarlo echando agua, solo conseguirá extender el fuego.
- Un incendio de aceite se extingue mejor por sofocación, es decir, tape la boca del recipiente que arde, con una tapa por ejemplo. Es conveniente tener un extintor especial (incombustible).
- Para manejar objetos calientes como cazuelas, ollas, utilice los guantes especiales contra el calor.
- En caso de quemadura introducir la parte quemada en un recipiente de agua fría.

## **CORTES Y PINCHAZOS**

- Los cuchillos deben mantenerse en perfectas condiciones de uso.
- Las empuñaduras deben proporcionar una buena base de agarre, para evitar que la mano resbale hacia el filo.
- Séquese bien las manos antes de utilizar cuchillos.
- Cuando no se usen, los cuchillos deben dejarse en el cajón a tal efecto y no abandonados en cualquier parte.

- Los cuchillos deben guardarse con la empuñadura hacia fuera, evitando que los trabajadores agarren el cuchillo por el filo.
- Los tenedores deben guardarse con el mango hacia fuera.

# MANIPULADORES DE ALIMENTOS

Un manipulador de alimentos es toda persona que esté involucrada en las tareas de producción, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y venta de alimentos. El mismo puede ser la causa de la contaminación de alimentos en cada uno de los pasos que este sigue a través de la operación, desde la recepción hasta el servicio final.

Toda persona dedicada al tratamiento de los alimentos debe tener el suficiente conocimiento de causa del origen de todas las alteraciones y riesgos, así como las consecuencias que de ello pueda derivar. En todo momento en que existan circunstancias adversas por enfermedades contaminantes o conductoras de riesgos en los alimentos, la persona afectada debe ser retirada de toda manipulación, sometiéndose al tratamiento médico oportuno.

La Higiene personal derivada de la limpieza del cuerpo, uñas, pelo protegido con gorro, así como uniforme de dedicación exclusiva y limpieza diaria son razones de garantía para la persona dedicada al servicio de la alimentación.

La correcta protección de las heridas en las manos, el impedimento de fumar mientras se manipulan alimentos y lavado de manos cuando se haga uso de los servicios higiénicos son normas de obligado cumplimiento.

## **PRACTICAS DE HIGIENE PERSONAL Y MANIPULACION**

### **1. Lavado de Manos:**

- Las manos y uñas sucias son una de las principales fuentes de contaminación de los alimentos.
- Es obligatorio lavarse las manos cuando:
  - Comenzamos el turno de trabajo.
  - Entramos en la cocina.
  - Luego de ir al baño.
  - Luego de tocarse áreas infectadas o insalubres.
  - Luego de limpiar vómitos o materia fecal.
  - Antes de manipular equipos y utensilios limpios.
  - Durante la preparación de alimentos.
  - Luego de manipular basura.
  - Luego de toser, estornudar o usar un pañuelo.

- Luego de manipular alimentos crudos de origen animal o verduras y hortalizas sucias.
- Luego de tocarse o rascarse partes del cuerpo tales como las orejas, la boca, la barba, los ojos, la cara, la nariz, el pelo.
- Luego de tocar equipos, superficies de trabajo, ropa, trapos o repasadores que estén sucios.
- Luego de fumar, comer o beber.
- Luego de limpiar o fregar platos y utensilios usados o sucios.
- Luego de realizar cualquier actividad que contamine las manos.

En las estaciones para el lavado de manos localizadas en los baños o en la cocina, existe jabón en un dosificador. Para secarse las manos BOCADILLO cuenta con toallas de papel descartables y un tacho de basura abierto u operado por el pie.

## **2. Manipuladores Enfermos:**

Por ley todos los empleados de un establecimiento gastronómico deben tener su libreta sanitaria vigente. Por ende, BOCADILLO verifica la vigencia de tales libretas periódicamente. Aquellos manipuladores que tengan diarrea, enfermedades de las vías respiratorias, que presenten síntomas o se hayan recuperado recientemente de enfermedades contagiosas deben notificarlo. Estas personas no pueden manipular alimentos porque podrían contaminarlos, acarreando problemas de salud no sólo a los clientes sino también a ellos mismos.

## **3. Guantes:**

Es importante darse cuenta que los guantes son tan susceptibles a la contaminación como las manos. El uso de guantes no es sustituto del lavado de manos, BOCADILLO provee guantes de látex cada quince días, en caso de ser necesario se reemplazan antes del período previsto. Excepcionalmente, si hubiese un accidente de mano se proveerán guantes quirúrgicos.

## **4. Las uñas:**

Las uñas largas o mal arregladas son un reservorio enorme de microorganismos y muy difíciles de limpiar. Algunos requisitos para las uñas son:

- Deben estar cortas, limpias y bien pulidas,
- No se deben usar pintadas o esmaltadas,
- No se deben usar uñas postizas.

## **5. Los cortes y raspones:**

Los cortes y raspones desprotegidos son fuentes de ETA (enfermedades transmitidas por alimentos) y exponen a los manipuladores a infecciones. Estos deben tratarse con un antiséptico y vendarse. El uso de guantes plásticos, no de látex, descartables e impermeables en manos vendadas es necesario tanto para evitar la contaminación como para proteger al manipulador.

## **6. El Pelo:**

Mantener el pelo limpio es importante porque el pelo sucio y grasoso puede portar microorganismos causantes de ETA. Además, la higiene del pelo y el cuero cabelludo es muy importante porque tanto el pelo como la caspa pueden caer en los alimentos o en las superficies de contacto con los mismos y contaminarlos. Usar el gorro evita la contaminación de alimentos.

## **7. Higiene corporal y bucal:**

Los manipuladores deben bañarse y cepillarse los dientes todos los días para mantener un grado aceptable de higiene y evitar los olores corporales y bucales. No se recomienda el uso de perfumes o colonias fuertes porque pueden interferir con el aroma de los alimentos.

## **8. Uniforme de Trabajo:**

La vestimenta de los manipuladores cumple un papel importante en la prevención riesgos de la persona y de la contaminación de los alimentos.

BOCADILLO provee el siguiente uniforme para el sector Cocina:

- Chaqueta
- Pantalón
- Gorro o cofia
- Delantal
- Pañuelo para el cuello



- Suelos con suela de goma

Ningún Manipulador podrá ingresar al área de trabajo:

- Sin la vestimenta adecuada
- Con el uniforme sucio

*Retírese la chaqueta y el delantal antes de salir del área de preparación de alimentos, especialmente antes de ir al baño o al recibir pedidos.*

## **9. Joyas:**

Los artículos de joyería juntan tierra y suciedad, y en muchos casos son difíciles de limpiar, además, estos artículos pueden ser la fuente de objetos duros (peligro físico) en los alimentos. Por lo tanto, se debe evitar el uso de artículos de joyería en las manos, muñecas y orejas.

## **10. Tabaco y chicles:**

Los manipuladores no deben fumar o masticar chicles durante la preparación o servicio de alimentos, o mientras se encuentren en áreas utilizadas para el lavado de equipo y utensilios o para el almacenamiento de alimentos.

Fumar puede poner en peligro la salud del trabajador. Es imposible fumar sin exponer los dedos a las gotitas de saliva que se generan cuando se exhala el humo. Estas gotitas, pequeñas e imperceptibles, pueden contener miles de bacterias o virus que pueden contaminar cualquier cosa que los dedos toquen. Además, el humo exhalado envía gotitas de saliva al aire. La contaminación también puede operar en un sentido inverso, los microorganismos pueden pasar de un objeto sucio a las manos, luego al cigarrillo y desde este a los labios y la boca.

Masticar chicle también es una acción que puede llegar a contaminar los alimentos porque cuando se hacen globos o se mastica con la boca abierta se generan pequeñas gotitas portadoras de bacterias, que pueden terminar en los alimentos o en las superficies de contacto con los alimentos.

### 11. Tos y estornudos:

Siempre tosa y estornude sobre su hombro, nunca se tape la boca con las manos ni apunte a los alimentos ni a las superficies de contacto con los mismos.

### 12. Probar o degustar alimentos:

Para degustar alimentos y evitar la contaminación se debe utilizar un utensilio limpio. De ninguna manera se debe volver a utilizar el este utensilio, tenedor o cuchara, sino que es necesario ponerlo sobre un plato o fuente limpia y utilizar uno nuevo cada vez que se desee degustar.

*El Encargado será quien supervise la correcta utilización del uniforme asignado, y el responsable de llamar la atención a quien no cumpla las reglas establecidas.*

## EL MANIPULADOR MODELO

- Conoce y usa las buenas prácticas de higiene personal, manipulación y elaboración.
- Se da cuenta de la importancia de las buenas prácticas de higiene personal, manipulación y elaboración.
- Manipula los alimentos con precaución.

# ETA: ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

*Es imprescindible cumplir con todas las normas expuestas anteriormente, no solo para preservar la salud de nuestros clientes sino para proteger principalmente a nuestros trabajadores que pueden contraer enfermedades relacionadas con la manipulación de los alimentos.*

**Las ETA se clasifican de la siguiente manera:**

- 1) **Infecciones transmitidas por alimentos:** enfermedad que resulta cuando se consumen alimentos contaminados con microorganismos patógenos que colonizan, se multiplican e invaden el cuerpo, sin que se evidencie la producción de ningún tipo de toxina por parte del microorganismo.
  - 2) **Intoxicaciones alimentarias:** enfermedad que resulta cuando se ingieren alimentos contaminados o que contienen sustancias tóxicas.
  - 3) **Toxiinfección alimentaria:** enfermedad que resulta cuando se ingieren alimentos contaminados con microorganismos patógenos que producen toxinas.
  - 4) **Lesiones físicas transmitidas por alimentos:** enfermedad o lesión que resulta cuando se consumen alimentos que contienen objetos físicos.
  - 5) **Alergias causadas por alimentos:** reacción adversa que resulta cuando se consume un alimento o aditivo alimentario en personas sensibles a los mismos.
- El peligro biológico es causado por microorganismos patógenos capaces de causar ETA (bacterias, virus, parásitos, mohos y levaduras).
  - El peligro físico es causado por la presencia de objetos y materiales extraños en los alimentos que no forman parte de éstos.

## **MEDIDAS DE CONTROL PARA EVITAR LAS ETA**

- Enfriar los alimentos en forma rápida y adecuada.
- No exceder un lapso mayor a 12 horas o más entre la preparación y el consumo.
- Minimizar el tiempo de permanencia de los alimentos en la zona de temperaturas peligrosas.

- Recalentar los alimentos adecuadamente.
- No incorporar alimentos o ingredientes crudos contaminados en comidas que no reciban una cocción subsecuente.
- Obtener los alimentos de fuentes habilitadas y confiables.
- Limpiar y desinfectar los utensilios adecuadamente y con la frecuencia necesaria.
- Evitar la Contaminación cruzada.
- No servir o utilizar sobras.
- Cocinar los alimentos adecuadamente.
- No usar recipientes hechos con materiales tóxicos.
- Descongelar los alimentos adecuadamente.
- Lavar y desinfectar las verduras, frutas adecuadamente.
- No servir alimentos de origen animal crudos o poco cocidos.
- Rechazar alimentos sospechosos.
- Mantener el ambiente libre de moscas.

# LIMPIEZA Y DESINFECCION

*BOCADILLO pretende que sus trabajadores se desempeñen en un ambiente sano y seguro, para ello es necesario que conozcan la importancia de seguir las buenas prácticas establecidas para poder lograrlo.*

**La limpieza:** es la remoción física de la suciedad. Limpio significa libre de suciedad visible. Se refiere a lo estético aún cuando un objeto este limpio puede contener agentes invisibles (microorganismo o sustancias químicas) capaces de causar ETA.

**La desinfección:** es la reducción a niveles seguros del número de microorganismos patógenos. Desinfectado significa que hubo una reducción del 99.99% en el número de microorganismos patógenos.

## **Limpieza y desinfección de superficies en contacto con alimentos:**

Las mesadas, superficies de equipo, se deben limpiar y desinfectar a intervalos continuos y regulares, para evitar la formación de biofilms o biopelículas, ya que pueden ser extremadamente difíciles de remover.

Para realizar estas tareas se deben utilizar los guantes provistos para tal fin y seguir el siguiente proceso:

1. Remover las sobras de alimento y la suciedad más gruesa.
2. Lavar la superficie con una solución de detergente para remover las partículas de alimentos y la grasa. La solución de detergente funciona mejor para emulsionar grasas si la temperatura del agua está entre 40° C y 60° C.
3. Enjuagar utilizando agua limpia que este a una temperatura entre 40° C y 60° C para eliminar todos los rastros de suciedad y detergente.
4. Desinfectar usando una solución de desinfectante hecho en el día. Es conveniente utilizar una botella con atomizador para aplicar el desinfectante sobre las superficies. Una vez aplicado a la superficie, pasar una toalla de papel descartable para esparcir bien el desinfectante.
5. Dejar que se termine de secar al aire para permitir que el desinfectante haga efecto.

### **Equipos fijos:**

Los equipos fijos para la preparación de alimentos vienen con instrucciones del fabricante para su desarme y limpieza, las cuales deben ser respetadas. Estos equipos se deben desarmar para limpiarlos y desinfectarlos antes y después de cada uso.

### **Refrigeradores, congeladores y depósitos de alimentos:**

Aunque los refrigeradores retardan la multiplicación de los microorganismos pueden convertirse en el hábitat de ciertas clases de bacterias y hongos, si no son limpiados y desinfectados adecuadamente.

- Los refrigeradores se deben limpiar y desinfectar una vez por semana.
- Los congeladores se deben limpiar cada 15 días, siempre y cuando estén en buen estado.
- La descongelación regular de estos equipos ayuda a mantenerlos limpios y a evitar la formación de escarcha que puede producir fluctuaciones en la temperatura.
- Los depósitos de alimentos secos se deben limpiar cada 15 días.
- Los derrames en cualquiera de estos equipos deben limpiarse inmediatamente.
- La presencia de desechos, mohos u olores desagradables o raros indica que se requiere una limpieza inmediata.

### **Instalaciones:**

- Incluyen pisos, paredes, techos, campanas, desagües, estantes.
- Los pisos se deben limpiar todos los días, después de finalizada la jornada laboral.
- Los pisos deben ser desinfectados día por medio.
- Las paredes y campanas se deben limpiar y desinfectar 2 veces por semana.
- Los techos una vez por mes.
- La freidora debe limpiarse cada vez que se haga el cambio de aceite.

### **Horario y organizador de limpieza y desinfección:**

BOCADILLO posee un horario y organizador de limpieza y desinfección, el cual incluye los ítems que se deben limpiar y desinfectar, cuándo, cómo, y con qué se debe realizar la tarea.

## CONTROL DE PLAGAS

*BOCADILLO fomenta un entorno de trabajo saludable desde el concepto de higiene y para ello ha adoptado las siguientes medidas de precaución:*

- Las zonas residuales se encuentran situadas independientemente y próximas al exterior, lo suficientemente refrigeradas y ventiladas para evitar la acumulación de olores y parásitos contaminantes.
- Las basuras se depositan en bolsas de plástico cerradas y recipientes tapados, que diariamente deben ser lavados con agua y detergentes.
- Inspeccionar todos los pedidos antes de que ingresen en el establecimiento.
- Rechazar cualquier pedido en los cuales encuentre cucarachas, huevos de cucarachas, ratas.
- Almacenar todos los alimentos y materiales a 25cm del piso y las paredes, es un método de control efectivo.
- No dejar los baldes para limpieza cargados de agua y secar los derrames de agua inmediatamente.



## ILUMINACION Y VENTILACION

*BOCADILLO establece la iluminación y ventilación respetando las normas legales y los valores aceptables para cada caso. A continuación se detallan las medidas adoptadas.*

La buena visibilidad en la cocina es necesaria por varios factores, y permitirá:

- Un mejor desarrollo del trabajo en las operaciones de preparación y servicio de los alimentos.
- Una correcta limpieza de las instalaciones y equipos.
- Comprobar que los alimentos no contengan cuerpos extraños y sean de buena calidad.
- Evitar un cansancio tanto físico como mental de los trabajadores.

Un buen sistema de ventilación disminuye la posibilidad de incendios por acumulación de grasa y elimina la condensación y otros contaminantes (partículas, olores, gases, humo) en el aire. Además, evita el crecimiento de mohos porque decrece el nivel de humedad.

- BOCADILLO usa un sistema de ventilación mecánico. La extracción se efectuará con un 15% más de aire del que se introduce en la ventilación, nunca debe sobrepasar los 25°C, debido a que ocasionará deterioro tanto en los alimentos como fatiga física y mental en los trabajadores.
- Los filtros de la campana deben cambiarse y limpiarse semanalmente.
- Controlar las tomas de aire para evitar la entrada de contaminantes y plagas.

# ERGONOMIA

*BOCADILLO establece las siguientes propuestas para un Puesto de Trabajo Ergonómico:*

- Para realizar el trabajo de pie, se facilitará al trabajador un asiento para que pueda sentarse a intervalos periódicos.
- El trabajador debe poder trabajar con los brazos a lo largo del cuerpo y sin tener que encorvarse ni girar la espalda excesivamente.
- La superficie de trabajo debe ser ajustable a la altura del trabajador y las distintas tareas que deba realizar. Para ello BOCADILLO ha ajustado la superficie de trabajo para que esté a la altura del codo o algo inferior para la mayoría de las tareas generales. Entonces la mesa de trabajo esta ubicada de acuerdo a la altura de los codos del trabajador.
  - Altura del trabajador: 1.67 mts.
  - Altura de los codos: 1.40 mts.
  - Altura de Mesada actual:0.92 cm
  - Diferencia entre altura de mesada y altura de codos: 0.48cm.
  - Mesada reformada: 1.20 mts.
- Asimismo, si la superficie de trabajo no es ajustable, hay que facilitar un pedestal para elevar la superficie de trabajo a los trabajadores más altos. A los más bajos, se les debe facilitar una plataforma para elevar su altura de trabajo.
- En el suelo existe una estera para que el trabajador no tenga que estar en pie sobre una superficie dura. El suelo debe estar limpio, liso y no ser resbaladizo.
- Los trabajadores deben llevar los zapatos que corresponden al uniforme, con empeine reforzado y tacos bajos.
- Existe bastante espacio entre el suelo y las rodillas, a fin de que el trabajador pueda cambiar de postura mientras trabaja.
- El trabajador no debe tener que estirarse para realizar sus tareas. Así pues, el trabajo deberá ser realizado a una distancia de 8 a 12 pulgadas (20 a 30 centímetros) frente al cuerpo.
- Hay que evitar colocar por encima de los hombros objetos que se utilicen a menudo.
- Los objetos están situados lo más cerca posible al alcance del brazo para evitar tener que extender demasiado los brazos para alcanzarlos o sacarlos.
- Hay que cuidar de que los objetos que haya que levantar estén a una altura situada entre la mano y los hombros.

## SECTOR SALON: MOZO

## HIGIENE PERSONAL Y UNIFORME

*BOCADILLO promueve la salud de sus trabajadores a través de un medio ambiente confortable y de la provisión del uniforme, protegiendo de esta manera la integridad física de ellos. Asimismo los colaboradores deben acompañar la gestión actuando cuidadosamente con respecto a las siguientes normas:*

- El personal del Salón debe mantener la higiene personal.
- El uniforme debe estar limpio y planchado: camisa negra con el logo de la empresa, delantal color terracota, pantalón negro, zapatos negros bajos lustrados.
- Mantener el pelo limpio, y corto para los hombres y recogido para las mujeres.
- Las uñas deben estar cortas, limpias y sin pintar.
- No se debe usar joyas.
- No usar perfumes con fuerte fragancia.
- No está permitido fumar en horario de trabajo.
- No se debe masticar chicles mientras se presta el servicio.

Todas estas medidas serán supervisadas por el Encargado del Salón, quien será el responsable de hacer cumplir tales normas para el buen funcionamiento organizacional. Asimismo, el personal debe cumplir dichas normas evitando llegar a un incumplimiento de éstas.

# SERVICIO

*BOCADILLO propone tener en cuenta las siguientes acciones para lograr un desempeño laboral libre de accidentes.*

## **PARA EVITAR ACCIDENTES POR CAIDAS**

- El piso debe mantenerse limpio y libre de obstáculos.
- Cualquier objeto que se caiga debe ser retirado inmediatamente.
- Cualquier mancha que se produzca de agua, aceite, gaseosa, o desperdicio se debe limpiar en el momento.

## **PRECAUCIONES A LA HORA DEL SERVICIO**

- Verificar que toda la vajilla esté limpia y que no tenga fisuras, grietas, rajaduras ni astillas de vidrio para evitar los accidentes de mano.
- No apilar los platos con alimentos unos sobre otros para poder llevar más.
- Realizar la preparación y fajinado de cubiertos mediante el uso de alcohol puro y de un paño de granité.
- Los cubiertos nunca se deben llevar a la mesa en la mano, deben ubicarse en un plato protegidos con una servilleta.
- Siempre que un cubierto se caiga al suelo, se debe colocar uno limpio antes de retirar el sucio, de esta manera el cliente está seguro de que se trata de otro cubierto.
- La vajilla sucia debe apilarse en función del tipo y tamaño de las piezas. La cubertería toda junta, los platos apilados sólo si son de igual medida. Este sistema ayudará una correcta distribución del peso y facilitará la descarga.
- Para retirar las copas de la mesa jamás hay que introducir los dedos en su interior. Se transportan en bandejas con cubre bandejas y sin apilar.
- Los platos se transportan en la mano, cruzando los cubiertos.
- Las tazas se transportan apiladas en bandejas con cubre bandejas.
- En todas las mesas del área fumadores, se debe colocar un cenicero, sustituyendo éste por uno limpio cada vez que se encuentre sucio.
- Las bandejas deben estar siempre limpias, por eso es importante no apoyar nunca utensilios o comida directamente sobre ellas, se debe usar servilletas o platos.

- La base de la bandeja debe mantenerse limpia y seca para tener un buen control sobre ella y evitar que la misma se resbale de la mano o se deslice la vajilla que se transporta, previniendo posibles accidentes.
- No se debe llevar comida y bebida en una misma bandeja, ya que la eventual caída de líquido sobre los alimentos es irremediable.

# ERGONOMIA

*BOCADILLO establece las siguientes propuestas para un Puesto de Trabajo Ergonómico:*

- El trabajo del mozo es un trabajo que debe realizarse de pie, y es difícil facilitarle al trabajador un asiento para que pueda sentarse, debido a que en el Salón debe constantemente atender a los clientes. A pesar de esto, en horarios de baja demanda lo podrá hacer.
- Los trabajadores deben poder trabajar con los brazos a lo largo del cuerpo y sin tener que encorvarse ni girar la espalda excesivamente.
- Se procederá a utilizar una plataforma para ajustar la superficie de trabajo, de manera que el trabajador pueda acceder a los elementos necesarios para desempeñar su trabajo sin tener que buscar los objetos a una altura que sobrepase los hombros. Entonces:

Altura de la barra: 1.13mts.

Altura del trabajador: 1.48mts.

Altura de los codos: 0.96 cm.

Diferencia entre la altura de la barra y la altura de los codos: 0.17cm.

Altura de la plataforma: 0.15cm. aproximadamente.

- El trabajador debe llevar los zapatos del uniforme, los cuales son de tacos bajos.
- La bandeja debe transportarse sobre la palma de las manos o bien sobre la punta de los dedos y lo mas pesado debe ir sobre el lado más próximo al cuerpo.
- Mover los pies para orientarse en otra dirección en lugar de girar la espalda o los hombros.
- Mantenerse erguido al llevar la bandeja.
- No recargar la bandeja con excesivo peso.

## SECTOR SALON: GAMBUCERO



## HIGIENE PERSONAL Y UNIFORME

*BOCADILLO promueve la salud de sus trabajadores a través de un medio ambiente confortable y de la provisión del uniforme, protegiendo de esta manera la integridad física de ellos. Asimismo los colaboradores deben acompañar la gestión actuando cuidadosamente con respecto a las siguientes normas:*

- Utilizar el uniforme limpio y planchado: camisa negra con el logo de la empresa, delantal color terracota, pantalón negro, zapatos negros bajos lustrados.
- Mantener el pelo limpio, corto para los hombres y recogido para las mujeres.
- Las uñas deben estar cortas, limpias y sin pintar.
- No se debe usar joyas.
- No usar perfumes con fuerte fragancia.
- No está permitido fumar en horario de trabajo.
- No se debe masticar chicles mientras se presta el servicio.

Todas estas medidas serán supervisadas por el Encargado del Salón, quien será el responsable de hacer cumplir tales normas para el buen funcionamiento organizacional. Asimismo, el personal debe cumplir dichas normas evitando llegar a un incumplimiento de éstas.

## LIMPIEZA Y SERVICIO

*BOCADILLO propone tener en cuenta las siguientes acciones para lograr un desempeño laboral libre de accidentes.*

- La barra exige una limpieza constante, antes y después de cada servicio.
- **Limpieza de la maquinaria:** es fundamental no solo desde el punto de vista higiénico-estético, en muchos casos una correcta limpieza permite averías o un mal funcionamiento de la maquinaria, lo cual repercutiría negativamente en el servicio. Además, es primordial que el trabajador conozca
  - **Cafetera:** se debe prestar atención al vaporizador para evitar que se obstruyan los orificios de salida de vapor y regular la salida gradualmente para que él mismo no se abra de golpe causando posibles quemaduras. Se debe limpiar exteriormente la cafetera con un paño húmedo, secándola a continuación. Se deben limpiar los filtros y proceder a realizar una "purga" de la cafetera, que consiste en dejar salir varias veces el agua de los grupos, para que de esta manera se consiga una limpieza de los conductos de la cafetera. Para llevarlo a cabo, es necesario ser precavido y utilizar los guantes para tal fin, evitando que el agua caliente produzca quemaduras en las manos y cuerpo.
  - **Molinillo de café:** para su limpieza se retira la tapa de donde se deposita el café en grano y se procede a su limpieza con agua y jabón, exteriormente el molinillo se limpia con un paño húmedo.
  - **Jarro de leche:** para su limpieza se vacía y se limpia con agua y jabón. Al manipular este elemento es necesario controlar la temperatura de la leche, teniendo precaución para evitar quemaduras.
  - **Licuadora:** la licuadora se debe limpiar después de cada uso, poniendo especial atención en que no queden restos entre las cuchillas o en el vaso mezclador.
  - **Exprimidora:** se procede a desmontar todas aquellas partes que se pueda, procediendo a su limpieza.

## LIMPIEZA Y DESINFECCION DE VAJILLA Y UTENSILIOS

### Estación del lavado:

- El área de lavado esta equipada para remover las sobras de alimentos y preenjuagar la suciedad más gruesa, una pileta de 3 compartimientos y una mesa de drenaje separada para los artículos limpios.

### Pasos del lavado:

Los artículos se deben limpiar inmediatamente después de ser utilizados para evitar que la suciedad se adhiera y sea difícil de remover. Utilizar los guantes provistos por BOCADILLO para realizar la tarea y prevenir posibles accidentes de mano.

- 1) Arrojar las sobras y preenjuagar para eliminar la suciedad más gruesa.
- 2) Lavar en el primer compartimiento, utilizando una solución de detergente limpia a 45° C, utilizar un cepillo o esponja para remover y aflojar la suciedad.
- 3) Enjuagar en el segundo compartimiento utilizando agua limpia a 50°C para eliminar todos los rastros de suciedad y detergente.
- 4) Desinfectar en el tercer compartimiento sumergiendo los artículos en agua caliente durante 30 segundos.
- 5) Secar al aire.
- 6) Limpiar y desinfectar las piletas y superficies de trabajo luego de cada uso, para evitar posibles caídas.
- 7) Trasladar con precaución la vajilla limpia a los estantes correspondientes.
- 8) No sobrecargar la bandeja con vajilla para impedir riesgos ergonómicos, además de caídas.

# ERGONOMIA

*BOCADILLO establece las siguientes propuestas para un Puesto de Trabajo Ergonómico:*

- Los trabajadores deben poder trabajar con los brazos a lo largo del cuerpo y sin tener que encorvarse ni girar la espalda excesivamente.
- El trabajador debe llevar los zapatos del uniforme, los cuales son de tacos bajos.
- Mover los pies para orientarse en otra dirección en lugar de girar la espalda o los hombros.
- Mantenerse con la espalda derecha al lavar la vajilla, y realizar intervalos de descanso para poder sentarse.
- No recargar la bandeja con excesivo peso, al trasladar la vajilla desde la bacha al Salón.

# PLAN DE CAPACITACION

# CAPACITACIÓN SOBRE EL MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL ELABORADO PARA BOCADILLO

## 1. AUDIENCIA

La audiencia esta conformada por 6 empleados de la Empresa BOCADILLO.  
Puestos: cocinero, ayudante de cocina, gambucero, mozo, mozo delivery.

## 2. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Lograr mediante la aplicación del Manual de Seguridad e Higiene, un ambiente de trabajo seguro y saludable que propicie permanentemente una actitud de autocontrol preventivo como forma de preservar la vida en pos del comportamiento seguro.

## 3. OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

- Comunicar a los trabajadores sobre los Principios guías de Seguridad e Higiene.
- Dar a conocer a los trabajadores las razones por las cuales se elaboro el Manual y la importancia que tiene para ellos.
- Lograr que los trabajadores adquieran una conducta preventiva a través de la aplicación del Manual de Seguridad e Higiene laboral.

## 4. DURACION

La capacitación durará 8 días, con una carga horaria de 30 horas y media. Durante los siete primeros días se dictarán dos cursos (mañana y tarde), los cuales estarán destinados a dos grupos armados con la finalidad de que la empresa no deje de funcionar en su totalidad, sino que se pueda seguir trabajando normalmente. De esta manera los grupos se formaron según la función y el horario que los integrantes cumplen. El grupo número uno esta conformado por el mozo, cocinero, ayudante de cocina. Mientras que el segundo por dos mozas del delivery, y el gambucero. De esta manera, la empresa puede continuar si interrumpir su funcionamiento.

Teniendo en cuenta que dos integrantes del primer grupo, el cocinero y el ayudante de cocina, si bien deben realizar desde temprano sus tareas, tienen su

pico de trabajo cerca del mediodía, esta es la razón por la cual se eligió, que el grupo asista al curso la mayoría de las veces por la mañana. El tercer miembro del grupo número uno es el mozo de salón quien será reemplazado por una moza del delivery mientras asista al curso.

El segundo grupo asistirá por la tarde, debido a que la confluencia de clientes en el horario establecido para el curso es reducida, siendo de esta manera posible que la moza de salón se haga cargo de las tareas del gambucero.

Los módulos tendrán una permanencia de dos horas durante los primeros siete días. En cambio, el último y octavo día el módulo de cierre será dos horas y media. Asimismo, cada módulo se presenta en el cronograma de capacitación detallando el horario, los temas y los grupos correspondientes.

Se realizarán descansos frecuentes, cada hora, debido a que la atención de las personas integradas en un grupo es muy frágil, y su comportamiento absolutamente diferente al observado de forma individual. Es preciso evitar el cansancio excesivo. Durante los descansos se proveerá de café y medialunas a cada participante.

#### 4.1. Disponibilidad del personal y de la empresa

La Capacitación se impartirá en horario de trabajo y en horario extra laboral. En este sentido es pertinente recordar la importancia de que la empresa y el trabajador compartan los esfuerzos.

Si bien es cierto que el aprendizaje adquirido es un beneficio para la empresa, no hay que perder de vista que también supone una herramienta que el trabajador recibe de por vida, haciéndolo más valioso en el terreno laboral y humano. Esta herramienta, cuando el trabajador marcha, se la lleva consigo, no quedará en la empresa para uso de su sustituto.

Y así debe entenderlo cada trabajador, y por ello debe hacer su aportación, en este caso, dedicando algo de su tiempo libre al programa de Capacitación.

### 5. CONTENIDOS TEMATICOS

- Modulo 1 Introducción
- Modulo 2 Normas Generales de Seguridad e Higiene
- Modulo 3 Sector Cocina: Cocinero
- Modulo 4 Sector Salón: Mozo
- Modulo 5 Sector Salón: Gambucero

## 6. ESTRATEGIAS EDUCATIVAS

La capacitación se dictará en una oficina preparada para tal fin, ubicada en el lugar de trabajo. Dónde se formara un taller en el cual la audiencia podrá participar activamente. De esta manera se logrará que los participantes se sientan involucrados con la capacitación, permitiendo así, eliminar el miedo y la turbación, creando un ambiente seguro y placentero. Se realizarán actividades que procuren favorecer la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el desarrollo de una determinada tarea, a través de exposiciones, resolución de ejercicios, simulacros, discusión de casos.

Cabe destacar que las exposiciones fueron elegidas para desarrollar los contenidos de manera verbalizada, reforzando estos mediante filminas. Este método fue elegido debido a su flexibilidad para generar un feedback inmediato entre participantes y capacitador, permitiendo consultas y dudas surgidas durante la exposición.

A través de las simulaciones se pretende construir un modelo de la realidad a fin de poder aprender a partir de él. Y lograr de esta manera un comportamiento pertinente cuando la situación "ficticia" vivida se pueda llegar a convertir en realidad. Presentando como ventaja fundamental que el participante adquiere una experiencia y un comportamiento preventivo gracias a la situación simulada.

La Discusión de Casos fue elegida ya que favorece la participación de todos los miembros a la resolución de casos a través de sus aportaciones individuales.

Al inicio de la capacitación se le entregará a cada participante un cuadernillo referido a los temas tratados que contengan los ejercicios, artículos, y evaluaciones para cada modulo.

## 7. RECURSOS Y SU COSTO

El costo del curso total es de \$1218, el mismo esta compuesto por

- 6 cuadernillos total de \$60,00 (Costo unitario \$10,00)
- 6 Lapiceras \$3,00 (Costo unitario \$0,50)
- 45 Filminas \$90,00 (Costo unitario \$2,00)
- Alquiler de retro proyector \$150,00
- Café y medialunas provistos por BOCADILLO.
- Honorarios Capacitador \$915,00 (Honorario por hora \$30,00)



## PLAN DE LA CAPACITACION

Etapas	Responsables	Actividades
1	Responsable de BOCADILLO	Se determinan las actividades de Capacitación en función del Manual de Seguridad e Higiene Laboral elaborado.
2	Responsable de BOCADILLO.	Realiza las acciones necesarias para cumplimentar las actividades de Capacitación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona el Capacitador.</li> <li>• Acuerda los horarios, duración, metodología, y temario de la actividad.</li> <li>• Informa al personal de la actividad.</li> <li>• Procura servicios necesarios para el normal desarrollo de la actividad de Capacitación (lugar, equipo, refrigerio, etc.)</li> </ul>
3	Responsable de Capacitación	Desarrolla las actividades de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 1 Introducción</li> <li>• Modulo 2 Normas Generales de Seguridad e Higiene.</li> <li>• Modulo 3 Sector Cocina: Cocinero</li> <li>• Modulo 4 Sector Salón: Mozo</li> <li>• Modulo 5 Sector Salón: Gambucero</li> </ul>
4	Responsable de BOCADILLO	Realiza el seguimiento de las actividades de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emite y archiva los <b>registros de Asistencia.(Anexo 6)</b></li> </ul>
5	Responsable de Capacitación	Luego de finalizado cada modulo de capacitación, el participante deberá completar un <b>cuestionario de evaluación del modulo de Capacitación.(Anexo 1)</b>

6	Responsable de Capacitación	<p>Evaluación del participante con la finalidad de determinar el grado de progreso obtenido por el participante en la Capacitación con respecto al nivel de formación alcanzado y su participación y actitud durante el curso.</p> <p>Una vez llevada a cabo la Capacitación, el formador, basándose en sus observaciones, evalúa a cada participante en aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los conocimientos básicos que tienen con respecto al curso antes de realizarlo.</li> <li>• La actitud o predisposición que demuestran con respecto al curso.</li> <li>• La capacidad con que asimilan conocimientos.</li> <li>• La participación en las actividades que deben realizar.</li> <li>• La adaptación al curso y a su ritmo.</li> <li>• El aprovechamiento del curso según el nivel de Formación alcanzado.</li> </ul> <p><b>Instrumento para evaluación del participante (Anexo 5)</b></p>
7	Responsable de BOCADILLO.	<p>Tras realizar la Capacitación, se procede a evaluar al formador, mediante un cuestionario que debe ser contestado por todos los implicados, que estén presentes durante la Capacitación, a excepción del formador. Los resultados se añaden al resto de las evaluaciones efectuadas para determinar el éxito de la Capacitación. Y a través de la información obtenida, también se detectan los puntos débiles del formador, por lo que los resultados se deben comunicar al formador. <b>Instrumento para evaluación de formadores (Anexo 2)</b></p>
8	Responsable de BOCADILLO y Responsable de Capacitación.	<p>Evaluar de forma global el curso realizado y la actividad del formador.</p> <p>Al finalizar el curso de capacitación, los participantes contestan el cuestionario de forma anónima. Se estudian los resultados obtenidos, identificando los puntos débiles señalados por los usuarios. Y posteriormente se realizan las modificaciones necesarias para el mejor funcionamiento del curso en el futuro.</p> <p><b>Cuestionario general de evaluación del curso. (Anexo 3)</b></p>
9	Responsable de BOCADILLO.	<p>Seguimiento mediante la evaluación de la Capacitación realizada.</p> <p>La finalidad es evaluar la aplicabilidad de lo aprendido en la Capacitación, en la realidad del puesto de trabajo.</p> <p><b>Evaluación de la Capacitación recibida (Anexo 4)</b></p>

## PLANIFICACION DE MODULO 1: Introducción

CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Principios guías de Seguridad e Higiene.</li><li>• Beneficios de la elaboración del Plan y la importancia para los empleados.</li></ul>
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Introducir a los empleados en el ámbito de la Seguridad e Higiene laboral y su importancia.
METODOLOGÍA	Método expositivo
RECURSOS	Filminas, retro proyector, cuadernillo
EVALUACIÓN	Los participantes deberán completar un Trabajo Práctico, que constará de preguntas relacionadas con los contenidos otorgados en el modulo.
TIEMPO	2 horas.

Existen muchas razones para comunicar e informar a los empleados, una de ellas, y considero como la más importante, es que los empleados son personas, y a las personas les agrada que se les informe. Dejar de informar a los empleados respecto de las cuestiones y decisiones que les afecta es una forma de dañar la moral de la organización. Entonces es preciso comunicar a los empleados acerca de los beneficios por los cuales el Manual de Seguridad e Higiene ha sido elaborado. Destacando que un lugar de trabajo seguro y saludable da a la empresa una ventaja competitiva sostenible, ya que un ambiente con estas características permitirá que los empleados concentren toda su atención y energía en mejorar de manera continua, nuestros productos y servicios. El Manual de Seguridad e Higiene se creó para ayudar a BOCADILLO a conseguir un ambiente de trabajo seguro y saludable que conduzca al desempeño óptimo y mejoramiento continuo de la productividad, calidad y competitividad.

Lo que el Manual y su Capacitación significa para los empleados es sumamente importante comunicarlo, haciéndoles saber que el Manual de Seguridad e Higiene significa que todos ellos tendrán un lugar de trabajo seguro y saludable, libre de riesgos y de otros factores que inhiben el desempeño máximo y el mejoramiento continuo, y con su ayuda, asegurar que BOCADILLO sea una empresa segura, saludable, competitiva y libre de accidentes.

## PLANIFICACION DE MODULO 2: Normas generales de Seguridad e Higiene

CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normas generales de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Señalización.</li><li>• Accidentes: factores intervinientes y A.R.T.</li><li>• Consejos para un trabajo seguro: como evitar los accidentes en itinere.</li><li>• Botiquín y Primeros auxilios: ante un accidente, transporte de accidentados, fracturas, quemaduras, hemorragias, respiración artificial, masaje cardíaco, reanimación cardiaca respiratoria, electrocución, vendajes y técnicas.</li><li>• Riesgo eléctrico: pautas para un trabajo seguro.</li><li>• Prevención de incendios: clasificación de los fuegos y uso de matafuegos.</li><li>• Ergonomía: Levantamiento de objetos. Posturas para el trabajo de pie, recomendaciones de ejercicios de relajación muscular, que es la lumbalgia y como prevenirla.</li></ul>
OBJETIVOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr que los empleados conozcan acerca de la Seguridad e Higiene laboral.</li><li>• Desarrollar una conducta preventiva y de compromiso con la Seguridad e Higiene.</li></ul>
METODOLOGÍA	Método expositivo y simulacros.
RECURSOS	Filminas, retro proyector, cuadernillos.
EVALUACIÓN	Los participantes serán evaluados a través de representaciones de distintos roles que deberán llevar a cabo para poner en práctica las temáticas desarrolladas.
TIEMPO	6 horas.

### PLANIFICACION DE MODULO 3: Sector Cocina: Cocinero

CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad en la cocina: caídas, quemaduras, cortes y pinchazos.</li><li>• Manipuladores de alimentos: significado.</li><li>• Practicas de Higiene personal y Manipulación: lavado de manos, manipuladores enfermos, uso de guantes, las uñas, cortes y raspones, higiene corporal y bucal, uniforme de trabajo, uso de joyas, tabaco y chicles, tos y estornudos, probar y degustar alimentos.</li><li>• Enfermedades transmitidas por alimentos, clasificación, medidas de control para evitar las ETA.</li><li>• Limpieza y desinfección, definiciones, limpieza y desinfección de superficies en contacto con alimentos, equipos fijos, refrigeradores, congeladores, depósitos de alimentos, instalaciones, horario y organizador de limpieza y desinfección.</li><li>• Control de plagas.</li><li>• Iluminación y ventilación.</li><li>• Ergonomía: propuestas para un trabajo ergonómico.</li></ul>
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Lograr que el cocinero adquiriera una conducta preventiva en el desempeño de su función.
METODOLOGÍA	Expositiva, discusión de casos, simulacros.
RECURSOS	Filminas, retro proyector, artículos de casos, cuadernillos.
EVALUACIÓN	Los participantes serán evaluados a través de un trabajo práctico con preguntas y ejercicios con opciones para completar.
TIEMPO	6 horas

PLANIFICACION DE MODULO 4: Sector Salón: Mozo

CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Higiene personal y uniforme.</li><li>• Servicio: evitar accidentes por caídas, precauciones a la hora del servicio.</li><li>• Ergonomía</li></ul>
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Lograr que los trabajadores adquieran conocimientos con respecto a la seguridad e higiene, que les permita tener una actitud preventiva en el desempeño de su función.
METODOLOGÍA	Método expositivo
RECURSOS	Filminas, retro proyector, cuadernillos.
EVALUACIÓN	Los participantes serán evaluados a través de Trabajos prácticos que deberán realizar, relacionados con los contenidos desarrollados.
TIEMPO	2 horas

PLANIFICACION DE MODULO 5: Sector Salón: Gambucero

CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Higiene personal y uniforme.</li><li>• Limpieza y servicio: Limpieza y desinfección de vajilla y utensilios.</li><li>• Ergonomía.</li></ul>
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Lograr que los trabajadores adquieran conocimientos con respecto a la seguridad e higiene, que les permita tener una actitud preventiva en el desempeño de su función.
METODOLOGÍA	Método expositivo.
RECURSOS	Filminas, retro proyector, cuadernillos.
EVALUACIÓN	Los participantes serán evaluados a través de Trabajos prácticos que deberán realizar, relacionados con los contenidos desarrollados.
TIEMPO	2 horas

### CRONOGRAMA DE CAPACITACION

DIA	HORARIO	GRUPO	CONTENIDOS
1	7.00 a 9.00hs. 16.00 A 18.00hs.	1 (Completo) 2 (Completo)	Modulo1: Introducción y Trabajos Prácticos.
2	7.00 a 9.00hs. 16.00 a 18.00hs.	1 (Completo) 2 (Completo)	Modulo2: Normas generales de Seguridad Higiene. 1° Parte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas generales y Señalización.</li> <li>• Accidentes y A.R.T.</li> <li>• Botiquín y primeros auxilios</li> </ul>
3	7.00 a 9.00hs 16.00 a 18.00hs.	1 (Completo) 2 (Completo)	Modulo 2: 2° Parte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo eléctrico</li> <li>• Prevención de incendios</li> <li>• Ergonomía</li> </ul>
4	7.00 a 9.00hs 16.00 a 18.00hs	1 (Completo) 2 (Completo)	Modulo 2: 3° parte <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación: role play</li> </ul>
5	7.00 a 9.00hs  16.00 a 18.00hs	1 (Cocinero y ayudante)	Modulo 3: Sector Cocina 1° parte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad en la cocina</li> <li>• Manipulación de alimentos</li> <li>• Practicas de higiene personal</li> </ul> 2° parte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ETA</li> <li>• Limpieza y desinfección</li> <li>• Control de plagas</li> </ul>
6	7.00 a 9.00hs  16.00 a 18.00hs.	1 (Cocinero y ayudante)  1 (Mozo)	Modulo 3: 3° parte <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación y ventilación</li> <li>• Ergonomía</li> <li>• Evaluación: Trabajos prácticos</li> </ul> Modulo 4: Sector Salón: Mozo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene personal y uniforme</li> <li>• Servicio</li> <li>• Ergonomía</li> <li>• Evaluación: Trabajos Prácticos.</li> </ul>
7	7.00 a 9.00hs  16.00 a 18.00hs.	2 (Mozas delivery)  2 (Gambucero)	Modulo 4: Sector Salón: Mozo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene personal y uniforme</li> <li>• Servicio</li> <li>• Ergonomía</li> <li>• Evaluación: Trabajos Prácticos</li> </ul> Modulo 5: Sector Salón: Gambucero <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene personal y uniforme</li> <li>• Servicio</li> <li>• Ergonomía</li> <li>• Evaluación: Trabajos prácticos.</li> </ul>
8	15.30 a 18.00	1y2 completos (Completos)	Cierre final y evaluación final

Grupo 1: Mozo, Cocinera, ayudante de cocina.

Grupo 2: Gambucero, 2 mozas delivery.



## CAPITULO 6

### CONCLUSION

Para finalizar este Trabajo Final de Graduación quisiera hacer hincapié en la necesidad predominante de la empresa de realizar acciones que contemplen la salud del trabajador dirigidas a la prevención de accidentes en el ámbito laboral. Destaco mi interés por desarrollar este proyecto relacionado con la Seguridad e Higiene, porque considero que estos aspectos son fundamentales como herramienta para fomentar la salud de los trabajadores, de manera que se desenvuelvan en un entorno de trabajo saludable, que propicie el desempeño superior de los mismos.

Un ambiente de trabajo seguro y saludable permite que las personas puedan concentrar toda su atención, energía y creatividad en el mejoramiento continuo de su labor. Esta fue la principal razón para concluir el Manual de Seguridad e Higiene laboral de BOCADILLO y su Plan de Capacitación, propiciando un ambiente confortable con personal capacitado en prevención y prácticas seguras. Permitiendo no sólo, cumplir con las normas legales y los objetivos organizacionales, sino también satisfacer los objetivos personales de cada uno de los integrantes de la empresa. De esta manera, se logrará una cultura de prevención que conlleve a las personas a trascender las barreras organizacionales, actuando con seguridad en su vida cotidiana.

El favorecer el desempeño personal de cada integrante y aumentar la calidad de vida, a través de la implementación del Manual de Seguridad e Higiene laboral, promueve un mayor compromiso y satisfacción de los empleados; convirtiéndose, indefectiblemente, en un factor de éxito para alcanzar un óptimo desarrollo organizacional.

Para concluir el presente Trabajo Final de graduación es preciso destacar que el Manual de Seguridad e Higiene laboral ha sido desarrollado desde la aplicación de mis conocimientos, aportes personales y ética profesional. Asimismo, he contemplado las falencias de BOCADILLO con respecto a la temática abordada. Logrando así trabajar desde ellas, convirtiéndolas en ventajas para estimular y desarrollar un compromiso constante de los trabajadores, permitiendo preservar su integridad física.

## CAPITULO 7

### BIBLIOGRAFÍA

- GARY DESLLER Administración de Personal, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Sexta edición 1994
- VAQUERO PUERTA-RAFAEL CEÑA CALLEJO, Prevención de Riesgos Laborales: seguridad, higiene y ergonomía, JOSE LUIS, Ediciones Pirámide, S.A Madrid 1996.
- DAVID L. GOETSCH Administración de la Seguridad Total, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.Mexico 1998
- Líderes del tercer milenio, Manual para el desarrollo empresario, colección de fascículos de CLARÍN y Revista Mercado.
- JOSE MANUEL SÁNCHEZ FEITO, Procesos de Servicios en Restauración.
- JAVIER CERRA, JOSE DORADO, DIEGO ESTEPA, PEDRO GARCIA, Gestión de producción de alojamiento y restauración.
- GABRIEL MARTINEZ DESCHAMPS, JUAN MANUEL DE ALCAZAR GARCIA, MONTSERRAT COLOMA ROMAGUERA Pilares Prácticos del Management del día a día, La Realidad de la Formación día a día.
- FEDERICO GAN, EVA DE FRANCISCO, BEATRIZ ALONSO, SANTIAGO PUYOL, Manual de Técnicas e Instrumentos de Formación en la Empresa. Ediciones Apostrofe.

## CAPITULO 8

### ANEXO

#### Anexo 1

### EVALUACIÓN DE MODULO DE CAPACITACIÓN

Curso:..... Formador:.....

Sección:.....Fecha:../../...

#### CONTENIDO

1) ¿Qué cosas concretas ha aprendido hoy, que no conocía?

A.....

B.....

C.....

2) ¿Qué cosas, aunque ya las hubiera conocido en términos generales, le han llamado especialmente la atención, por la forma de presentarlas o por las posibilidades de aplicación que no había considerado?

A.....

B.....

C.....

3) ¿Qué cosas cree que puede aplicar en la práctica o puede proponer o sugerir que se apliquen, de lo aprendido en la sesión de hoy?

A.....

B.....

C.....

#### VALORACIÓN

Puntuar de 0 (mínimo) a 10 (máximo) marcando con X los aspectos de la sesión de hoy:

	0	2	4	6	8	10
Interés de los contenidos del temario						
Aplicabilidad practica de los contenidos						
Forma de exposición de los contenidos						
Actuación del profesor						

## Anexo 2

### INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL CAPACITADOR

#### Observación de la actuación del formador

Curso:

Capacitador:

Puntuación de la observación:

La gradación de la escala numérica va de menor (1) negativo, a mayor, (6) positivo; se marcará con un círculo el número que más se ajuste a la opinión del observador/a.

#### ELEMENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN DIDÁCTICA

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Motiva inicialmente a los participantes.....                                   | 1 2 3 4 5 6 |
| 2. Utiliza un lenguaje comprensivo.....   | 1 2 3 4 5 6 |
| 3. Despierta el interés de los participantes.....                                 | 1 2 3 4 5 6 |
| 4. Propicia la intercomunicación activa de los participantes entre sí.....        | 1 2 3 4 5 6 |
| 5. Propicia la intercomunicación activa de los participantes con el formador..... | 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Favorece el trabajo en grupos con tareas concretas de elaboración.....         | 1 2 3 4 5 6 |

#### ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN DIDÁCTICA

- |  |             |
|--|-------------|
| 7. Presentó claramente los objetivos de la sesión.....   | 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Estructuró el desarrollo del tema.....  | 1 2 3 4 5 6 |
| 9. Estructuró el tiempo de la sesión.....  | 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Realizaron los participantes prácticas a partir de las exposiciones teóricas.....                                | 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Comprobó la comprensión y adquisición de contenidos por parte de los participantes.....                          | 1 2 3 4 5 6 |
| 12. Realizó una síntesis final.....  | 1 2 3 4 5 6 |
| 13. Utilizó distintos recursos didácticos.....   | 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Utilizó los recursos didácticos adecuadamente.....   | 1 2 3 4 5 6 |
| 15. Dado el desarrollo de la sesión, se puede suponer que logró los objetivos marcados al principio de la misma..... | 1 2 3 4 5 6 |

### Anexo 3

## CUESTIONARIO GENERAL DE EVALUACIÓN DEL CURSO

### *Modo de contestar el cuestionario*

Se marca con un círculo el número que más se ajusta a la opinión que se tiene acerca de la pregunta planteada. Ejemplo:

10 9 8 7                      6 5 4                      3 2 1 0

La puntuación va de mayor-positivo a menor-negativo.

#### 1. EXPECTATIVA DEL CURSO

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 2. ORGANIZACIÓN DEL CURSO

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 3. PROGRAMACION DEL CURSO

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 4. OBJETIVOS DE CADA SESION DE TRABAJO

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 5. TEORÍA Y PRÁCTICA

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 6. ADQUISICIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 7. CLARIDAD EN LAS EXPOSICIONES

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 8. VARIEDAD Y AMENIDAD DE LAS SESIONES

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 9. PARTICIPACIÓN DEL CURSO

El curso se ajusta a lo que esperabas    Solo se ajusta en algunos aspectos    No se ajusta en absoluto  
10 9 8 7    6 5 4    3 2 1 0

#### 10. ATENCIÓN AL TRABAJO DE LOS PARTICIPANTES

El curso se ajusta a lo que esperabas	Solo se ajusta en algunos aspectos	No se ajusta en absoluto
10 9 8 7	6 5 4	3 2 1 0

#### 11. INTERES DEL CURSO

El curso se ajusta a lo que esperabas	Solo se ajusta en algunos aspectos	No se ajusta en absoluto
10 9 8 7	6 5 4	3 2 1 0

#### 12. AMBIENTE DEL CURSO

El curso se ajusta a lo que esperabas	Solo se ajusta en algunos aspectos	No se ajusta en absoluto
10 9 8 7	6 5 4	3 2 1 0

#### 13. FORMACIÓN RECIBIDA: CALIDAD

El curso se ajusta a lo que esperabas	Solo se ajusta en algunos aspectos	No se ajusta en absoluto
10 9 8 7	6 5 4	3 2 1 0

#### 14. FORMACIÓN RECIBIDA: UTILIDAD

El curso se ajusta a lo que esperabas	Solo se ajusta en algunos aspectos	No se ajusta en absoluto
10 9 8 7	6 5 4	3 2 1 0

#### OBSERVACIONES

Anexo 4

**EVALUACIÓN DE LA CAPACITACION RECIBIDA**

Fecha:

Nombre participante:

Puesto:

Evaluador:

Este formulario ha sido confeccionado para evaluar distintos aspectos de la formación que el personal ha recibido. La información que usted prevea será muy valiosa, ya que permitirá obtener una visión muy global sobre el contenido de la misma e identificar aspectos críticos sobre los cuales efectuar correcciones en el futuro. Por lo tanto se le agradece responder con absoluta objetividad.

	Si	No	Regular	
Los conocimientos adquiridos son aplicados en sus tareas habituales				
Los conocimientos adquiridos le otorgaron una mejora en las tareas				
Los contenidos impartidos han sido asimilados por el empleado				

Al cabo de dos meses de finalizada la Capacitación:

*DETALLE LAS MEJORAS QUE LA CAPACITACION HA PRODUCIDO EN SU REALIDAD DE TRABAJO:*

.....  
 .....  
 .....

Califique de 1 a 10 la asimilación en lo personal de los conocimientos impartidos....

Califique de 1 a 10 la aplicación en lo laboral de los conocimientos impartidos.....

COMENTARIOS:.....

.....

.....  
 Firma del Responsable

Anexo 5

**INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DEL PARTICIPANTE**

	1	2	3	4	5
NIVEL DE ENTRADA	Carece de conocimientos básicos en relación con el curso. Le falta base.	Tiene algunos conocimientos básicos. Es insuficiente para el curso.	Trae suficiente preparación básica para el curso. Puede hacer un curso aceptable	Trae buena preparación básica para el curso, lo que facilita su aprovechamiento.	Su preparación básica es óptima. Se prevé un buen aprovechamiento.
ACTITUD O PREDISPOSICIÓN AL CURSO	Asiste mal predispuesto. Hace frecuentes críticas de todo: del curso, de instalaciones.	Asiste poco predispuesto. Critica el curso y apenas acepta su venida al mismo.	Asiste con actitud expectante y normal. No se observa predisposición negativa ni positiva	Se le ve bien dispuesto. Espera aprovechar el curso. Colabora en todo sentido	Actitud francamente positiva. Desea el curso. Colabora activamente en el.
CAPACIDAD DE ASIMILACIÓN	No asimila el contenido del curso. Parece ausente. No comprende	Se aprecia poca capacidad de asimilación, pero comprende algo.	Su capacidad de asimilación parece normal. Puede alcanzar una capacitación de tipo medio	Se aprecia una buena capacidad de asimilación. Superior al termino medio.	Muy buena capacidad de asimilación. Puede alcanzar una capacidad óptima.
PARTICIPACIÓN	No participa en las actividades, parece "no estar" en los temas.	Participa poco y sin éxito. Hay que exigirle para lograr su participación.	Su participación es normal, espontánea y suficiente para el curso.	Tiene una participación muy activa. Supera a la mayoría en este sentido.	Su participación es óptima. Destaca por su iniciativa y originalidad.
ADAPTACIÓN AL CURSO	No ha logrado adaptarse. Parece ajeno a su contenido y desarrollo.	Tiene alguna dificultad para adaptarse al curso y al ritmo de sus exigencias.	Su adaptación es normal. Esta a tono con el ritmo y exigencia del mismo	Ha logrado buena adaptación al curso y destaca entre sus compañeros en este sentido.	Se siente cómodo en el curso. Esta acorde con las exigencias del mismo.
INTEGRACIÓN AL GRUPO	No se ha integrado en el grupo.	Ha tenido dificultades de integración en el grupo, pero las ha superado.	Ha logrado una integración normal.	Su integración es muy buena. Destaca entre sus compañeros.	Es verdadero líder en el grupo. Es aceptado por sus compañeros.
NIVEL DE FORMACIÓN ALCANZADO	No ha aprovechado el curso. Su nivel de formación es suficiente.	El aprovechamiento ha sido más bien escaso. No sabrá desempeñarse solo.	La formación alcanzada ha sido suficiente, pero necesitará ayuda en casos especiales.	Su formación ha sido buena. Superior a la normal, dentro del esquema del curso.	La formación alcanzada ha sido extraordinaria. Puede actuar con independencia.





A continuación se presentan las entrevistas realizadas a los miembros de BOCADILLO.

## ENTREVISTA A DUEÑO-GERENTE

### **1. ¿Cómo surgió la idea de BOCADILLO? ¿Quiénes fueron sus mentores? ¿Cuándo?¿Podría describir una breve reseña histórica?**

BOCADILLO es una empresa familiar que fue fundada el 30 de Junio de 2003 en el centro de la ciudad de Córdoba, con el objetivo de especializarse en el servicio de comida rápida, más precisamente en la fabricación de distintas variedades de sandwiches, elaboración de desayunos y cafetería en general.

La idea surge en la ciudad de Madrid, España, en un viaje familiar, en el cual se conoció una cadena de negocios, donde se vendían este tipo de sandwiches con una excelente aceptación. La idea era adaptar esa variedad de sandwiches a la provincia de Córdoba, teniendo en cuenta las diferentes culturas de los dos países. Debido a que existen muchos ingredientes y sabores que no son habituales y consumidos en nuestra ciudad.

Conociendo la ubicación del local y los posibles clientes de la zona, la idea podía tener una buena repercusión, ya que es una zona de bancos y oficinas, donde por lo general la gente carece de tiempo para almorzar, no existiendo un lugar en la zona con estas características.

Entonces, se decidió llevar a cabo el proyecto y comenzar a diseñar el espacio físico, donde se encuentra BOCADILLO hoy, que luego de diversas opiniones, gustos, debates, se logro determinar la estructura y elección de los colores, verde manzana y terracota, que identifican la marca. .

Desde su inicio tuvo una buena aceptación, pero a medida que fue pasando el tiempo, fue necesario, debido a la alta demanda, comenzar con la elaboración de menues. Se definieron entonces diversos menues que variaban día a día, y a los mismos se los definió como MENU 1: especialidad en carnes, y luego, más adelante se definió el MENU 2: especialidad en pastas. Desde entonces BOCADILLO elabora y comercializa productos tales como menues, sandwiches, minutas, pizzas, lomos y desayunos.

En Septiembre de ese año, debido a una gran demanda y asistencia permanente de los clientes, se decidió ampliar el local, contando hoy con espacio para 53 cubiertos.

### **2. ¿Cuáles son sus responsabilidades en la empresa?**

El velar por el correcto desempeño del personal tanto en la elaboración de los productos, como en la atención al publico.

**3. ¿Cuál es la misión, visión y objetivos generales de la organización?**

Posicionar a BOCADILLO como uno de los lugares líderes en el negocio de comida rápida.

**4. ¿Cuáles son los valores fundamentales que fomenta la empresa?**

El buen servicio y un producto excelente.

**5. ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas que presenta el contexto?**

Satisfacer las necesidades de la zona, en la cual existen gran cantidad de bancos, compañías de seguro, oficinas comerciales, etc.

Y como amenaza podemos describir la gran competencia que existe por la cantidad de negocios similares a BOCADILLO.

**6. ¿Tiene identificadas cuales son las fortalezas y debilidades de BOCADILLO?**

La fortaleza es el producto confiable que se le da al cliente, preparado con esmero y dedicación, y como debilidad la gran competencia que hay en la zona hace que nuestro costo-beneficio sea muy exiguo.

**7. Debido a las fluctuaciones del medio socio-económico, a las exigencias del mercado y a la alta competencia ¿De qué forma son tomados los cambios?**

Con mucha precaución pero en forma definitiva

**8. ¿Cuáles son los principales competidores?**

Existen cuatro negocios similares en un área de 150 mts. A la redonda, lo cual nos obliga a ser cada día más efectivos.

**9. ¿Cuántos empleados hay?**

Luego de una serie de cambios, hoy cuenta con 7 empleados: Un encargado, una moza de Salón, un gambucero, dos mozas para el reparto a domicilio, un cocinero y un ayudante de cocina.

**10. ¿Cuál es la política de selección de personal, que procesos se llevan a cabo y qué criterios se tienen en cuenta?**

Luego de un pormenorizado análisis y evaluación de los currículum presentados por los aspirantes, se pasa a una segunda etapa que son las entrevistas personales, quedando seleccionados los aspirantes que hayan demostrado mayor responsabilidad, experiencia en el puesto a ocupar y criterioso a la hora de resolver problemas propios del puesto.

**11. ¿A quién recurre el personal al presentarse un problema? ¿Hay normas o políticas? ¿Cómo se gestionan los problemas personales?**

Al Encargado quien con criterio y responsabilidad, debe solucionar los inconvenientes y problemas.

**12. ¿Existen políticas con respecto a las tardanzas, ausentismo y presentismo?**

No existen políticas de este tipo.

**13. ¿Hay políticas de capacitación?**

Existen reuniones del personal para optimizar el servicio y la atención al cliente.

**14. ¿Tratándose BOCADILLO de una empresa del rubro gastronómico y de la importancia que tiene la Seguridad e Higiene, existen normas de Seguridad e Higiene laboral?**

Totalmente, la empresa cumple con todos los requisitos exigidos por las autoridades de aplicación (municipales, Provinciales y Nacionales).

**15. ¿Delega autoridad al personal?**

Solo en los temas de operatividad diaria.

## ENTREVISTA A DUEÑO-GERENTE SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL

**1. ¿Qué temas relacionados con la Seguridad e Higiene considera usted que es necesario que los trabajadores conozcan?**

Todo lo referente a la elaboración de comidas y servicio de bebidas.

**2. ¿Usted es consciente de la importancia de Seguridad e Higiene, de establecer normas para evitar posibles actos inseguros de sus empleados que puedan llegar a tener un impacto negativo en sus clientes?**

Por supuesto, concientizar a nuestros empleados sobre seguridad e higiene es un objetivo pendiente que tenemos.

**3. ¿En el área de cocina sus empleados conocen acerca de las normas de Higiene personal, manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos?**

Es primordial no solo su conocimiento, sino su aplicación en el trabajo diario, como le dije antes es un objetivo a cumplir.

**4. ¿Los cocineros tienen uniforme?**

Sí por supuesto.

**5. ¿La cocina reúne los requisitos establecidos?**

Totalmente.

**6. ¿Cuáles son los requisitos que establece la Municipalidad para la habilitación y mantenimiento del local?**

Una serie de disposiciones normadas por ordenanzas, que seria muy tedioso enumerar en este momento. Pero es dable decir que BOCADILLO tiene otorgada la habilitación permanente hasta el año 2006.

**7. ¿Existen orden y limpieza en los lugares de trabajo?**

Ese en nuestro principal objetivo.

**8. ¿Si no hay instalaciones médicas o de primeros auxilios, cuanta con uno o más empleados preparados en Primeros auxilios?**

No la verdad que no cuentan con ese conocimiento.

**9. ¿Existe Botiquín de Primeros Auxilios para el tipo de lesiones que pueden llegar a ocurrir?**

Lo básico.

**10. ¿Qué tipo de accidentes se dan en la organización, por más mínimos que sean? ¿Cree usted que se dan por condiciones peligrosas o por actos inseguros?**

Quemaduras o cortes con cuchillos propios de la actividad en la cocina.

**11. ¿Se encuentra afiliado a una A.R.T.?**

Si.

**12. ¿Existen claramente señalados los números de teléfono de urgencia?**

No.

**13. ¿Están en buenas condiciones las escaleras? ¿Tiene barandas?**

Son de material, pero se debería poner barandas, porque hay una parte que no posee.

**14. ¿Hay extinguidores en el local? ¿Cuántos?**

Los que por Ordenanza Municipal se exigen: 1

**15. ¿Se revisan mensualmente los extinguidores para determinar su condición de operabilidad general y se anota en la tarjeta de inspección?**

Los extinguidores tienen una vida útil de habilitación de 6 meses.

**16. ¿El personal conoce sobre el uso de extinguidores y procedimiento de protección contra incendios?**

No conocen.

**17. ¿Están en buenas condiciones todos los aparatos eléctricos? ¿Tiene sistema de puesta a tierra?**

Si.

**18. ¿Están todos los cableados eléctricos adecuadamente contenidos?**

Por supuesto, es requisito para la habilitación municipal.

**19. ¿Los conectores eléctricos se conservan en buen estado?**

Si.

**20. ¿En la cocina el equipo de ventilación es el adecuado?**

Si.

**21. ¿Existe algún organizador diario de Limpieza que especifique que, cómo, quien, y cuando se hará?**

No existe.

**22. ¿Se permite fumar a los empleados en horario de trabajo?**

No.

**23. ¿Están adecuadamente iluminados todas las áreas del negocio?**

Si.

**24. ¿Se realizan desinfecciones?**

Si, una vez al mes, lo exigido por la municipalidad.

**25. ¿Cree usted que la elaboración de un manual de Seguridad e Higiene laboral y la capacitación del mismo a sus trabajadores ayudaría a lograr una cultura de prevención que permita lograr un ambiente de trabajo seguro y saludable?**

Sí, por supuesto.

## ENTREVISTA A COCINERO

**1. ¿Cuál es el nombre de su puesto?**

Cocinero.

**2. ¿Cuáles son sus funciones?**

Realizar la elaboración de comidas y minutas.

**3. ¿Existe orden y limpieza en los puestos de trabajo?**

Sí.

**4. ¿En caso de accidente, sabría usted como auxiliar a un compañero de trabajo?**

Y sino es nada grave sí.

**5. ¿Sabe dónde se encuentran los matafuegos? ¿Sabe usarlos?**

Si sé donde están pero no sé si sabría usarlo.

**6. ¿La empresa le provee uniformes de trabajo?**

Sí.

**7. ¿Según su criterio cuales son los aspectos fundamentales de la Seguridad e Higiene en su trabajo?**

Los aspectos referidos a la elaboración de las comidas.

**8. ¿Conoce acerca de las normas de Higiene personal a la hora de manipular alimentos?**

Y no trabajar con las manos sucias.

**9. ¿Conoce usted acerca de las ETA y sus causas?**

No.

**10. ¿Conoce que es la Contaminación cruzada?**

No sé.

**11. ¿Cuándo usted recibe los pedidos de alimentos inspecciona a cerca del olor, color, integridad, presencia de insectos, y vencimientos de los alimentos?**

Si controlo la mercadería.

**12. ¿Sabe usted como debe almacenar correctamente los alimentos para evitar la contaminación?**

Y guardarlos en la heladera, depende de cada alimento.

**13. ¿Conoce a cerca de las prácticas generales para la preparación de alimentos?**

Lavar bien las verduras, cocinar bien la carne para que no este cruda.

**14. ¿Se le permite fumar en su lugar de trabajo?**

No.

**15. ¿Le gustaría recibir Capacitación sobre los aspectos mencionados anteriormente?**

Si me encantaría.



## **CUESTIONARIO:**

### **CÓMO EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO DEL TRABAJO**

Por favor conteste si o no a cada una de las preguntas, en caso de ser afirmativas explique en que situaciones.

**Exige su trabajo que:**

**1. Curve y gire repetidamente las muñecas:** Si, cuando cocino, levanto fuentes, todo el tiempo, cuando saco fuentes del horno, cuando preparo los platos, sirvo la comida, las salsas.

**2. Gire repetidamente los brazos:** Sí, lo mismo que antes.

**3. Mantenga repetidamente los codos alejados del cuerpo:** Si, cuando cocino, no puedo estar con los codos cerca del cuerpo es incómodo para hacer las cosas, siempre estoy moviendo los brazos, levantándolos para buscar cosas, levantar fuentes, de todo.

**4. Utilice repetidamente pinzas:** No.

**5. Alcance o levante repetidamente objetos por encima de los hombros:** Si, los platos están en estantes altos y cada vez que necesito uno para armar los platos tengo que bajarlos.

**6. Utilice repetidamente una herramienta que vibra:** No.

**7. Utilice repetidamente la mano para hacer fuerza:** Si, cocino con las manos, y hago fuerza para levantar fuentes, asaderas.

**8. Gire o presione repetidamente la espalda:** No.

**9. Levante repetidamente objetos situados más abajo de las rodillas:** Si, para sacar las cosas del horno.

**10. Trabaje repetidamente con la cabeza agachada:** Si, en la mesada que es baja.

## ENTREVISTA A MOZO

**1. ¿Cuál es el nombre de su puesto?**

Moza.

**2. ¿Cuáles son sus funciones?**

Bueno, mis funciones son atender a los clientes, tomar el pedido, pasar la comanda, preparar la mesa, retirar la vajilla, cobrar y mantener la limpieza del salón.

**3. ¿Existe orden y limpieza en los puestos de trabajo?**

Si.

**4. ¿En caso de accidente, sabría usted como auxiliar a un compañero de trabajo?**

Depende del accidente que sea.

**5. ¿Sabe dónde se encuentran los matafuegos? ¿Sabe usarlos?**

No hay.

**6. ¿La empresa le provee uniformes de trabajo?**

Si.

**7. ¿Se le permite fumar en su lugar de trabajo?**

No.

**8. ¿Según su criterio, cuáles son los aspectos fundamentales de la Seguridad e Higiene en su trabajo?**

Creo que es importante lo relacionado con la salud, estar siempre bien para trabajar.

**9. ¿Cuáles cree usted que son los pasos fundamentales para una correcta prestación del servicio en el salón?**

Tomar rápidamente el pedido y pasar la comanda para que no se demore el servicio. Y los clientes queden satisfechos.

**10. ¿Verifica que la vajilla y cubertería estén perfectamente limpias? ¿Realiza el repaso del material para evitar que llegue al cliente en mal estado?**

Si, siempre.

**11. ¿Cuáles cree usted que son las normas generales de servicio en el salón?**

Y atender bien a los clientes lo más rápido posible, y brindar un buen servicio.

**12. ¿Le gustaría recibir capacitación sobre estos aspectos?**

Si la verdad que si.

## CUESTIONARIO

### CÓMO EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO DEL TRABAJO

Por favor conteste si o no a cada una de las preguntas, en caso de ser afirmativas explique en que situaciones.

*Exige su trabajo que:*

1. **Curve y gire repetidamente las muñecas:** Si, Cada vez que tengo que levantar la bandeja.

2. **Gire repetidamente los brazos:** No.

3. **Mantenga repetidamente los codos alejados del cuerpo:** Si, todo el tiempo debido a que la bandeja no me permite llevar los codos cerca del cuerpo, sino que todo lo contrario, y sino estoy llevando la bandeja, la tengo que cargar en la barra, y las herramientas que necesito las tengo lejos.

4. **Utilice repetidamente pinzas:** No.

5. **Alcance o levante repetidamente objetos por encima de los hombros:** Si, cada vez que cargo la bandeja, para buscar platos para el café o cucharas, o demás cosas, porque la barra esta alta y yo soy demasiado baja.

6. **Utilice repetidamente una herramienta que vibra:** No.

7. **Utilice repetidamente la mano para hacer fuerza:** Si, cuando llevo la bandeja, y sobre todo cuando esta pesada con muchas cosas.

8. **Gire o presione repetidamente la espalda:** Si, hago fuerza y giro la espalda, cada vez que descargo la bandeja en la mesa, o retiro cosas de la mesa, tengo que girar el cuerpo para no chocar con el cliente.

9. **Levante repetidamente objetos situados más abajo de las rodillas:** No.

10. **Trabaje repetidamente con la cabeza agachada:** No.

## ENTREVISTA A GAMBUCERO

**1. ¿Cuál es el nombre de su puesto?**

Gambucero.

**2. ¿Cuáles son sus funciones?**

Mis funciones son preparar todas las infusiones, asistir a la moza de salón en todo lo que necesite, mantener la vajilla limpia. Mantener todos los utensilios limpios y en orden.

**3. ¿Existe orden y limpieza en los puestos de trabajo?**

Si.

**4. ¿En caso de accidente, sabría usted como auxiliar a un compañero de trabajo?**

Depende del accidente que sea, si es muy grave no.

**5. ¿Sabe dónde se encuentran los matafuegos? ¿Sabe usarlos?**

En la escalera, nunca los tuve que usar.

**6. ¿La empresa le provee uniformes de trabajo?**

Si.

**7. ¿Se le permite fumar en su lugar de trabajo?**

No.

**8. ¿Según su criterio, cuáles son los aspectos fundamentales de la Seguridad e Higiene en su trabajo?**

Mantener el sector limpio, la máquina de café, los filtros.

## **CUESTIONARIO**

### **CÓMO EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO DEL TRABAJO**

Por favor conteste si o no a cada una de las preguntas, en caso de ser afirmativas explique en que situaciones.

*Exige su trabajo que:*

1. **Curve y gire repetidamente las muñecas:** Si cuando tiro café.
2. **Gire repetidamente los brazos:** Si, tiro café, busco la vajilla que necesito, saco bebidas de la heladera.
3. **Mantenga repetidamente los codos alejados del cuerpo:** No.
4. **Utilice repetidamente pinzas:** No.
5. **Alcance o levante repetidamente objetos por encima de los hombros:** No.
6. **Utilice repetidamente una herramienta que vibra:** No.
7. **Utilice repetidamente la mano para hacer fuerza:** No.
8. **Gire o presione repetidamente la espalda:** Si, cuando lavo mucha vajilla.
9. **Levante repetidamente objetos situados más abajo de las rodillas:** No.
10. **Trabaje repetidamente con la cabeza agachada:** No.

## CUESTIONARIO DE ANALISIS DE PUESTOS <sup>(6)</sup>

### Descripción de Puestos

#### DATOS GENERALES DEL PUESTO:

¿Cuál es el nombre de este puesto?

---

---

---

¿A que área pertenece?

---

---

---

¿Quién es su jefe?

---

---

---

¿Tiene usted personal a cargo?

---

---

---

#### CONTEXTO DEL PUESTO

##### 1) Condiciones ambientales

¿Las tareas de este puesto suponen algún tipo de riesgo? (si, no) ¿De qué tipo?

---

---

---

(6) Fuente: Gary Dessler. Administración de Personal. Edición Prentice - Hall Hispanoamericana S.A. México, 1996. Pág. 84.

Nota: Este cuestionario fue adaptado a las necesidades organizacionales.

¿Cuál es la frecuencia (constante-esporádica) de exposición?

---

---

---

¿Cuál es la intensidad del riesgo? (alta, media, baja).

---

---

---

¿Exigen las tareas de este puesto la realización de esfuerzos? ¿De qué tipo, físico, mental?

---

---

---

¿Con qué frecuencia e intensidad?

---

---

---

## 2) Relaciones sociales debido a los procesos de trabajo

¿Con quién se relaciona? ¿Su trabajo requiere contacto con personal de otra área, con empresas o agencias externas? Si es así, por favor defina las actividades que requieren los contactos y que tan a menudo lo hace.

---

---

---

## CONTENIDO DEL PUESTO

1) Objetivos del Puesto. (Principal misión u objetivo del puesto. El resultado global que da sentido y razón de ser al puesto)

---

---

---

2) ¿Cuáles son las Tareas y Funciones que deben realizarse en este puesto? (Describalas en orden de importancia e indique con que frecuencia las realiza, en forma diaria, mensual o anual.)

---

---

---

3) ¿Qué tipo de decisiones sobre el trabajo pueden tomarse en este puesto sin intervención de un superior?

---

---

---



## REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

1) ¿Cuáles son los horarios habituales de trabajo?

---

---

---

¿Trabaja en turnos fijo o rotativo? \_\_\_\_\_

¿En jornada continua o discontinua? \_\_\_\_\_

¿Requiere este puesto trabajar horas extras en forma frecuente?

\_\_\_\_\_

¿Requiere este puesto tener disponibilidad para viajar? \_\_\_\_\_

¿Cuál es la edad ideal para incorporar un nuevo candidato a este puesto? \_\_\_\_\_

Mínima..... Máxima.....

¿De qué sexo debe ser dicho ocupante? Varón..... Mujer.....

¿Y el estado civil?..... ¿Exige algún lugar de residencia determinado?.....

2) Instrucción Formal

1) Marque con una cruz, los requisitos que considere mas relevantes para su desempeño en el puesto, independientemente de que usted los alcance o no.

FORMACIÓN:	Completa	incompleta
- Básica	___	___
- Secundaria	___	___
- Terciaria	___	___
- Universitaria	___	___

2) Conocimientos o habilidades requeridos en el puesto: Enuncie los conocimientos técnicos, informáticos, de idiomas requeridos. Conocimientos concretos de tipo profesional que debe dominar el ocupante para el rendimiento eficaz.

---

---

---

3) Experiencia requerida: Se trata de aprendizajes adquiridos por la práctica normal, que garantizan la resolución de situaciones que pueden presentarse en el ejercicio del puesto.

- sin experiencia
- hasta 6 meses
- hasta 1 año
- hasta 3 años

INFORMACION ADICIONAL: Proporcione la información adicional no incluida en ninguno de los puntos anteriores, que usted piense que es importante para la descripción de su posición.

---

---

---

FIRMA DEL EMPLEADO: \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_