

Universidad Empresarial Siglo 21

Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Trabajo

Trabajo Final de Grado



**“Propuesta de plan de gestión de Higiene y Seguridad Laboral para el Hotel
Howard Johnson Villa Carlos Paz en pandemia COVID-19”**

PELLEGRINO ADRIAN

DNI: 22935812

Legajo: VHYS02916

RESUMEN

El hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz fue inaugurado en 2016 está ubicado a s 30 minutos del Aeropuerto Internacional de Córdoba y a 5 minutos del centro de Villa Carlos Paz.

La propuesta de plan de gestión de Higiene y Seguridad Laboral para el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz en pandemia COVID-19 presenta herramientas para la gestión como las normas ISO 9001 “Sistemas de gestión de calidad”, ISO31000 “Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad”, ISO45000 “Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo” y el Protocolo de reapertura post covid19 UTHGRA dan la estructura para el plan de seguridad.

Esta propuesta evidencia los riesgos y peligros presentes aportando un plan de acción para la gestión de la seguridad y salud ocupacional.

Palabras clave: Gestión de riesgos, Peligro, Plan de gestión, covid19.

ABSTRACT

Howard Johnson Villa Carlos Paz hotel was opened in 2016 and is located 30 minutes from Córdoba International Airport and 5 minutes from the center of Villa Carlos Paz.

The Occupational Safety and Health management plan proposal for the Howard Johnson Villa Carlos Paz Hotel in a COVID-19 pandemic presents management tools such as ISO 9001 "Quality management systems", ISO31000 "Risk Management Systems and Safety ", ISO45000“ Occupational Health and Safety Management Systems ”and the UTHGRA post-covid19 reopening Protocol provide the structure for the safety plan.

This proposal evidences the risks and dangers present, providing an action plan for the management of occupational health and safety

Keywords: Risk management, Danger, Management plan, covid19

Introducción

En el año 1997 Howard Johnson abrió su primer hotel en la ciudad de Buenos Aires. Dos años después comenzó a expandir sus fronteras hacia todo el país, no solo buscando aquellas localidades con mayor densidad poblacional para abrir sucursales; permitiendo al mercado local, acceder a un hotel de renombre internacional. Autorizando a los franquiciados a imprimir su toque personal en cada uno de los hoteles.

En el año 2011, se inauguró el Howard Johnson Carlos Paz, una empresa familiar con impronta de pyme. La idea original de este proyecto fue construir un condo hotel, que cuente con ciento veintisiete habitaciones, un centro de convenciones, un restaurante y todo lo necesario para transformarse en un hotel de primera línea.

En el mes de octubre del año 2016, el hotel contrató a 80 colaboradores que se capacitaron en diferentes áreas para que finalmente, en diciembre del mismo año, se recibiera a los vecinos del establecimiento como primeros invitados. En una jornada a puertas abiertas, la comunidad de Carlos Paz tuvo la posibilidad reconocer las instalaciones del lugar. Luego personas allegadas a los dueños fueron invitadas a las instalaciones para asegurarse de que el circuito estuviera probado y aquellas fallas que surgieran se pudieran solucionar. El 16 de diciembre de ese mismo año, se realizó la inauguración oficial, que contó con la presencia de importantes autoridades de carácter nacional e internacional.

La modalidad condo hotel permite a pequeños o grandes inversores ser dueños de su propio hotel, ya que, a través de diferentes inversiones, las personas obtienen una renta por la propiedad que poseen.

La presente propuesta de plan de gestión de Higiene y Seguridad Laboral para el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz se basa en el análisis de su situación de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, con énfasis en la problemática del covid-19

Dado que es una empresa de carácter internacional cumple con normas internacionales de higiene y seguridad y localmente en cuadradas en la Ley de Higiene y Seguridad en el trabajo N° 19.587.

De acuerdo con lo enunciado en la ley 19.587, 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: prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo.

Se define Accidente como al hecho inesperado y no planeado que genera interrupción de las actividades, puesto de manifiesto en la pérdida de horas de trabajo, detenimiento de la producción o del proceso productivo, etcétera. Para que se produzca, es necesario que haya cualquiera de estas dos situaciones: (Ley N° 24557, 1995)

Condición insegura: situación representada por una falla, defecto u omisión, relacionada con una máquina o con un lugar de trabajo. Por ejemplo, una escalera en malas condiciones, un tablero eléctrico sin cerrar, etcétera.

Acto inseguro: una situación generada por desconocimiento, distracción, desafío o exceso de confianza del hombre origina el accidente. (Protocolo de seguridad Hotel Howard Johnson)

Incidente sucede cuando ocurre algo inesperado y no planeado que podría dar como resultado daños a las personas, a la propiedad y pérdida en el proceso o actividad. Podemos ejemplificarlo cuando alguien se resbala y se golpea sin ninguna consecuencia posterior.

El hotel posee un manual de seguridad e higiene laboral y protocolos en los cuales se detalla como accionar en cada caso

El hotel por tratarse de pertenecer a una cadena de gran relevancia tiene que cumplir altos estándares por lo cual es auditado por el directorio en todos sus procesos.

Tanto el restaurante como el spa están concesionados, por lo cual tienen administraciones individuales y su propia declaración de visión, misión y valores.

El Decreto de Necesidad y Urgencia N° 367 de fecha 13 de abril de 2020 dispuso que la enfermedad COVID-19 producida por el coronavirus SARS-CoV-2 se considerará presuntivamente una enfermedad de carácter profesional -no listada- en

los términos del apartado 2, inciso b) del artículo 6° de la Ley N° 24.557, respecto de las y los trabajadores dependientes excluidos mediante dispensa legal, y con el fin de realizar actividades declaradas esenciales, del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio ordenado por el Decreto de Necesidad.

Como en este establecimiento existen una variedad amplia de tareas, este trabajo pretende analizar los mismo y realizar una propuesta para abordar los cambios necesarios para incorporar las medidas necesarias para la operación segura en pandemia por el COVID-19 u otras similares.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Descripción de la situación

Villa Carlos Paz es una ciudad turística al oeste de Córdoba, en el centro de Argentina. Se encuentra en el Valle de Punilla, en las costas del lago San Roque. a 30 minutos de la ciudad de Córdoba. En el centro de la ciudad está el enorme Reloj Cucú de madera. La cima del Cerro de la Cruz, a la que se puede acceder en aerosilla, ofrece vistas al lago y a la ciudad. Al suroeste, se encuentra el Parque Nacional Quebrada del Condorito, una gran zona de prados rocosos conocida por sus cóndores andinos.

La llegada de Howard Johnson marcó un hito en este país dado que se ubicó en diferentes localidades, acercando de esta forma la posibilidad de acceder a un hotel de renombre internacional en el mercado local.

Es por esto que Howard Johnson se ha convertido en uno de los principales actores en el desarrollo de las localidades de pequeño y mediano tamaño de Argentina.

b) Proponer un plan de seguridad e higiene ocupacional para ser implementado el Hotel **Howard Johnson** que contribuya a resguardar la integridad de sus colaboradores y clientes cumpliendo con la normativa legal vigente.

Indicadores anuales de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en la República Argentina para servicios de alojamiento y servicio de comida para el periodo de la inauguración a la fecha.

Año	Trabajadores cubiertos (promedio)	Total de casos notificados	Casos con días de baja y secuelas incapacitantes	Trabajadores fallecidos	Índice de incidencia (por mil)	Índice de incidencia de fallecidos (por millón)
2019	64.804	2.932	2.762	1	42,6	15,4
2018	65.206	4.694	4.441	3	68,1	46,0
2017	65205	3208	3060	1	1	15
2016	66327	3304	3113	0	0	0

Fuente: Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Análisis FODA

Fortaleza:

- Sustentabilidad, hoteles más verdes.
- Internalización de la empresa.
- Ubicación privilegiada.
- Servicios complementarios al huésped restaurante y spa
- Salón de eventos.
- Estándares de calidad altos.
- Publicidad.

- Personal experimentado
- Relación precio calidad.

Debilidad:

- Inercia a los cambios
- Habitaciones libres en temporada baja.
- No posee transporte para los huéspedes desde el aeropuerto.
- Hotel relativamente nuevo no posee reconocimiento en la comunidad.
- Restaurant y spa concesionados.

Oportunidad:

- Gran oferta turística de la ciudad
- facilidad de arribo por vías terrestres y aéreas.
- Empresas amigas y capacidad de asociarte.
- Márquetin del turismo sustentable.
- Plan de eficiencia energética
- Hotel nuevo, frente a la competencia más antigua
- Libertad de parte de la cadena hotelera, para crear cosas nuevas.
- de la plaza a hoteles con categoría.
- Innovación tecnológica

- Oferta de servicios mediados por web

Amenazas:

- Problemas económicos del país
- Clientes que buscan tarifas más económicas.
- Mayor publicidad y promoción de otros hoteles de la zona.
- Competencia con otras ciudades turísticas.
- dificultad para amortizar la franquicia

Conclusión:

De acuerdo al análisis foda, se observa que de la combinación de fortalezas y oportunidades surgen las potencialidades, las cuales señalan las acciones más promisorias para el hotel Howard Johnson. Las limitaciones, determinadas por una combinación de debilidades y amenazas, evidencia una seria advertencia. Mientras que los riesgos dados por la combinación de fortalezas y amenazas y los desafíos por la combinación de debilidades y oportunidades, determinados por la interacción de factores, exigen una cuidadosa consideración a la hora de marcar el rumbo de las propuestas a realizar

Dada la problemática del covid-19 y su afectación a la salud de los grupos de riesgo más allá del puesto que desempeñe el trabajador de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207-APN-MTYS/20, y sus normas modificatorias, cuya vigencia fue prorrogada por Resolución N° 296-APN-MTYS/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, detalla en su artículo 1° que aquellas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado del niño, niña o adolescente y las siguientes personas incluidas en los grupos de riesgo:

- Personas gestantes.
- Personas con enfermedades respiratorias crónicas: enfermedad pulmonar obstructiva crónica [EPOC], enfisema congénito, displasia broncopulmonar,
- Bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- Personas con enfermedades cardíacas: insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- Personas con diabetes.
- Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- Personas con enfermedad hepática avanzada.
- Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “Personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.

La seguridad e higiene dentro de la cadena 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 normas internacionales y con las regulaciones nacionales.

Desde sus inicios el hotel tiene como premisa minimizar el impacto ambiental. Es por esto que el hotel posee amplios estándares de higiene que vienen de la mano de un cuidado en la utilización de químicos.

El hotel tiene un responsable de la Seguridad, que tiene como objetivo principal cuidar a los huéspedes; no obstante, este trabaja mancomunadamente con el jefe de Mantenimiento, que, bajo controles de seguridad y estrictas normas, se encarga de verificar cada uno de los espacios, *layout*, infraestructura y todo lo

necesario para que se preserve la integridad de cada una de las personas que trabajan en la institución.

El jefe de mantenimiento es responsable de planificar, coordinar y supervisar las tareas de mantenimiento para el correcto funcionamiento de la infraestructura.

El jefe de seguridad es el responsable de coordinar y controlar el trabajo del personal de seguridad.

El hotel posee un manual de seguridad e higiene en hotelería y gastronomía elaborado por la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) y el Consejo Federal de Inversiones (CFI).

El jefe de Housekeeping es el responsable de asegurarse y cuidar por la correcta limpieza y la buena presentación de las habitaciones del hotel, como así también de las áreas públicas, según los protocolos, procedimientos y estándares estipulados por la cadena hotelera.

De acuerdo a estas tareas reportan al jefe de Housekeeping mucamas y personal de limpieza general.

Mucama: son responsable de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones.

Personal de áreas públicas: se encarga de la limpieza y preparación de los espacios comunes y del armado del salón y salas de acuerdo a los requerimientos.

El Gerente del Restaurante es responsable por las actividades desarrolladas en mismo y le reportan el personal de cocina y meseros.

Identificación de riesgos: Es el proceso de encontrar, listar y caracterizar el peligro potencialmente capaz de originar sucesos no deseables.

Riesgo: combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones (ISO 45001)

Riesgos en actividades en sala, habitación y áreas comunes

Orden y limpieza en los lugares de trabajo

Caídas por tropiezos y resbalones, así como durante los desplazamientos por las escaleras, o al acceder a altillos, zonas de trabajo elevadas y almacenes bajo planta

Golpes con objetos, armarios abiertos, equipos de trabajo y salientes que ocupan zonas de paso, etc.

Cortes debidos a la rotura de la vajilla o material de vidrio, y durante la recogida de los fragmentos.

Utensilios de corte

Cortes con cuchillos o tijeras por el empleo indebido de los mismos o su mal estado.

Lesiones en muñecas y codos debidas al uso de los utensilios de corte.

Manipulación manual de cargas y posturas forzadas

Trastornos musculo esqueléticos debidos al manejo de cargas de peso excesivo, voluminosas o de difícil sujeción, así como por realizar tareas continuadas con los brazos por encima de los hombros.

Riesgos en actividades de cocina

Cortes y golpes por caídas de la vajilla, de las bandejas, botellas o vasos, y durante la colocación y traslado de los mismos.

Sobreesfuerzos debidos al desarrollo del trabajo de pie de manera prolongada, que puede originar efectos negativos tanto en los miembros inferiores como en la columna lumbar.

Utensilios de corte

Cortes con cuchillos, tijeras, pinchos u otros objetos afilados por el empleo indebido de los mismos o su mal estado.

Manipulación manual de cargas y posturas forzadas

Sobreesfuerzos debidos al manejo de cargas de peso excesivo, voluminosas o de difícil sujeción (ollas, envases alimenticios...).

Caídas de objetos tales como las piezas de carne o las cazuelas durante su traslado.

Síndrome del túnel carpiano por movimientos de hiperextensión e hiperflexión de muñeca durante la limpieza de marmitas, bandejas metálicas, etc. (FREMAP, 2017)

Máquinas

Cortes durante el uso y la limpieza de máquinas como la corta fiambre, la picadora o las batidoras de mano. Atrapamientos con los órganos móviles de los equipos (amasadora, fileteadora, etc.) por hacer uso de los mismos sin los resguardos de seguridad

Quemaduras

Contacto con llamas o superficies calientes como planchas, los componentes de freidoras, horno, etc.

Salpicaduras líquidas a alta temperatura, aceite etc.

Quemaduras alimentos durante el traslado de los mismos, al vaciar el agua de las cafeteras industriales o en la limpieza de las freidoras.

Manejo de productos químicos

Exposición permanente o accidental a productos químicos de limpieza, tales como lejías, amoníaco, detergentes o desengrasantes que pueden causar daños a la salud por inhalación, contacto o ingestión accidental.

Quemaduras por contacto o salpicaduras de los productos químicos empleados en la limpieza.

Seguridad frente a riesgos eléctricos

Contactos eléctricos directos al realizar conexiones de los equipos a la red.

Contactos eléctricos indirectos al acceder a partes o elementos metálicos puestos de manera accidental bajo tensión.

Quemaduras por arco eléctrico derivadas de cortocircuitos durante la manipulación de la instalación eléctrica.

Trabajos con permanencia en el interior de cámaras frigoríficas

Caídas por resbalones debidas a la existencia de agua o hielo en el suelo, o a tropiezos con cajas de mercancía u objetos colocados fuera del lugar dispuesto para ello.

Hipotermia por no hacer uso de la ropa de protección frente al frío o pasar más tiempo del establecido en el interior de la cámara.

MARCO TEÓRICO

La finalidad de la implantación de un plan de acción para la gestión de la seguridad e higiene laboral del hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, identificar los peligros lograr la gestión de riesgos con la finalidad de evitar los accidentes laborales.

Marco legal

La ley de Contrato de Trabajo N° 20.744 Establece normas generales aplicables a los contratos de trabajo. Sujetos del contrato, requisitos esenciales y formales del contrato de trabajo, objeto del contrato y deberes de las partes. También modalidades del contrato tales como a plazo fijo, eventual de temporada por equipo o de grupo. Salario, vacaciones, jornada de trabajo, licencias etc. (Ley n°20744,1974)

La definición de accidente del trabajo es: 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)

En el capítulo 9 Art. 31 nota que los trabajadores cumplirán con las normas de higiene y seguridad, incluido el plan de mejoramiento, así como con las medidas de recalcificación profesional; y Denunciarán ante el empleador los accidentes y enfermedades profesionales que sufran. 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 sicofísica 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)

Ley n°18828-1970 ley nacional de hotelería

La definición de riesgo es la incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo. Se trata, en esencia, 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. (ISO31000,2018)

Es importante identificar los riesgos asociados a la falta de búsqueda. La individualización es crítica porque al no identificarlo no será tenido en cuenta en el análisis.

Peligro es definido como una fuente potencial para causar lesiones y deterioro de la salud, los peligros pueden incluir fuentes con el potencial de causar daños o situaciones peligrosas o circunstancias con el potencial de exposición que conduzca a lesiones y deterioro de la salud. (ISO 4500,2018)

El Decreto de Necesidad y Urgencia N° 367 de fecha 13 de abril de 2020 dispuso que la enfermedad COVID-19 producida por el coronavirus SARS-CoV-2 se considerará presuntivamente una enfermedad de carácter profesional -no listada- en los términos del apartado 2, inciso b) del artículo 6° de la Ley N° 24.557, respecto de las y los trabajadores dependientes excluidos mediante dispensa legal, y con el fin de realizar actividades declaradas esenciales, del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio ordenado por el Decreto de Necesidad.

En la actualidad existen varios protocolos para la reapertura hotelera en la Argentina como el Protocolo reapertura post covid19 UTHGRA (2020) y el Protocolo de alojamientos Ciudad Autónoma de Buenos Aires, (2020) de cuales hay que muñirse para implementar las medidas preventivas adecuadas.

Es indispensable poseer el pleno dominio de la legislación vigente para poder accionar adecuadamente.

Sistemas de gestión

Existen diferentes sistemas gestión de seguridad y salud vigentes en nuestro país

La superintendencia de riesgos de trabajo elaboro las “Directrices nacionales para los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo” por la Resolución SRTN°1629/2007. Basado en un modelo propuesto por la OIT

ISO 45001:2018: es un marco de referencia para la gestión de los riesgos

ISO 31000:2018: aplicada a los sistemas de gestión de riesgos.

Las enfermedades profesionales como los accidentes del trabajo, fatales o no tiene costos económicos directos e indirectos como indemnizaciones, pérdidas de tiempo, costos de capacitaciones etc.

En el hotel el personal más expuesto a accidentarse es el cual se desempeña en la cocina y housekeeping.

. La creencia de que los accidentes tienen causas y pueden prevenirse nos obliga a estudiar los factores para prevenirlos. Al analizar estos factores, pueden aislarse las causas primordiales y adoptarse las medidas necesarias para impedir que se repitan.

Las causas esenciales pueden clasificarse en “inmediatas” y “concurrentes”. En el primer caso se trata de actos peligrosos del trabajador y de condiciones de trabajo inseguras. En el segundo, de factores relacionados con la gestión y de las condiciones físicas y mentales del trabajador. Tienen que converger varias de estas causas para que se produzca un accidente. (Kirsten Jørgensen, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. capítulo 56)

CAUSAS INMEDIATAS
ACTOS INSEGUROS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos o dispositivos de protección existentes, pero no utilizados • Método peligroso de manejo (no se presta atención a objetos afilados o resbaladizos, levantamiento de cargas etc.) • Herramientas o equipos inadecuados utilizados a pesar de disponer de los apropiados • Movimientos peligrosos (correr, trepar, arrojar etc.)
CONDICIONES INSEGUROS
<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos de seguridad ineficaces • Ausencia de dispositivos de seguridad a pesar de la necesidad de los mismos • Equipos, herramientas o maquinas defectuosas • Ropa o accesorios inadecuados para el trabajo • Iluminación, ventilación etc. Inadecuadas.
CAUSAS CONCURRENTES
DE LA GESTION DE SEGURIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones inadecuadas • Normas no aplicadas • La seguridad no se planifica como parte del puesto de trabajo • Contactos infrecuentes del trabajador con asuntos relacionados con la seguridad • Peligros no corregidos • Carencia de dispositivos de seguridad

MENTAL DEL TRABAJADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de sensibilización respecto a la seguridad • Falta de coordinación • Actitud inadecuada • Reacción mental lenta • Falta de atención • Nerviosismo • Carácter temperamental
FISICA DEL TRABAJADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga extrema • Sordera • Visión deficiente • Falta de cualificación física para el puesto • Trastorno auditivo • Minusvalía

Fuente: Kirsten Jørgensen, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. capítulo 56

Diagnóstico

El hotel Howard Johnson cuenta con manual de seguridad e higiene, este es genérico por ser un documento de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina, debido a esto carece de la especificidad necesaria para las problemáticas específicas de las características de este hotel. También posee protocolos de seguridad generales. No obstante, carece de protocolos para la nueva problemática del Covid-19.

El hotel posee una estructura jerárquica y de personal para llevar a cabo una gestión de seguridad e higiene, se requiere readecuar las tareas para lograr optimizar los resultados del plan de acción. Enfocados en disminuir los incidentes en los sectores como Housekeeping, mantenimiento, cocina etc.

Los requerimientos legales como la ley N° 24.557 “Ley de Riesgos de Trabajo” y Ley N° 19.587 “Ley de Higiene y Seguridad” como las normas ISO 9001 “Sistemas de gestión de calidad”, ISO31000 “Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad”, ISO45000

“Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo” y el Protocolo de reapertura post covid19 UTHGRA dan la estructura para la elaboración de un plan de seguridad adecuado.

Basados en los objetivos buscados es muy importante asegurar la formación de los trabajadores sobre el plan de seguridad de esta forma se logrará que el hotel a conseguir un ambiente laboral saludable y seguro. Esto posibilitará bajar los accidentes que conduzca al desempeño óptimo y mejorando continuamente la productividad, calidad y competitividad.

Ya que un ambiente con esas características posibilitará que los empleados pongan su atención en la mejorará continúa los productos y servicios.

De esta forma se incluirá transversalmente a toda la organización y clientes los protocolos para la reapertura y funcionamiento con la problemática del covid-19

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Sistema de gestión de la seguridad y salud del trabajo

La norma ISO 4500 brinda el marco para que el hotel implemente un sistema de gestión de seguridad laboral, de esta forma se podrá, priorizar y gestionar la salud y los riesgos laborales.

El enfoque del sistema de gestión aplicado en este documento se basa en el concepto de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Con el enfoque de las últimas normas de gestión.

El concepto PHVA es un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Puede aplicarse a un sistema de gestión y a cada uno de sus elementos individuales, como:

- Planificar: determinar y evaluar los riesgos para la SST, las oportunidades para la SST
- Hacer: implementar los procesos según lo planificado;
- Verificar: hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados;
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previstos. (ISO 45001:2018)

Objetivos Generales

Diseñar un Plan de Seguridad e Higiene ocupacional en el Hotel Haward Johnson Villa Carlos Paz para cumplir con las disposiciones legales vigentes y disminuir los riesgos laborales de los empleados y clientes del Hotel haciendo énfasis en la mejora continua y específico para la problemática COVID-19 en un periodo de 12 meses comenzando en enero de 2021.

Objetivos específicos:

- a) Identificar los factores de riesgo y peligros a los cuales se exponen los empleados del Hotel, para facilitar la aplicación de las disposiciones legales.
- b) Proponer una comisión de seguridad e higiene ocupacional para ser implementado el Hotel Howard Johnson que contribuya a resguardar la seguridad de sus colaboradores.
- c) Planear actividades de prevención y capacitaciones para mejorar las falencias actuales en la empresa, posibilitando reducir los riesgos en cada área.

Alcance y limitaciones

Alcance:

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

Dada la cantidad de actividades que se realizan y se efectúa la propuesta para las áreas de cocina y housekeeping.

El plan de implementación de la propuesta se extenderá por un periodo de un año comenzando en enero del año 2021.

Limitaciones:

No se evidencian limitaciones debido a la disponibilidad de recursos materiales y Humanos dado importancia de reducir los accidentes e implementar las medidas sanitarias tendientes a minimizar la problemática del covid-19.

Recursos:

Este proyecto requiere para su implementación recursos humanos, materiales, técnicos y financieros para conseguir lograr los objetivos.

Humanos:

- Profesional Responsable de la implementación del plan de gestión de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente de Trabajo.
- Técnico en Higiene y Seguridad Laboral.
- Gerencia y jefes de área.
- Personal de área de cocina y housekeeping.
- Personal externo al hotel para realizar capacitaciones como médicos para covid-19, bomberos para sobre primeros auxilios y simulacro de incendio.

Materiales:

- Sala de capacitación, con recursos informáticos
- Oficina técnica.
- Documentación.
- Material didáctico.
- Manual de buenas prácticas para hotelería.
- Carcelería.

Técnicos:

- Normas técnicas y leyes aplicables

Financiero:

- Se utilizarán recursos disponibles en el hotel necesarios para ejecución del plan.
- Se incorporará un licenciado en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente de Trabajo.
- Las capacitaciones de covid-19 las impartirá el medico laboral del hotel
- Las capacitaciones del cuerpo de bomberos son ad honorem.

Implementación

La implementación del plan está dada por una sucesión de tareas a desarrollar dentro del hotel, que posibilitara llegar en tiempo y forma a la concreción del mismo.

La concreción del plan de acción ejecutara una sucesión de tareas en forma integrada.

Diagrama de Gantt

El diagrama de Gantt es una herramienta para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado. Gracias a una fácil y cómoda visualización de las acciones previstas, permite realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto y, además, reproduce gráficamente las tareas, su duración y secuencia, además del calendario general del proyecto.

El diagrama presenta un Cronograma de Actividades, presentando objetivos, responsables y tiempos de ejecución.

Actividad	Objetivo	Responsable	Tiempo	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Conformar el Sistema de gestión de Higiene y seguridad	Designar el personal que compone la comisión de seguridad	Resp HyS Gerencia	2 sem.	█											
Elaboración de la política de prevención de riesgos	Política aprobada por la organización y comunicada al personal	Resp HyS Gerencia Resp de sectores	4 sem.	█											
Identificar los riesgos de trabajo	Mediante una matriz de riesgos	Resp HyS Comisión de Seg	8 sem.		█	█									
Programa de seguimiento de la salud de los trabajadores	Analizar y generar las acciones preventivas y correctivas	Comisión de Seg	continuo		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Capacitación del personal	Uso de EPP simulacro de emergencias control de riesgos	Comisión de Seg RRHH	8 sem.				█	█							
Respuesta en caso de emergencias	evaluación de casos ocurridos y simulacros	Comisión de Seg Bomberos	continuo		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Análisis	Análisis documental seguimiento de acciones correctivas y preventivas	Resp. HyS	continuo		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Control de riesgos	Análisis documental	Comisión de Seg	8 sem.						█	█					
Sistema de gestión	Análisis de documentación Iso 4500/Iso 9001	Auditor interno Resp HyS	4 sem.								█	█			
Auditorías internas	Análisis de datos obtenidos y recomendaciones	Auditor interno Resp HyS	4 sem.									█	█		
Evaluación por la dirección del sistema de gestión	Evaluación por la dirección del sistema de gestión y toma de acciones correctivas	dirección	2 sem.										█	█	
Implementación de acciones correctivas	Análisis de la implementación de las acciones correctivas	dirección comisión de Seg	2 sem.											█	█

Se toma un periodo de 12 meses para la implementación del sistema de gestión de higiene y seguridad laboral comenzado en enero de 2021, cabe destacar que se dejan dos meses luego de la implementación de las acciones correctivas ya pueden variar del plan a la ejecución real.

Indicadores de desempeño

El desempeño será evaluado mediante los siguientes indicadores:

- Incidentes e incidentes peligrosos y Accidentes
- Enfermedades ocupacionales
- Capacitaciones
- No conformidades del sistema

Indicador	Descripción	reporte
Incidentes e incidentes peligrosos:	n° de trabajadores accidentados / n° de Trabajadores del Hotel	mensual
Accidentes:	n° de Días perdidos por accidentes / año	mensual
Enfermedades ocupacionales:	n° de Enfermedades ocupacionales reportadas / año	mensual
Capacitación	n° de personas aprobadas / n° de personas evaluadas	trimestral
Monitoreos de sistema:	n° de parámetros incumplidos / n° de parámetros totales	mensual
	n° de no conformidades / n° de parámetros totales	mensual

Cuadro de detalle de los cálculos de los indicadores y periodo de evaluación.

CONCLUSIONES

Mediante el estudio realizado en el hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz en los aspectos referidos a la Higiene y seguridad laboral, sopesando las evidencias objetivas obtenidas de las documentaciones del mismo, se observa que no presenta en la actualidad sistema de gestión acorde a los requerimientos.

Se observa que no posee profesional de materia de higiene y seguridad laboral de esto deriva que presente condiciones de trabajo inseguras. Presenta manuales de calidad genéricos no elaborados ad hoc para el establecimiento.

De estas observaciones se concluye que es necesaria la implementación de un plan de seguridad e higiene y el abordaje de una política de capacitación del personal para lograr una cultura preventiva. Para un proceso formación continua de todos los trabajadores y líneas de mando.

Dado la problemática de la pandemia de covid-19 es necesario implementar capacitaciones recurrentes con los cambios en la información que se va actualizando con el correr del tiempo y el nuevo conocimiento.

RECOMENDACIONES

- Contratar un profesional de Higiene y Seguridad laboral
- Motivar al personal y reconocer el buen desempeño del Sistema de gestión.
- Realizar revisiones anuales con el objeto de asegurar la eficacia, adecuación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
- Realizar investigación de incidentes, accidentes y no conformidades.
- Implementar un plan de emergencias.
- Readecuar el manual de calidad
- Confeccionar un cronograma de capacitaciones
- Promover la implementación de un sistema de gestión integrado por Calidad, Medio Ambiente y Seguridad e Higiene Laboral
- Realizar revisiones mensuales a los protocolos preventivos para mitigar los flagelos de covid-19 debido a las modificaciones de los estadios de la pandemia.

Bibliografía

Legislación Argentina

Ley 19587, *Higiene y Seguridad en el trabajo*, Infoleg ,21 de abril de 1974, recuperado:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17612/norma.htm>

Ley 24557, *Riesgos de Trabajo*, Infoleg ,13 de SEPTIEMBRE de 1995, recuperado:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27971/norma.htm>

Ley 18828, *Turismo Reglamentación Hotelera*, Infoleg ,11 de noviembre de 1970, recuperado

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/231822/norma.htm>

Superintendencia de Riesgos del trabajo, (2020) Manual de buenas prácticas en hotelería recuperado de:

<https://www.argentina.gob.ar/srt/prevencion/publicacion-mbp-hoteleria>

Decreto de Necesidad y Urgencia N° 367 de fecha 13 de abril de 2020 recuperado de:

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227750/20200414?busqueda=1>

Digesto jurídico emergencia sanitaria (2020) boletín oficial de la República Argentina recuperado de:

<https://www.boletinoficial.gob.ar/>

Protocolos Nacionales

Protocolo reapertura post covid19 UTHGRA (2020) recuperado de:

<http://www.uthgra.org.ar/2020/05/06/reapertura-hoteles-post-covid-19/>

Protocolo de alojamientos Ciudad Autónoma de Buenos Aires, (2020)
recuperado de:

<https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/turismo-noticias/c%C3%B3mo-ser%C3%A1-el-protocolo-para-la-apertura-de-hoteles>

Normas Internacionales

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/>

Norma Internacional. ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de calidad*
Recuperado de:

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Páginas web

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República 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>

Organización Internacional del Trabajo *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. capítulo 56* Recuperado de:
<https://www.insst.es/tomo-ii>