



- Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente de Trabajo -

“Plan de acción para gestionar la higiene y seguridad en el hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz”

**Ciani, Alexis Emiliano**

Documento Nacional de Identidad: 36.535.081

Legajo VHYS01356

-2019-

## **RESUMEN**

Howard Johnson es una cadena hotelera con más de 70 años de experiencia. La franquicia inaugurada en 2016 marcó un hito en Villa Carlos Paz y puso a disposición del turista la posibilidad de acceder a un hotel de renombre internacional.

El presente reporte tiene como misión brindar herramientas para promover puestos de trabajo sanos y seguros. Como se verá, hay muchos riesgos presentes, algunos más importantes que otros y que son necesarios corregirlos. OHSAS 18001/IRAM 3800 son herramientas que ayudarán a la empresa a implementar de un plan de acción que gestione la seguridad y salud ocupacional; ayudarán a identificar los peligros y gestionar el riesgo, con el fin de evitar accidentes laborales.

Se desea conseguir una cultura de prevención dentro de la organización en la que el derecho a un ambiente de trabajo seguro y saludable se respete en todos los niveles.

Palabras clave: Riesgo, Peligro, Plan de acción, Seguridad, Salud Ocupacional, Prevención.

## **ABSTRACT**

Howard Johnson is a hotel chain with over 70 years' experience. Founded in 2016, the franchise marked a milestone in Villa Carlos Paz and gave tourists the chance to have access to a globally renowned hotel.

The present abstract aims to offer the tools needed to foster a healthy and safe workplace. As will be shown later, several risks exist in the workplace; some of them are more important than others and need to be assessed. OHSAS 18001/IRAM 3800 are tools that not only will they help the company to implement an action plan to manage the occupational health and safety, but they will also help to identify hazards and manage risks in order to avoid workplace injuries.

The whole purpose here is to achieve a prevention culture within the company so that the right to a healthy and safe working environment is secured at all levels.

Key words: Risk, Hazard, Action Plan, Safety, Occupational Health, Prevention.

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este proyecto es analizar en profundidad los diferentes riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores en el hotel Howard Johnson plaza Villa Carlos Paz.

Lo peor que podemos hacer frente a los riesgos es no tenerlos en consideración y no adoptar medidas para poder superarlos, ya que procediendo así los riesgos se instalarán entre nosotros, no solamente en el establecimiento, sino también en nuestra vida familiar y social. (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina [FEHGRA], 2003, parr. 6)

Howard Johnson es una cadena hotelera internacional con más de 70 años de experiencia y tiene afiliados bajo el sistema de franquicia alrededor de 800 hoteles en todo el mundo.

El hotel se inauguró en diciembre de 2016 y cuenta con 127 habitaciones modernas, además de un restaurante con cocina internacional, spa, sala de convenciones y salas de reuniones, donde desempeñan sus actividades laborales 80 colaboradores.

La idea con la que se gestó este proyecto fue construir un Condo hotel, esto hace referencia a una modalidad comercial que combina el negocio inmobiliario con la actividad hotelera. Es decir que Howard Johnson Villa Carlos Paz cuenta con tantos dueños como accionistas, pero la administración se encuentra a cargo de los socios mayoritarios.

La seguridad e higiene es uno de los principales aspectos a considerar dentro del hotel. Es por esto que se cumple con los estándares establecidos por la cadena, con normas internacionales y con las regulaciones nacionales, como la Ley N.º 4701.

Nos encontramos en un periodo en el cual la seguridad y la salud van ganando posiciones con relación a preferencias definidas dentro de nuestra sociedad actual. La seguridad y la salud han pasado de ser algo complementario en la empresa a ser un derecho y obligación dentro de nuestros trabajos. (Chamaidan Sañisela y Minango Tutasi, 2014, p. 26)

Tanto el restaurante como el spa están concesionados, es decir que cuentan con su propia administración y su propia declaración de visión, misión y valores.

Debido a que se plantea conseguir la máxima seguridad para sus colaboradores con el desafío de contar con cero accidentes laborales, el hotel posee un protocolo de seguridad. Además, el directorio mantiene auditoría de todos los procesos para asegurarse de que se cumpla con todos los estándares de calidad propuestos en una cadena de tal envergadura.

Se pretende con este reporte investigar objetivamente las causas que pueden propiciar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con el fin de proponer un plan con las medidas de seguridad necesarias para evitar que se repitan. Es importante cumplir con lo establecido en la Ley de Higiene y Seguridad en el trabajo N° 19.587, puesto que garantiza un nivel adecuado de protección frente a los riesgos derivados de las actividades laborales desempeñadas.

Un plan de emergencias es un conjunto de procedimientos técnicos y administrativos de prevención y control de riesgos que permiten organizar y optimizar los recursos de la empresa con el fin de evitar o reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que puedan derivarse de una situación de emergencia. (Cattaneo, 2014, p. 1)

Mozos, camareras, conserjes, recepcionistas, cocineros y todos los colaboradores del hotel son el eje central de la actividad, la cara visible de la empresa. Este reporte de caso tiene como misión brindar herramientas para promover puestos de trabajos sanos y seguros para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, e impulsar el desarrollo sustentable de la actividad. (Superintendencia Riesgos de Trabajo, [SRT], 2018)

La ciudad de Villa Carlos Paz es uno de los puntos turísticos más importantes del país con una gran oferta de bienes y servicios, sobre todo el hotelero y gastronómico. Se estima que hay alrededor de 40 000 plazas hoteleras, lo que convierte a este rubro en una de las fuentes generadoras de empleo más importantes de la ciudad.

Su gran potencial para impulsar la creación de empresas y de empleos, y de estimular la generación de infraestructura y de servicios públicos, se pone de manifiesto en Argentina, en donde la actividad de los Viajes y el Turismo aportan el 7% del PBI. Bajo el paraguas del Turismo, la hotelería y la gastronomía generan un poco más del 3% del PBI y aportan casi el 4% al total del empleo. (SRT, 2018)

Es relevante para la empresa mantener la salud y la seguridad de sus colaboradores a la espera de un alto nivel de desempeño para desarrollar un producto hotelero que sorprenda y supere siempre las expectativas de los huéspedes y clientes, ya

que se trata de un mercado complejo y muy competitivo. Este nivel de desempeño se logra por el salario percibido, pero fundamentalmente por el clima laboral en el que el trabajador está inmerso, compuesto por las condiciones propias de la actividad y de la tarea específica que pueden ser seguras o inseguras.

Lo que se quiere lograr es mejorar la economía de la industria, la calidad de vida de los trabajadores y la conservación de los recursos naturales, para el bienestar de la generación presente y generaciones futuras. (Sapuches, 2014, p. 7)

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

### *Descripción de la situación*

La Higiene y Seguridad, desde sus inicios, ha intentado mejorar las medidas para poder superar los riesgos asociados en la industria hotelera; sin embargo, los casos con días de baja, incapacidades y muertes no han disminuido en los últimos años.

Es imposible asociar la seguridad a la ausencia de riesgos, pero se deben mantener dentro de los niveles más bajos posibles para poder evitar consecuencias negativas para la salud de los colaboradores. (Protocolo de seguridad HJ, p. 1)

Los indicadores de accidentes de trabajo del hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz muestran que el mayor número de incidentes se ven reflejados en el área donde se desempeña el personal de piso (mucamas) y los trabajadores de cocina.

Argentina dispone de leyes, decretos, reglamentos y manuales de buenas prácticas destinados a cambiar este paradigma con respecto a los riesgos del trabajo. No obstante, los indicadores anuales de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el sector de hotelería no decrecen.

Figura 1: Indicadores anuales de accidentes en la República Argentina.

Año	Trabajadores cubiertos (promedio)	Total de casos AT/EP notificados	Casos AT/EP con días de baja e incapacidades	Trabajadores fallecidos por AT/EP
2014	64.319	3.576	3.335	0
2015	66.792	3.523	3.320	1
2016	66.327	3.304	3.113	0
2017	65.205	3.228	3.060	1

Fuente: elaboración propia a base de SRT. Indicadores anuales de accidentes de trabajos y enfermedades profesionales (AT y EP) para servicios de alojamiento, comida y hospedaje en hoteles.

Es preciso abordar con más énfasis este tipo de riesgos y solucionarlos, ya que en la actualidad hay muchas herramientas que facilitan el trabajo, como así también información más consistente para la resolución de problemas. Es por esto que resulta relevante el estudio y análisis de los puestos de trabajo del personal de piso y personal de cocina para sentar las bases de un trabajo con condiciones laborales adecuadas.

### *Análisis de contexto*

Villa Carlos Paz es una ciudad turística a solo 30 minutos de la ciudad de Córdoba, es una de las más importantes de la provincia y el país. Elegida por su especial clima serrano, es posible disfrutar de sus paisajes durante todo el año. Destacan así sobre todo el verano, sus balnearios naturales a la vera del río San Antonio y el arroyo Los Chorrillos, y el dique San Roque, uno de sus principales atractivos. (Villa Carlos Paz, s.f.)

La ciudad es reconocida por ser uno de los destinos veraniegos más elegidos para las vacaciones familiares (enero, febrero y marzo) mientras que durante el resto del año es posible observar por sus calles a jubilados (abril, mayo y junio) y a estudiantes (septiembre, octubre, noviembre y diciembre) de todo el país.

La llegada de Howard Johnson marcó un hito en esta localidad y puso a disposición del turista la posibilidad de acceder a un hotel de renombre internacional. Es por esta razón que Howard Johnson se ha convertido en uno de los principales actores en el desarrollo de localidades pequeñas y medianas de Argentina.

Howard Johnson Villa Carlos Paz es una empresa familiar que mantiene su impronta de PyME. Es una cadena hotelera internacional con más de 70 años de trayectoria en Estados Unidos y el mundo. Tiene afiliados bajo el sistema de franquicia alrededor de 800 hoteles en todo el mundo. El área internacional de la compañía supera ya el 30 % de la totalidad de los hoteles en operación. La marca registrada Howard Johnson pertenece actualmente al Grupo Wyndham Worldwide, integrado bajo el esquema de franquicias u operación, con 7100 hoteles afiliados en las distintas marcas del grupo.

### *Análisis PESTEL*

- Factor político:

-La poca estabilidad del gobierno argentino desfavorece el desplazamiento de turistas al exterior por el tipo de cambio, lo que de alguna manera aumenta el turismo nacional.

-Las decisiones políticas mediante la promoción turística ha impulsado el turismo.

-Los esfuerzos de la administración pública de la ciudad y provincia en calidad de inversiones han mejorado y potenciado la ciudad de Villa Carlos Paz como destino turístico.

- Se estableció un calendario de feriados para impulsar el turismo los fines de semana largos.

-Los gobiernos son cada vez más conscientes de la importancia del sector turístico para la economía de la región.

- Factor económico:

-La inflación es uno de los problemas que más sufre la economía Argentina. La política cambiaria con la desvalorización de la moneda ocasiona fuertes impactos relacionados con la actividad turística.

-La pérdida de competitividad de la moneda Argentina lleva a que la ciudad sea un importante atractivo turístico para extranjeros.

-El descenso de la cantidad de visitantes en los últimos años han obligado al sector a buscar nuevas estrategias para encontrar la solución, como la creación de paquetes turísticos, promociones, etc.

- Factor social:

- El comportamiento de los consumidores cambia, por lo que también cambia la percepción del turismo como una actividad enriquecedora y necesaria. El consumidor es más exigente y está más informado.

-Las escapadas en fines de semanas largos han ido adquiriendo importancia.

-Algunos segmentos turísticos, como la plaza teatral, el turismo aventura y el náutico han crecido.

-El argentino se adapta constantemente a las políticas del gobierno y aún conserva el hábito de salir de vacaciones.

- Factor tecnológico:

-El comercio electrónico es una modalidad cada vez más usada por los usuarios para comparar productos y concretar sus compras.

-Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han supuesto un importante avance en el sector y le han dado la posibilidad a los clientes de utilizar herramientas en línea para realizar diversas acciones, como comparar precios y ofertas, reservar en línea, consultar paquetes y servicios, visualizar una galería de imágenes de las instalaciones y habitaciones, así como compartir y obtener opiniones. La información al alcance de todos ha logrado crear un consumidor más informado, conectado, participativo y exigente.

-La tendencia de independizarse de agencias de viajes ha creado un perfil de turista planificador y proactivo.

- Factor ecológico:

- El cuidado del medioambiente no deja de ser una preocupación de la actualidad. Muchas son las empresas y organismos que promueven programas, normas y políticas orientadas a la protección del medioambiente y de los recursos naturales.

- Tener presente el cuidado del medioambiente dentro de las políticas internas del negocio, principalmente si se administra un negocio en un entorno tan natural como son las Sierras de Córdoba, genera una buena imagen del lugar y demuestra que se respeta la naturaleza.

-El hotel tiene como premisa minimizar el impacto ambiental, es por eso que se adapta al programa “Hoteles más Verdes” reconocido por Global Sustainable Tourism Council (GSTC) considerado uno de los programas con más prestigio en el mundo. Este programa propone una ecoetiqueta que incluye tres categorías: bronce, plata y oro. Howard Johnson Villa Carlos Paz es poseedor de una ecoetiqueta nivel plata. (Howard Johnson, Gestión Sustentable, s.f.)

- Factor legal:

-Constitución Nacional: capítulo primero – artículo 14 bis.

-Ley 20.744: Ley de Contrato de Trabajo.

-Ley 19.587: Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo.

-Ley 24.557: Ley de Riesgos de Trabajo.

-Ley 18.828: Ley Nacional de Hotelería.

-Ley 4.701: Regulación de Alojamientos Turísticos.

### *Análisis FODA*

#### FORTALEZAS

- Bajos precios por su calidad de servicio.
- Ecoetiqueta nivel plata de responsabilidad medioambiental.
- Servicios complementarios y más espacios verdes que sus competidores.
- Excelente ubicación.
- Cadena conocida internacionalmente.
- Convenios con otras empresas para trabajar en conjunto.
- Marketing.

#### DEBILIDADES

- Dificultad para atraer clientes en temporada baja.
- Falta de comunicación entre el presidente y los empleados.
- Gran competencia en el mercado.
- Recambio continuo de personal.
- Lentitud en la adopción de medidas ante los cambios de mercado.

### OPORTUNIDADES

- Eventos de magnitud que atraen clientes, por ejemplo: World Rally Car.
- Crecimiento de internet como principal canal de oferta.
- Buen posicionamiento a nivel nacional e internacional.
- Ubicado en el punto turístico más importante de Córdoba.
- Poca probabilidad de competencia del mismo nivel en el corto plazo.
- Distintos tipos de turista: temporada de verano, turista de negocios, estudiantes y jubilados.

### AMENAZAS

- Preocupación por la economía nacional.
- Aparición de nuevos destinos turísticos de lujo.
- Tipo de cambio desfavorable.
- Exceso de competidores indirectos que ofrecen una opción más económica.
- Disminución del poder adquisitivo de los consumidores.
- Crecimiento de la presión fiscal.

#### *Conclusiones:*

Este análisis es una valiosa herramienta para la planeación estratégica de la empresa; es importante la evaluación de los puntos fuertes y débiles con la finalidad de contar con un diagnóstico de las condiciones de operación. Las propuestas de mejora se orientarán a disminuir las debilidades, a mantener las fortalezas y aprovechar las oportunidades para poder aumentar la competitividad de la organización.

Howard Johnson Villa Carlos Paz presenta ciertas debilidades que pueden ser transformadas en fortalezas si se trabaja en ello. La clave está en conocer el perfil del turista según la época del año, adaptarse a las tendencias y a la economía de la región.

#### *Análisis específico*

La seguridad e higiene de Howard Johnson es uno de los principales aspectos que considerar dentro del hotel; es por esto que se cumple con las normas establecidas por la cadena, con normativas internacionales y con las regulaciones nacionales.

Desde sus inicios el hotel ha tenido como premisa reducir el impacto ambiental, por lo que posee altos estándares de higiene y cuidado en la utilización de químicos.

El hotel cuenta con un responsable de mantenimiento que, entre otras tareas de su puesto, controla que se cumplan con todas las normativas de higiene y seguridad en el establecimiento. Además, junto con el jefe de seguridad, se encarga de verificar cada uno de los espacios, infraestructura y todo lo necesario para que se preserve la integridad de cada una de las personas que trabajan en la institución.

Por otro lado, el restaurante “The Lord” desarrolla sus actividades bajo el control y supervisión de ingenieros en higiene y seguridad, que realizan un trabajo en conjunto con personas de bromatología, siguiendo las normas impuestas por Howard Johnson.

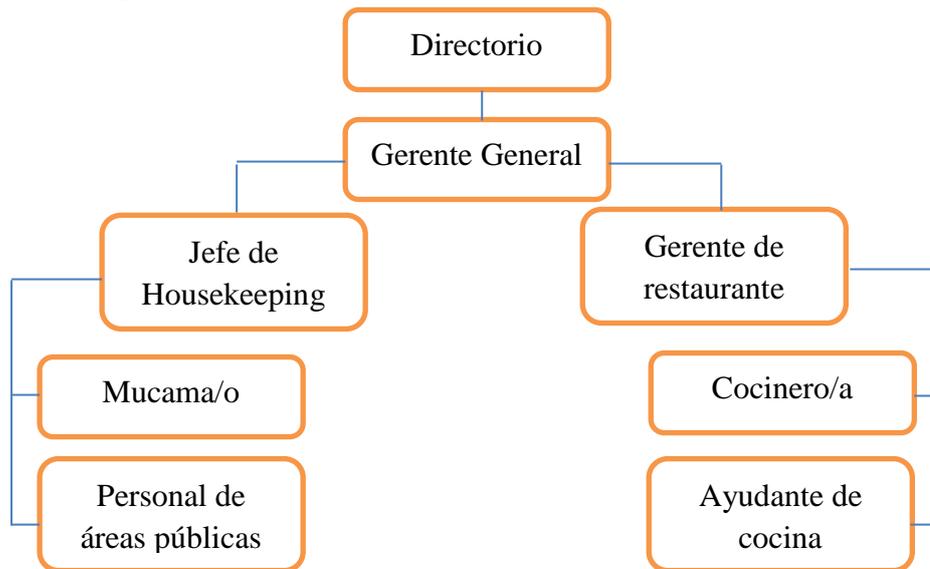
Uno de los principales objetivos tanto del hotel como del restaurante es conseguir la máxima seguridad para sus colaboradores. Es por esto que se plantea el desafío de contar con cero accidentes laborales.

El hotel rige su política de higiene y seguridad bajo las normas del “Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía” creado por la FEHGRA (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina). Además, cada uno de los empleados recibe indicaciones específicas acerca de cómo manejarse en su puesto de trabajo para evitar riesgos y accidentes.

Por su parte, el restaurante “The Lord” tiene sus propias políticas de gestión de Higiene y Seguridad.

Este proyecto va dirigido al área de “housekeeping”, donde desarrollan sus actividades las mucamas y el personal de áreas públicas, y al área de “cocina”, donde desempeñan su labor cocineros y ayudantes de cocina. Se le dará prioridad al análisis de estas dos áreas debido a que son las más críticas en cuanto a incidencia de accidentes laborales.

Figura 2: Mapeo de involucrados



Fuente: elaboración propia.

Para los fines del análisis, el organigrama empresarial fue resumido con el objetivo de focalizar en las áreas de estudio que competen.

#### *Descripción de puestos*

Mucama/o: responsable de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones del sector a su cargo.

Personal de áreas públicas: encargado de la limpieza y acondicionamiento de los espacios comunes y del armado del salón y salas según especificaciones propias de cada evento.

Cocinero/a: encargado de cocinar menús completos o platos individuales, verificar la calidad de los alimentos, supervisar a los ayudantes de cocina, controlar y almacenar suministros, inspeccionar la limpieza de la cocina

Ayudante de cocina: encargado de ayudar al cocinero en las tareas que requiera; cortar, pelar y preparar alimentos, preparar comidas simples, mantener limpia la zona de trabajo, escurrir y lavar platos.

### *Análisis de riesgos*

La identificación de riesgos es el proceso de encontrar, listar y caracterizar fuentes de peligro potencialmente capaces de originar sucesos no deseables y el análisis de riesgos es el uso sistemático de información para identificar las fuentes y estimar los riesgos. El análisis de riesgos proporciona las bases para la evaluación y control del riesgo. Una vez hecho el análisis se estima el riesgo, determinando las consecuencias que pueden derivarse de la materialización de un peligro y se lo evalúa. (Sapuches, 2014, p.15)

Dentro del hotel existen varios departamentos; cada uno de ellos se encuentra definido por las tareas y responsabilidades a cargo. Se analizarán los riesgos para poder puntualizarlos con mayor precisión según el área correspondiente.

#### Departamento de Housekeeping:

- Lesiones por esfuerzo repetitivo: el trabajo del personal de limpieza conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles y paredes y empujar carritos de limpieza de una habitación a otra.
- Productos químicos: las mucamas, encargadas de la limpieza de habitaciones, emplean productos químicos para lavatorios, bañeras, inodoros, suelo y espejos, alguno de los cuales contienen entre sus componentes sustancias tóxicas que pueden ocasionar dermatitis, problemas respiratorios y otras afecciones.

El personal de áreas públicas suele utilizar pinturas y productos de restauración, como así también algunos químicos en jardines y accesos.

- Tropiezos y caídas: el personal de limpieza necesita trasladarse con rapidez durante su trabajo, circunstancia que favorece los resbalones en suelos mojados, tropiezos con sábanas, colchas u otros obstáculos.

El personal de áreas públicas está sumamente expuesto, pues debe subirse a escaleras para alcanzar lugares elevados. También está en situación de riesgo con resbalones cuando debe limpiar piscinas y el suelo se encuentra mojado.

- Contacto con residuos: está presente el riesgo de cortarse con cristales, hojas de afeitar usadas y otros desechos. Además, el contacto con algunas sustancias pueden resultar insalubre o inseguro.

- Uniformes: debe usarse obligatoriamente un uniforme de trabajo, que muchas veces no permiten la libertad en los movimientos.
- Levantamiento de peso: las tareas que requieren fuerza física, como dar vuelta los colchones o correr muebles, son riesgosas debido a posturas incorrectas, esfuerzos repetitivos, que afectan la cintura, hombros, espalda, brazos y piernas.

#### Cocina:

- Lesiones por esfuerzo repetitivo
- Tropiezos y caídas: Muchas veces se trabaja a un ritmo más rápido del que se puede, por eso los suelos de la cocina debe mantenerse limpios y secos.
- Cortes: el tipo de aparato para cortar, la incesante actividad y la presión de trabajo en el restaurante durante los horarios de desayuno, almuerzo y cena aumentan el riesgo de accidentes. El uso indebido de máquinas puede provocar cortes, aprisionamiento de miembros en piezas móviles o descargas eléctricas.
- Quemaduras: son el mayor peligro al que está expuesto el personal de cocina que maneja hornos y fogones. Las lesiones van desde una quemadura superficial hasta lesiones de tercer grado. Las freidoras provocan quemaduras por salpicaduras de aceite caliente. Por otro lado, el riesgo que traen los hornos microondas son las fugas de radiación que pueden causar lesiones a órganos sensibles.
- Cámara frigorífica: se utiliza para guardar alimentos preparados y sus ingredientes. Además de las bajas temperaturas, el principal peligro radica en que el personal de cocina quede atrapado en caso de cierre accidental de la puerta.
- Ventilación: la grasa en suspensión en el aire puede depositarse sobre los distintos equipos de la cocina, lo que los hace resbaladizos. Es importante el uso de extractores y campanas.
- Lavado de vajilla: las máquinas lavavajilla pueden producir quemaduras en la piel al retirar platos calientes. Por otro lado, el lavado a mano de cubiertos y platos trae consigo el riesgo de corte por vidrio o elementos afilados.
- Levantamiento de peso: el levantamiento de cajas, media res y otros alimentos puede provocar dolores de cintura, espalda y brazos por la inadecuada forma de cargar.

Comunes a ambos departamentos podemos encontrar:

- Incendios y otras emergencias.
- Estrés.
- Turnos rotativos.
- Acoso sexual.
- Mobbing.

(FREMAP, 2017)

Como se puede observar, hay muchos riesgos presentes para los puestos que se analizaron, algunos más importantes que otros y que son necesarios corregirlos. Aplicando medidas se logrará trabajar de manera segura y eficiente. Lo más importante luego de poner en práctica las medidas es mantenerlas.

## MARCO TEÓRICO

El objetivo de implementar un plan de acción para gestionar la seguridad y salud ocupacional es identificar los peligros y gestionar el riesgo, con el fin de evitar accidentes en el trabajo.

Se entiende por accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho u en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar del trabajo siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. (Ley N° 24557, 1995)

Según OHSAS, se define el peligro como fuente, situación o acto potencial para causar daño o deterioro de la salud. (OHSAS 18001, 2007)

El riesgo se define como la incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo. Se trata, en esencia de, circunstancias, sucesos o eventos adversos que impiden el normal desarrollo de las actividades de una empresa y que, en general, tienen repercusiones económicas para sus responsables. (ISO 31000, 2009)

Al evaluar los riesgos, se define si el riesgo asociado a un peligro puede ser aceptable. Ahora bien, el hecho de que un riesgo sea tolerable implica compararlo con algún patrón de referencia; por ello se parte de la identificación de la legislación que la organización debe cumplir.

### *Marco legal*

Ley N° 24557 “Ley de Riesgos de Trabajo”

Capítulo IX, Art. 31 establece que los empleadores y trabajadores cumplirán con las normas de higiene y seguridad, incluido el plan de mejoramiento.

Ley N° 19587 “Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo”

Art 4: La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto:

- a) proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores;
- b) prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo;
- c) estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

Art 9. k) promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, particularmente en lo relativo a la prevención de los riesgos específicos de las tareas asignadas. (Ley 19587, 1974)

Conocer las exigencias normativas permite realizar la evaluación de riesgos. Entendiendo esto, la empresa puede definir políticas para cumplir con el compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de SySO y a su vez crear una cultura de prevención en sus empleados, a partir de la capacitación sostenida.

#### *Cultura de prevención*

Una cultura de prevención en materia de SST es aquella en la que el derecho a un ambiente de trabajo seguro y saludable se respeta en todos los niveles, y en la que el gobierno, los empleadores y los trabajadores participan activamente en iniciativas destinadas a garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema de derechos, responsabilidades y deberes bien definidos. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2010, p.6)

#### *Capacitación del personal*

El crecimiento sostenido del turismo, proyecta un importante incremento de la necesidad de mano de obra capacitada que alcanzaría a unos 100 millones de trabajadores en todo el mundo, en este siglo. En este contexto, la capacitación surge como una herramienta fundamental para alcanzar la competitividad de las empresas del sector. (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina [FEHGRA], 2003, parr. 6)

### *Normas de gestión SySO*

Actualmente coexisten en Argentina las siguientes normas de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional:

- ISO 45001:2018: se publicó el 12 de marzo del 2018; ya puede ser implantada aunque hay un período de transición de tres años para aquellas empresas que estén certificadas bajo OHSAS 18001; esta es la norma más difundida y reconocida a nivel internacional.
- ISO 31000:2009: aplicada a los sistemas de gestión de riesgos.
- ILO-OSH 2001: están basadas en el convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, N° 155. Ofrecen un modelo internacional excepcional, compatible con otras normas y pautas sobre el sistema de gestión.
- Resolución de la Superintendencia de Riesgos de trabajo N° 103: adopta las directrices sobre SySO, ILO-OSH 2001 como documento y marco referencial para la implementación de sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo por parte de los empleadores.

Los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, sean mortales o no, tienen costos económicos derivados de las indemnizaciones, de la pérdida de tiempo de trabajo, de gastos de formación, entre otros.

Se entiende que el personal más propenso a sufrir accidentes laborales es el personal de housekeeping y cocina. Una de las principales causas es la falta de capacitación por no saber cómo evitar los accidentes dentro del área de trabajo o por desconocer cómo se usa el equipo y maquinaria, lo que trae como consecuencia daño a la salud, lesiones, esguinces, fracturas, quemaduras, invalidez o inseguridad para realizar las tareas cotidianas.

El objetivo de la organización es evitar los riesgos, gestionarlos y reducirlos a niveles tolerables para que decrezcan los niveles de accidentabilidad de sus empleados. Se logra mediante la elaboración de un plan de acción para gestionar la salud y seguridad ocupacional. Es requisito cumplir con la legislación pertinente en materia de Higiene y Seguridad (Ley N° 24.557 y Ley N° 19.587) y adaptarse a normas técnicas tanto nacionales como internacionales (IRAM 3800, ISO 45001, ISO 31000).

Adaptando el plan será posible fomentar y promover mediante capacitaciones una cultura de prevención dentro de la organización.

### **SÍNCRISIS**

En la actualidad, en Argentina, se han hecho innumerables esfuerzos en cuanto a reformas laborales que permitan mejorar la productividad y mejorar las condiciones de trabajo. Se establece un marco normativo que obliga a los empleadores a cumplir con ciertas disposiciones como la ley N° 24.557 “Ley de Riesgos de Trabajo” y Ley N° 19.587 “Ley de Higiene y Seguridad”. No obstante, como se observa en la figura 1 (Indicadores anuales de accidentes en la República Argentina), los casos de accidentes laborales se mantienen año a año.

La mayor cantidad de avisos de incidentes en el hotel Howard Johnson se dan en el área de Housekeeping y Cocina. Mucamas, personal de mantenimiento, cocineros y ayudantes de cocina se exponen todos los días durante su jornada laboral a riesgos que podrían ser gestionados de mejor manera.

Desde el área de gerencia y recursos humanos, la cadena le brinda a cada trabajador un protocolo de seguridad, en el que se mencionan algunos riesgos de manera muy general. A su vez, cada empleado tiene a disposición el “Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía”. La cadena tiene un jefe de mantenimiento que entre sus tareas controla que se cumplan las normativas de higiene y seguridad, aunque no posea los conocimientos necesarios en la materia para ayudar a los demás empleados a evitar riesgos. Más allá de estas soluciones prácticas implementadas por el hotel, los índices de accidentes laborales demuestran que se está fallando al intentar resolver el problema.

No basta con brindarle al empleado un manual o un protocolo de seguridad para que lo lea y esté al tanto de los posibles riesgos a los que se expone. Es necesario resolver la deficiencia que hay en la comunicación interna entre la gerencia, jefes de áreas y los empleados; crear un plan para gestionar los riesgos en cada puesto de trabajo y, por último, realizar una capacitación de acuerdo a las características y riesgos propios generales (primeros auxilios, incendios, evacuaciones, ventajas de orden y limpieza en área de trabajo, entre otros) y específicos (posturas correctas y levantamiento de peso,

intoxicación con productos químicos, correcta utilización de utensilios, herramientas y maquinarias, etc.) de la tarea que desempeñan.

Si se implementara de manera correcta un plan de acción que gestione la higiene y seguridad dentro de la organización, se obtendrían resultados favorables, ya que tomando las medidas preventivas adecuadas se mejoraría el ambiente de trabajo y su personal se sentiría seguro y protegido en cada área en la que se desempeña como profesional. Como ventaja, aumentarían las posibilidades de alcanzar los objetivos de 0 (cero) accidentes laborales, impulsaría la pro actividad y potenciaría la confianza de los empleados.

La satisfacción del empleado está muchas veces ligada a los riesgos a los que se expone, tanto físicos como psíquicos. El empleador debe asegurarse de resguardar su integridad y gestionar los riesgos de manera correcta, ya que incurren en la economía de la empresa y se reflejan en los costos directos (son generalmente cubiertos por la ART) e indirectos (en promedio pueden ser veinte veces mayores que los directos).

En conclusión, una adecuada gestión de riesgos, además de disminuirlos, asegura el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de higiene y seguridad y mejora la calidad de vida de los trabajadores. De esta forma, el compromiso hacia la empresa aumenta, lo que le permitiría alcanzar sus objetivos, mejorar su competitividad y darle una mejor imagen frente a clientes, proveedores y sociedad en conjunto.

## PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

### *Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional*

OHSAS 18001/ IRAM 3800 son herramientas que ayudará a la empresa a identificar, priorizar y gestionar la salud y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio.

Requieren que la organización se comprometa a eliminar o minimizar los riesgos para los empleados, así como a mejorar de forma continua como parte del ciclo de gestión normal. Se basan en el ciclo PHVA.

Requisitos generales de la norma:

1. Revisión de la situación inicial: la organización realizara una revisión inicial de sus condiciones y disposiciones existentes para la gestión de SySO. Las revisiones de la situación inicial deben responder a la pregunta “¿Dónde estamos ahora?”
2. Política de SySO: el nivel directivo más alto de la organización definirá, documentara, aprobará y respaldará su política de SySO, asegurando que esta política sea apropiada para el tamaño de la organización.
3. Planificación: esta sección de la norma debe considerarse dinámica y establece tanto la orientación a la gestión, como la gestión del cambio. determina las áreas en las que la gestión debe concentrar sus esfuerzos en la identificación de peligros, valoración de riesgos y el control de aquellos evaluados con gestión proactiva.
4. Implementación y operación: esta sección de la norma establece:
  - Las responsabilidades y autoridades de los individuos, así como las funciones dentro del sistema de gestión laboral.
  - Las necesidades de formación y la competencia de los individuos, así como la concientización.
  - El modo en que se gestionaran las comunicaciones internas y externas.
  - La documentación del sistema.
  - El control de las operaciones de las actividades asociadas con los riesgos identificados como consecuencia de las actividades de la empresa.

5. Comprobación y corrección: Esta sección define como se comprueba la actuación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y como se corrigen las deficiencias:
  - A través del funcionamiento y cumplimiento de los requisitos legales.
  - A través del establecimiento de procesos para identificar y comunicar fallos.
  - A través de asegurar que los registros se generan y se mantienen para demostrar el control y la mejora.
  - A través de una auditoria interna capaz de informar la efectividad del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
6. Revisión por la dirección: mediante la revisión de los resultados de seguimiento, medición y auditoria interna, la organización establecerá los cambios en la política u objetivos que sean necesarios y corregirá cualquier parte del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

#### *Metodología para el tratamiento de riesgos*

La gestión de los riesgos tiene como objetivo el análisis, valoración y control de los riesgos.

1. El análisis incluye la identificación de los peligros y la estimación de los riesgos correspondientes.
2. La valoración consiste en emitir el juicio de valor sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.
3. El control constituye la toma de decisiones respecto a las medidas preventivas a adoptar para la anulación o reducción del riesgo.

Concretamente comprenderá:

- La fundamentación y justificación de las medidas que eliminen o minimicen el agente causal del peligro.
- La evaluación de los costos de las medidas adoptadas.
- Elaboración del cronograma de aplicación: contendrá las etapas de la implementación (tiempos) de las medidas adoptadas.
- Programa de capacitación. Empleado en tres etapas; análisis de necesidades, diseño del programa de capacitación y seguimiento.

### *Medición o evaluación de las acciones*

La norma establece que se debe hacer un seguimiento y medición de forma regular del desempeño de la Seguridad y Salud de los Trabajadores. Esta evaluación permite entre otros aspectos:

- Asegurar que las medidas preventivas que se están aplicando en la organización en materia de SySO son suficientes para disminuir el nivel de riesgo, e incluso eliminar algunos de ellos.
- Identificar situaciones que podrían mejorarse y otras que no han sido tenidas en cuenta antes para sí hacerlo.
- Controlar los resultados que la organización está consiguiendo con la aplicación de su estrategia preventiva. (ISO 45001)

Es necesario realizar medidas proactivas y medidas reactivas del desempeño. Lo recomendable es combinar ambos tipos.

#### Indicadores:

- Indicadores proactivos: los valores arrojados por estos indicadores dan a conocer las mediciones del desempeño de la gestión SySO que controlan el cumplimiento mediante seguimiento e inspección.
- Indicadores reactivos: estos indicadores dan una información clara sobre la deficiencia del desempeño en SySO aunque también permite conocer en detalle sobre cual problemática centrar la atención para solucionarla (ISO 45001).

Se plantea a partir del análisis específico realizado, primero trabajar en una toma de conciencia de los mandos superiores en la organización y de los jefes de área, para luego avanzar con un plan de acción enfocado a las áreas de housekeeping y cocina. La comunicación desde la gerencia, pasando por todos los niveles, es un aspecto muy importante para que el plan se mantenga en el tiempo y que los resultados sean los esperados.

### *Objetivos y metas*

#### Objetivos generales:

- Elaborar un plan de acción, que gestione la Higiene y Seguridad en Howard Johnson, con el fin de favorecer la mejora continua de las condiciones de trabajo respecto de todos los colaboradores. Dicho plan se llevara a cabo en un lapso de seis meses, desde julio a diciembre del año 2019.

#### Objetivos específicos:

- Elaborar un diagnóstico de la empresa Howard Johnson referente al tema de higiene y seguridad para lograr una evaluación general de riesgo, la cual cuenta con: clasificación de las actividades de trabajo, identificación de peligros, estimación y valoración de riesgos, determinando el grado de riesgo.
- Aplicar normas nacionales e internacionales que rigen los aspectos de seguridad e higiene dentro de la industria hotelera.
- Formar un comité de seguridad e higiene ocupacional, que tenga el conocimiento necesario de cómo actuar y guiar al personal ante catástrofes o situaciones de emergencia.
- Planear capacitaciones y actividades de prevención para mejorar las fallas existentes en la empresa, logrando disminuir los riesgos en cada área.

### *Alcance y limitaciones*

#### Alcance:

El presente trabajo tiene como principal alcance la administración de la seguridad e higiene en Howard Johnson Villa Carlos Paz. Proveer los lineamientos generales en cuanto al estado actual de la empresa y la correspondiente metodología de evaluación y control de agentes que constituyen un riesgo específico para los empleados de la empresa.

Debido a la cantidad de actividades que se realizan y teniendo en cuenta los departamentos más afectados, el plan de acción solo se limitara a las áreas de cocina y housekeeping. Por ser una problemática general, este plan podrá implementarse en

cualquier sucursal de la cadena con la debida adaptación, según las características particulares del área de estudio.

Se estima que para gestionar la Higiene y la Seguridad en el hotel, el plan de implementación abarcara un lapso de 6 meses desde el comienzo de las actividades.

#### Limitaciones:

Cumplir la política de cero accidentes es primordial de parte de la gerencia, , por lo que no presentan limitantes de ninguna índole. La investigación y aplicación del plan es viable dado que se cuenta con el compromiso y los recursos necesarios (documentación, apoyo económico).

Una posible limitante será la disposición por parte de los empleados en brindar información o disposición de tiempo debido a sus ocupaciones laborales.

#### Recursos:

Como todo proyecto, se requiere para su realización recursos humanos, materiales, técnicos y financieros para lograr alcanzar los objetivos.

#### 1-Humanos:

- Un coordinador general, capaz de llevar adelante el plan de gestión SySO licenciado en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente de Trabajo.
- Un ayudante, capaz de dictar capacitaciones. Formación mínima: Técnico en Higiene y Seguridad Laboral.
- Miembros de la gerencia y jefes de área.
- Personal de área de cocina y housekeeping.
- Psicólogo de la organización para capacitar rutinas anti estrés.
- Cuerpo de bomberos y Cruz Roja para brindar capacitaciones sobre primeros auxilios, planes de evacuación y control del fuego.

#### 2- Materiales:

- Oficina técnica.
- Cartelería para locales.
- Documentación.

- Folletos de difusión.
- Manual de buenas prácticas para hotelería.
- Computadora y proyector.
- Sector apropiado para dictar capacitaciones.

### 3- Técnicos:

- Norma OHSAS 18001/ IRAM 3800/ ISO 45001
- Técnicas de comunicación grupal.

### 4- Financiero:

- Gestionar la seguridad en el hotel es una inversión, por lo que la organización subvencionará el presupuesto necesario para ejecución del plan.
- Las capacitaciones dictadas por el cuerpo de bombero y personal de Cruz Roja no tienen costo.

### *Acciones a desarrollar*

La ejecución del proyecto presupone la concreción de una serie de actividades e implica la realización de un conjunto de tareas concretas.

Lo que va a materializar la realización del plan de acción es la ejecución secuencial e integrada de las siguientes actividades:

Figura 3: Actividades para llevar a cabo el plan de acción.

	Actividad	Objetivo	Responsable	Tiempo
1	Organizar la estructura funcional del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	Formar el comité de seguridad dentro de la organización.	-Gerencia -Asesor HyS.	2 sem.
2	Definir la política de prevención de riesgos.	Política firmada y aprobada por el representante legal de la organización y dada a conocer a todo el personal.	-Gerencia -Jefes de departamento -Asesor HyS.	2 sem.
3	Identificación, medición y evaluación de riesgos.	Matriz de identificación, medición y evaluación de riesgos, evaluación del personal expuesto.	-Asesor HyS. con equipo técnico.	10 sem.
4	Estructurar un programa de vigilancia de la salud de los trabajadores.	Reportes y registros de accidentabilidad, análisis respectivo y planteamiento	-Comité de Seguridad.	Continuo

		de solución del problema.		
5	Información y capacitación a todos los empleados en relación a los riesgos en sus puestos de trabajo.	Uso de EPP, control de riesgos, primeros auxilios, rutina anti estrés, preparación ante emergencias.	-Jefes de departamento -Recursos humanos -Técnico HyS -Bomberos, Cruz Roja.	4 sem.
6	Actividades para el control de riesgos.	Resultados de las actividades de control a través de registros y documentación.	-Comité de seguridad.	6 sem.
7	Actuación en caso de emergencias o accidentes mayores.	Evaluación de la reacción en caso de simulacro o casos reales de emergencia.	Apoyo externo: Bomberos, Cruz Roja.	Continuo
8	Revisión y control de documentación y registros SGS.	Deben estar todos actualizados.	-Auditor	2 sem.
9	Vigilancia.	Reportes periódicos y planteamiento de acciones correctivas.	-Responsable de seguridad.	Continuo
10	Auditorias.	Resultados y recomendaciones.	-Auditor interno o externo.	2 sem.
11	Evaluación de conocimientos a cada miembro, con respecto a la aplicación de normas preventivas.	Reporte de resultados a la gerencia.	-Comité de seguridad.	2 sem.
12	Evaluación del SGS por gerencia.	Resultado de la evaluación de la gerencia y planteamiento de acciones correctivas.	-Gerencia.	1 sem.
13	Planteamiento y aplicación de acciones correctivas.	Evaluación de los resultados de las acciones correctivas.	-Gerencia -Comité de seguridad.	1 sem.

Fuente: elaboración propia.

*Marco de tiempo*

Figura 4: Diagrama de Gantt. Cronograma de actividades.

Actividad	Jul.				Ago.				Sept.				Oct.				Nov.				Dic.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1- Organización.	■	■																						
2- Política.	■	■																						
3- Identificación, medición y evaluación de riesgo.			■	■	■	■	■	■	■	■	■													
4- Programa de vigilancia.	CONTINUO																							
5- Capacitaciones.													■	■	■	■								
6- Actividades para control de riesgo.																	■	■	■	■	■	■	■	
7- Actuación en caso de emergencia.	CONTINUO																							
8- Control de documentación y registros.																							■	■
9- Vigilancia.	CONTINUO																							
10- Auditorías																							■	■
11- Evaluación de cada miembro.																							■	■
12- Evaluación de SGS por gerencia.																								■
13- Planteamiento y aplicación de acciones correctivas.																								■

Fuente: elaboración propia.

Figura 5: Indicadores de desempeño.

Tipo de indicador	Objetivo	Modo de calculo	Frecuencia
Proactivo	Mostrar la efectividad de las capacitaciones al personal en materia SySO.	Capacitación= Capacitaciones efectuadas / Capacitaciones planificadas	Semestral
	Mostrar información sobre riesgos que han sido controlados por sobre los relevados.	Riesgos controlados= $\Sigma$ Riesgos tratados / $\Sigma$ Riesgos existentes	Trimestral
Reactivo	Mostrar la cantidad de horas por trabajador en las cuales no se encuentra disponible por accidente o enfermedad.	Ausentismo= $\Sigma$ Horas perdidas por ausentismo / $\Sigma$ Horas laborables	Mensual
	Informar el porcentaje de trabajadores que reprobaron las evaluaciones.	Aplazados= Trabajadores reprobados/ Total de trabajadores	Semestral
	Muestra cuan propensos están los trabajadores ante ocurrencia de accidentes.	Accidentabilidad= Cantidad de accidentes x 100 / Total de trabajadores	Mensual

Fuente: elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Luego de conocer las instalaciones de Howard Johnson y haber realizado un minucioso análisis de los diferentes aspectos relacionados con la higiene y seguridad, se diagnosticó que la situación actual dentro de las instalaciones del hotel es deficiente, ya que como se pudo observar se identificaron diversos riesgos presentes en distintas áreas.

Una situación muy importante a destacar es la poca importancia que se le ha dado, hasta el momento, a los asuntos relacionados con la ergonomía. Se ha podido determinar que las posturas de trabajo son muy forzadas y, al no tener consecuencias inmediatas, no se ha tomado nunca una decisión para eliminarlas.

A la vez se pudo identificar que los empleados del hotel poseen un mínimo conocimiento sobre higiene y salud ocupacional. Es por este estudio que se ha logrado despertar la iniciativa del personal para buscar mejoras en su desempeño laboral aplicando nuevas técnicas y conocimientos.

El programa de gestión de higiene y salud ocupacional aplicado, está basado en leyes nacionales y normativas internacionales, exigidas para el funcionamiento de la empresa. Los documentos técnicos que nos brinda el programa, como la matriz de riesgos, plan de emergencia, reglamento interno y plan de capacitación fueron diseñados para disminuir los riesgos mencionados.

Para la cadena, el factor humano es el principal capital con el que cuenta, capital que le permite cumplir sus objetivos organizacionales. La satisfacción del empleado conlleva a que sean más productivos y se sientan representados, y como consecuencia, la organización es más competitiva y obtiene mayores beneficios económicos.

En lo personal, el haberse involucrado en una empresa de este tipo y este rubro en particular fue sumamente beneficioso debido a que permite ampliar el campo visual de operaciones y determinar los diferentes riesgos en el grueso de este tipo de industria.

El hecho de tener que moverse constantemente a través del marco legal y las normativas de higiene y seguridad laboral brinda un conocimiento muy amplio y productivo, que me permitirá como futuro profesional tener la firmeza suficiente para presentar sugerencias de mejora y adaptaciones a la norma de manera clara.

## RECOMENDACIONES

- Realizar un cronograma de capacitaciones anuales para la actualización de conocimientos y mejorar el desempeño laboral.
- Mantener el plan vigente y actualizado.
- Incluir a los jefes de área en la realización de Inspecciones de Seguridad, con el fin de comprometerlos más en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo.
- Extender el estudio a todas las áreas y niveles del hotel.
- Rediseñar el protocolo de seguridad.
- Diseñar un manual de procedimiento para cada área específica de la cadena.
- Realizar un plan de protección contra incendios.
- Certificar norma ISO 45001:2018 “Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”.
- Implementar un sistema de gestión integrado (SGI), que involucra integrar los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001) y seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001), con el fin de lograr una gestión más eficiente de los procesos, optimizar los recursos, beneficiar a la organización y acrecentar su competitividad.

## REFERENCIAS

Cattaneo, M. (2014). *Elaboración del plan de emergencias*. Argentina. Recuperado de [http://www.kratoscap.com.ar/plan\\_emergencia.pdf](http://www.kratoscap.com.ar/plan_emergencia.pdf)

Chamaidan Sañisela y Minango Tutasi, (2014), *Diseño para la Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en un Hotel con características básicas ubicado en el canton Villamil Playas-Guayas basado en NORMAS OSHAS 18001 2007* (tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6150/1/UPS-GT000530.Pdf>

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la Republica Argentina, (2003), *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*. Argentina. Recuperado de <http://www.camarahotelessn.com.ar/manuales/Manual%20Seguridad%20e%20Higiene.pdf>

FREMAP Mutua colaboradora con la Seguridad Social Número 61, (2017), *Manual de Seguridad y Salud en Cocina, Bares y Restaurantes*. España. Recuperado de <https://prevencion.fremap.es/buenas%20prcticas/man.068%20%20m.s.s.%20cocinas%20bares%20y%20restaurantes.pdf>

FREMAP Mutua colaboradora con la Seguridad Social Número 61, (2017), *Manual de Seguridad y Salud en Hostelería*. España. Recuperado de <https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/MAN.014%20%20M.S.S.%20Hosteleria.pdf>

Howard Johnson, Gestión Sustentable. (Sin fecha). En Howard Johnson. Recuperado el 2 de MAYO de 2019 de: <http://www.hjvillacarospaz.com.ar/gestionsustentable.html#item3>

Ley 19587, *Higiene y Seguridad en el trabajo*, Infoleg ,21 de abril de 1974, recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17612/norma.htm>

Ley 24557, *Riesgos de Trabajo*, Infoleg ,13 de SEPTIEMBRE de 1995, recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27971/norma.htm>

Norma internacional ISO 31000:2009, *Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad*, Recuperado de: <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-31000/>

Norma internacional ISO 45001:2018, *Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*, Recuperado de: <https://www.nueva-iso-45001.com/>

Organización Internacional de Trabajo, (2010). *Plan de acción (2010-2016) para alcanzar un amplio grado de ratificación y de aplicación efectiva de los instrumentos sobre seguridad y salud en el trabajo (Convenio núm. 155, su Protocolo de 2002, y Convenio núm. 187)*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/global/standards/WCMS\\_125637/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/standards/WCMS_125637/lang--es/index.htm)

Sapuches, P. (2014). *Gestión de la Seguridad e Higiene en un hotel selvático*. (Tesis de grado). Universidad FASTA, Argentina. Recuperada de <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/1083>

Superintendencia de Riesgos del Trabajo, (2018). *Manual de buenas prácticas en Hotelería*. Argentina. Recuperado de <https://www.srt.gob.ar/index.php/2018/12/10/mbphoteleria/>

Villa Carlos Paz. (Sin fecha). En Córdoba turismo. Recuperado el 2 de MAYO de 2019 de: [https://www.cordobaturismo.gov.ar/localidad/villacarlospez/?gclid=Cj0KCQjwh6XmBRDRARIsAKNInDFbuy2Pj5\\_nnRR2OPpwQzXEqfRLkzkNcJrs3ob0dy-GDojEVciqUaAnVdEALw\\_wcB](https://www.cordobaturismo.gov.ar/localidad/villacarlospez/?gclid=Cj0KCQjwh6XmBRDRARIsAKNInDFbuy2Pj5_nnRR2OPpwQzXEqfRLkzkNcJrs3ob0dy-GDojEVciqUaAnVdEALw_wcB)