

Universidad Empresarial Siglo 21

Trabajo Final de Grado



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

“Plan de mejora en higiene y seguridad para Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz”.

Martinez, Emmanuel Omar

Documento Nacional de Identidad: 31.241.189

Legajo VHYS00290

- Año 2020 -

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo implementar un plan de acción para mejorar las condiciones de higiene y seguridad en el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, con el fin de garantizar un mayor y mejor conocimiento de las condiciones de trabajo y riesgos asociados a la actividad, fomentando siempre la Cultura de Seguridad.

El trabajo inicia con la identificación y evaluación de riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores del hotel, consolidando una matriz de riesgos y proponiendo medidas de acción para prevenir accidentes o enfermedades profesionales, entre las cuales se destacan: un programa anual de capacitación y el desarrollo de herramientas de la gestión de la seguridad, siguiendo los lineamientos establecidos por la Norma Internacional ISO 45001:2018.

Es obligatorio el cumplimiento de la legislación en materia de higiene y seguridad y totalmente aconsejable la adopción de herramientas de la gestión de la seguridad y salud ocupacional establecidas por normas internacionales.

Palabras claves: *Cultura de Seguridad, Riesgo, Prevención, Higiene y Seguridad.*

Abstract

The objective of the present work is to implement an action plan to improve hygiene and safety conditions at the Howard Johnson Hotel in Villa Carlos Paz, in order to guarantee a greater and better knowledge of the working conditions and risks associated with the activity, always promoting the Safety Culture.

The work starts with the hazard identification and risk assessment which all hotel's workers are exposed, consolidating a risk matrix and proposing action measures to prevent accidents or professional illness including the annual training program and safety management tools development, by following the International Standard ISO 45001:2018 guidelines.

Compliance of hygiene and safety national legislation is mandatory and it is highly recommended to adopt tools for safety management and occupational health established by international standards.

Keywords: *Safety Culture, Risk, Prevention, Hygiene and Safety.*

Introducción

El fin de este trabajo final de grado es identificar, evaluar y gestionar los riesgos para la seguridad y salud, presentes en el lugar y en las actividades laborales que se desarrollan en el hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, Córdoba, elaborando herramientas específicas para la detección de oportunidades de mejora, y proponiendo acciones para la prevención de riesgos, utilizando como guía los lineamientos establecidos por la Norma Internacional ISO 45001:2018, para la gestión de la seguridad.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), “los riesgos no gestionados generan, entre otros, ausentismo laboral, tiempo no productivo, costos de pobre calidad y daños a la imagen de la empresa, generando cuantiosas pérdidas económicas y humanas en la industria”.

En el año 2019, murieron 2,78 millones de trabajadores (2,4 millones por enfermedades profesionales y 380 mil trabajadores en accidentes de trabajo) y 374 millones de trabajadores sufrieron accidentes de trabajo no mortales.

Ante estas cifras, es posible señalar que existen distintas herramientas que los trabajadores, empresarios y profesionales deberían considerar en la búsqueda de mejorar la situación actual y lograr que la prevención brinde los recursos necesarios para contar con puestos de trabajo sanos y seguros. (Rodríguez, 2009, p. 35)

Cabe destacar, que este desarrollo profesional, se realizó en un escenario atípico, durante el transcurso de la pandemia por COVID-19, con lo cual también, se identificó y gestionó el riesgo de contagio por enfermedad infecciosa, proponiendo acciones y recomendaciones, con el fin de preservar la salud en las instalaciones, teniendo en cuenta la posibilidad inminente de reapertura bajo restricciones impuestas.

Según la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA, 2020), debido a las restricciones a causa de la pandemia y a medida que las

autoridades sanitarias comiencen a permitir el reinicio de las actividades, es muy importante generar confianza en la población y clientes, demostrando e informando que se están implementando las medidas necesarias.

El hotel Howard Johnson, que se inauguró en el año 2016, se ubica a sólo 40 minutos del Aeropuerto Internacional de Córdoba y a 5 minutos del centro de Villa Carlos Paz. Entre sus comodidades, ofrece: 127 modernas habitaciones, piscinas descubiertas, jacuzzi, sala de relax, salón de convenciones y salas de reuniones.

“Todo el entorno del hotel es un espacio verde en el cual se encuentran diferentes juegos para niños; adicionalmente, el hotel cuenta con una programación de actividades infantiles a lo largo del año”. (Howard Johnson, s.f.)

Dentro de su infraestructura edilicia hay dos áreas concesionadas, las cuales tienen su propia administración, visión, misión y valores, éstas son el restaurante “The Lord” y el spa “Iluminé Spa”.

“El establecimiento, cuenta con un personal de 80 personas que trabajan de manera permanente en las instalaciones de la empresa. El foco de su servicio y atención al huésped es una de las premisas fundamentales para trabajar en la organización”. (Howard Johnson, s.f.)

Conforme lo indica la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT, 2018), para los establecimientos hoteleros y gastronómicos, para el turismo y sus destinos en general, el profesionalismo de los trabajadores del sector es prioritaria ya que se trata de un mercado complejo y muy competitivo.

Todos los trabajadores de los hoteles y de los establecimientos gastronómicos son el eje central de la actividad, la cara visible de las empresas. Con su trabajo profesional y su vocación de servicio, inciden invariablemente en la decisión del turista o del cliente de recomendar o regresar a un destino o establecimiento. (SRT, 2018)

En Argentina se notificaron ante la SRT 394.426 casos en el 2019, que incluyen accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, accidentes in itinere y reingresos.

La mortalidad laboral en el lugar o en ocasión de trabajo fue de 35,3 casos mortales de Accidentes de Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) cada millón de trabajadores cubiertos, registrando un descenso del 5,2% respecto de 2018.

“En cuanto a las enfermedades profesionales, cabe señalar que el índice de incidencia aumentó un 30%. Se registraron un total de 27.898 durante el año 2019, de las cuales 13.591 tuvieron días de baja laboral y/o secuelas incapacitantes”. (SRT, 2020)

Conforme a los datos estadísticos de accidentalidad de los años 2016, 2017 y 2018, en relación con comercio, restaurantes y hoteles, publicados por el Departamento de Estudios Estadísticos de la Gerencia Técnica de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, el 66% de los casos reportados son accidentes en ocasión de trabajo, siendo los de mayor ocurrencia: las caídas al mismo o distinto nivel, pisadas, choques o golpes por objetos y excesivos esfuerzos.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, en relación con los datos duros de mortalidad, enfermedades y accidentes, resulta vital, además de ofrecer un servicio de excelencia, que el trabajo se realice de forma segura, capacitando y aportando herramientas a los trabajadores en cuestiones relativas a la seguridad, con el fin de facilitar la identificación de los riesgos y trabajar sobre estos, reduciéndolos a un nivel tan bajo como sea razonablemente posible.

La cantidad de reportes de accidentes y enfermedades profesionales hubiera disminuido con la aplicación de prácticas adecuadas en materia de seguridad, higiene y salud laboral, facilitando el desarrollo de actividades de forma más segura y aumentando la Cultura de Seguridad.

Por lo hasta aquí expresado, se trabajó puntualmente en la gestión de los riesgos, abordando los peligros más significantes del establecimiento y de las actividades que se desarrollan, partiendo desde un minucioso relevamiento, realizando una evaluación y promoviendo acciones para la prevención, con el fin de salvaguardar la vida y la integridad psicofísica de los trabajadores del hotel.

Análisis de la situación

Según la SRT (2020), las estadísticas reflejan que en el año 2019 la accidentabilidad laboral en ocasión de trabajo fue de 38,1 accidentes de trabajo y enfermedades profesionales cada mil trabajadores cubiertos, lo que representa un incremento del 1,1% respecto del año anterior.

Puntualizando en la actividad hotelera gastronómica y, analizando los datos de los boletines estadísticos de accidentalidad en relación con comercio, restaurantes y hoteles, publicados por el Departamento de Estudios Estadísticos de la Gerencia Técnica de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo para los años 2016, 2017 y 2018, se hace evidente que el porcentaje de casos reportados en base a trabajadores asegurados es elevado, dejando ver la necesidad de una actuación preventiva.

Las siguientes tablas y gráficos demuestran la cantidad y tipos de eventos, como así también, las formas de ocurrencia, facilitando un acertado enfoque para el desarrollo propuesto.

Figura 1: Casos notificados según tipo de evento. Comercio, restaurantes y hoteles.

Tipo de evento	2016		2017		2018	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Accidentes en ocasión de trabajo	58.564	66,3%	56.706	66,3%	51.864	65,6%
Enfermedades profesionales	1.238	1,4%	1.059	1,2%	1.102	1,4%
Accidentes in itinere	23.060	26,1%	23.062	26,9%	21.306	26,9%
Reagravación	5.463	6,2%	4.747	5,5%	4.808	6,1%
Total	88.325	100%	85.574	100%	79.080	100%

Fuente: elaboración propia.

El 66% de los casos reportados son accidentes en ocasión de trabajo, seguido de accidentes in itinere (durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo, y viceversa), con un 22,5% de casos reportados.

Figura 2: Casos notificados según su forma de ocurrencia. Comercio, restaurantes y hoteles.

Ocurrencia	2016		2017		2018	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Otras formas de accidente	25.417	29%	24.209	28%	24.008	30%
Caídas de personas	19.861	22%	19.417	23%	18.028	23%
Pisadas, choques o golpes por objetos	18.280	21%	17.654	21%	15.468	20%
Esfuerzos excesivos	13.864	16%	13.533	16%	11.503	15%
Caídas de objetos	3.724	4%	3.765	4%	3.331	4%
Atrapamiento por o entre objetos	3.136	4%	3.042	4%	2.774	4%
Exposición, contacto con temperatura extrema	1.651	2%	1.688	2%	1.728	2%
Exposición, contacto con sustancias nocivas o radiaciones	710	1%	766	1%	707	1%
Exposición, contacto con corriente eléctrica	162	0%	166	0%	155	0%
Sin datos	1.520	2%	1.334	2%	1.378	2%
Total	88.325	100%	85.574	100%	79.080	100%

Fuente: elaboración propia.

Las caídas al mismo o distinto nivel son una de las mayores ocurrencias de los accidentes personales reportados para el tipo de actividad en estudio. Observándose también, que los casos más reportados se deben a pisadas, choques o golpes por objetos y excesivos esfuerzos.

La Ley de Higiene y Seguridad N° 19587, es una ley de carácter preventivo. El Decreto Reglamentario N° 351/79 y otros, son complementos que establecen medidas para mejorar las condiciones del ambiente de trabajo; con el objetivo de evitar accidentes y enfermedades profesionales que pueden surgir en los distintos entornos laborales en los que participa el ser humano.

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. (Ley N° 19587, 1972)

Según la OIT (2019), el estrés, el riesgo psicosocial y las enfermedades no transmisibles preocupan cada vez más a un gran porcentaje de trabajadores a nivel mundial. En muchos casos, se sigue haciendo frente a riesgos persistentes para la seguridad y la salud en el trabajo.

Con el fin de proteger la vida y mantener la integridad psicofísica, es indispensable un abordaje más severo sobre la identificación y evaluación de los riesgos, presentes en el lugar y en las actividades laborales que se desarrollan dentro del hotel Howard Johnson, de tal forma que, faciliten:

- La prevención de fatalidades, accidentes o enfermedades profesionales.
- Tener mayor y mejor conocimiento de las condiciones de trabajo y de los riesgos presentes.
- Emplear metodologías de evaluación adecuadas y ajustadas a los riesgos específicos del establecimiento.
- Brindar herramientas para los trabajadores y empleadores promoviendo puestos de trabajos sanos y seguros.

Análisis FODA

Para la consideración de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del hotel Howard Johnson.

	Fortalezas	Debilidades
Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Inmejorable ubicación, en centro turístico y al paso de otros destinos. - Infraestructura edilicia y espacios de recreación. - Calidad de servicio vs precio. - Cadena hotelera con 70 años de experiencia. - Capacitación del personal. - Responsabilidad Ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciertos empleados desconocen algunos de los peligros y riesgos del trabajo. - Temporada baja turística. - Costos altos de inversión. - Costos altos de mantenimiento de infraestructura edilicia. - Distancia al aeropuerto. - Restricción del servicio por Covid-19.
	Oportunidades	Amenazas
Factores Externos	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación en centro turístico. - Cercano a centros de recreación familiar - Diferentes tipos de clientes. - Mejoramiento y mayor cantidad de canales de difusión. - Dos áreas concesionadas y de excelente nivel (Restaurant y Spa). - Tendencia favorable de demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Covid-19: <ul style="list-style-type: none"> o Aumento de restricciones. o Afección del transporte de pasajeros. o Largo periodo para la recuperación del 100% de la demanda. - Situación económica. - Destinos turísticos más atractivos. - Excesiva competencia.

Los datos obtenidos de un análisis FODA, nos dan una fotografía del momento actual, la cual nos servirá para la toma de decisiones. Nos ayuda a identificar y entender los aspectos, tanto internos como externos, del objeto de estudio.

“Se trata de un ejercicio de abstracción, sacar la cabeza de aquellos problemas del día a día para favorecer una visión más estratégica, que nos permita pensar a largo plazo”. (Urrutikoetxea, 2016)

El hotel debe considerar la estrategia más conveniente, haciendo foco en las debilidades y amenazas, para evaluar los riesgos y desafíos, reconociendo las limitaciones y descubriendo su potencial.

Según Urrutikoetxea (2016), se pueden afrontar distintos tipos de estrategia.

- Fortalezas + Amenazas: estrategia defensiva (riesgos).
- Oportunidades + Debilidades= estrategia de cambio o reorientación (desafíos).
- Fortalezas + Oportunidades= estrategia ofensiva (potencialidades).
- Debilidades + Amenazas: estrategia de supervivencia (limitaciones).

Análisis y descomposición de la situación en sus distintas dimensiones

Haciendo foco en la situación problemática detectada, se realiza un estudio de las distintas dimensiones que podrían estar vinculadas al objeto en análisis.

Dimensión organizacional:

- Conforme al análisis efectuado, no se evidencia que el gerente general o directorio, mantengan comunicación con los niveles más bajos del organigrama, viéndose limitada a los niveles gerenciales. Esto podría conllevar a que los colaboradores desconozcan los reales objetivos de la compañía, causando un conflicto de rol, ya que no se tiene una idea correcta de lo que se debe hacer o de lo que se espera de ellos. Esto genera conflictos y es una de las causas más comunes de estrés laboral o burnout.
- Si bien el hotel posee un protocolo de seguridad e indicaciones específicas que entrega a sus empleados para evitar riesgos en el trabajo, no existe una herramienta de simple lectura que identifique, valore y determine controles sobre estos.

- Debido a la posibilidad de apertura con restricciones por COVID-19 y los cuidados a la salud, podrían percibirse cambios en las tareas habituales que desarrolla el personal del hotel, notándose un incremento en las tareas de desinfección y limpieza.
- Las restricciones por la pandemia podrían ocasionar modificaciones o recortes en la estructura organizacional de forma temporal, debido a la disminución de la demanda y a la no utilización del 100% de las áreas del hotel. Esto podría generar un aumento de tareas en el recurso personal persistente.

Dimensión económica:

- Las restricciones por COVID-19 han paralizado el servicio por un largo tiempo y han disminuido la demanda.
- La actividad turística local se ve afectada por la economía cambiante y la desvalorización de la moneda.
- La actividad turística extranjera podría verse incrementada debido a la desvalorización de la moneda argentina.

Dimensión ambiental:

- El hotel posee una ecoetiqueta nivel plata, demostrando un notable compromiso por el medio ambiente, siendo parte del programa “Hoteles más verdes”.

Dimensión legal:

Se listan debajo las leyes que dan marco normativo a la actividad, relacionadas con el trabajo, la seguridad y la salud y la actividad hotelera.

- 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 26.773: Ley de reparación de daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Ley 18.828: Ley Nacional de Hotelería.

- Ley 4.701: Regulación de Alojamientos Turísticos.

Análisis específico

Conforme a los reportes de accidente presentados por el establecimiento, el hotel Howard Johnson no está excluido de la problemática referente a accidentabilidad laboral de la actividad.

En el hotel se realizan actividades no solamente vinculadas directamente con el alojamiento (recepción de huéspedes o arreglo de habitaciones), sino también con el servicio gastronómico, relax, animación, restauración, etc.

Con el fin de realizar una correcta identificación de los riesgos, resulta necesario un análisis específico de las distintas áreas del establecimiento, como así también, de las tareas y responsabilidades vinculadas al servicio y al mantenimiento.

El hotel cuenta con 127 habitaciones, un restaurante con cocina internacional, piscinas descubiertas, spa & health center, jacuzzi, sala de relax, salón de convenciones y salas de reuniones. El entorno es un espacio verde en el cual se encuentran diferentes juegos para niños.

La nómina de empleados del hotel se compone por 80 trabajadores, que brindan servicio en las distintas áreas. Cada uno de ellos, tiene sus responsabilidades y tareas, focalizándose siempre en un servicio de excelencia.

Los responsables del mantenimiento y la seguridad son actores principales en este tipo de abordaje, ya que, entre otras tareas, se encargan de verificar el cumplimiento de las normativas en higiene y seguridad en cada uno de los espacios, la infraestructura edilicia y también, de todo lo necesario para que se preserve la integridad de los trabajadores dentro del hotel.

“El restaurante está concesionado; sin embargo, el directorio mantiene la auditoría de todos los procesos para asegurarse de que se cumplan con los estándares de calidad propuestos en una cadena de esta envergadura”. (Howard Johnson, s.f.).

El establecimiento gastronómico se compone por un gerente de restaurante, cocinero, ayudantes de cocina y mecánicos. La seguridad en las actividades y la calidad en su producción es supervisada por ingenieros en higiene y seguridad, que realizan un trabajo en conjunto con personas de bromatología.

Se destacaron en este apartado, algunas responsabilidades y tareas referentes al mantenimiento, la seguridad y la gastronomía. Del tipo de labores que se desarrollan en estas áreas, se desprenden el mayor número de riesgos, pudiéndolos vincular a los tipos de ocurrencia más frecuentes, reportados en las estadísticas de accidentes publicadas por la SRT.

Entre los riesgos más comunes y significantes, a los cuales se le dará tratamiento más adelante en este desarrollo, se pueden identificar:

- Riesgos vinculados a las tareas de limpieza, mantenimiento y cocina: Resbalones y caídas al mismo nivel, caídas a distinto nivel, caídas de herramientas y/o materiales, cortes, atrapamiento por o entre objetos, levantamiento y manipulación de carga, ergonomía, incorrecto uso de herramientas, contacto eléctrico, incendio, contacto térmico, temperaturas extremas, exposición a productos químicos y contaminantes biológicos.
- Riesgos para todas las áreas en común: Incendio, acoso sexual, estrés, mobbing, turnos rotativos y contagio de enfermedad infecciosa (COVID-19).

Conforme al análisis del caso, se intenta facilitar el desarrollo de herramientas de la gestión de la seguridad para un adecuado enfoque y tratamiento de los riesgos presentes en este tipo de actividad, siguiendo los lineamientos establecidos por la Norma Internacional ISO 45001:2018, y promoviendo actividades y puestos de trabajo más seguros.

El hotel entrega a sus empleados un protocolo de seguridad general sobre cómo manejarse en su puesto de trabajo para evitar riesgos, pero no existe una herramienta específica y de simple lectura que identifique, valore y determine controles sobre estos.

Marco teórico

Se presentan aquí las bases teóricas que enmarcan a la higiene y seguridad en el trabajo y a la prevención de riesgos, y las definiciones de los temas más importantes que rigen nuestro campo de actuación, haciendo foco en el trabajo seguro y en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, teniendo en cuenta el cumplimiento de la legislación vigente y tomando como guía la normativa internacional para los sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional.

Seguridad en el trabajo: Peligro, riesgo y la prevención de accidentes

La seguridad en el trabajo está vinculada a la interrelación entre las personas y la actividad laboral; a los materiales, a los equipos y la maquinaria; al medio ambiente y a los aspectos económicos como la productividad. En teoría, el trabajo debe ser sano, no dañino y no exageradamente difícil. (Saari et al., 2012)

Los datos estadísticos de accidentalidad presentados por la SRT reflejan un gran número de reportes de accidentes y enfermedades en ocasión de trabajo, éstos no decrecen y siempre resulta indispensable una actuación preventiva.

“Un accidente puede definirse como el resultado de una cadena de acontecimientos en la que algo ha funcionado mal y no ha llegado a buen término. Se ha demostrado que la intervención humana puede evitar que se produzcan”. (Saari et al., 2012).

Según Saari et al (2012), en el caso de los accidentes de trabajo, si se pretende realizar un cálculo prospectivo, hay que evaluar los factores de riesgo en el lugar de trabajo, es decir, aquellos que puedan dar lugar a accidentes.

El riesgo, para la Norma Internacional ISO 45001:2018, es como un efecto de incertidumbre, la combinación de la probabilidad y la consecuencia de no controlar el peligro,

siendo este último, un proceso que podría afectar potencialmente el bienestar de sus trabajadores.

“La capacitación es una herramienta que deber servir –en principio– para poder predecir los accidentes, es decir, para identificar los peligros y comprender sus consecuencias. Por lo tanto, resulta de gran utilidad si es bien concebida”. (Rodríguez, 2009)

Marco legal nacional para la higiene, seguridad y la prevención de riesgos

La Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19587, en su artículo 4 indica que, 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. (Ley 19587, 1972).

La Ley de Riesgos de Trabajo N° 24557, establece cuatro objetivos:

- Reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención de los riesgos;
- Reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluyendo la rehabilitación;
- Promover la recalificación y la reubicación de los trabajadores damnificados;
- Promover la negociación colectiva laboral para mejorar las medidas de prevención y las prestaciones reparadoras.

Normas para los sistemas de gestión de la seguridad

Hoy en día en Argentina, conviven distintas normas para los sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional.

- Norma internacional ISO 45001: Es una normativa que sustituye a la OHSAS 18001. Es de adopción voluntaria para que las organizaciones pueden establecer, implementar, mantener o mejorar sus Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ILO-OSH 2001: Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.
- Resolución SRT N° 103/2005 “Sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo”. Adopta las "Directrices sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo", ILO-OSH 2001 de la OIT, como documento y marco referencial para la implementación de Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo”. (Resolución SRT 103, 2005).

El objetivo que persigue un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es contar con una herramienta que facilite a la organización proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables con el fin de prevenir los daños y el deterioro de la salud de los trabajadores.

Es indispensable para la organización que, además de ofrecer un servicio de excelencia, brinde herramientas para que el trabajo se realice de forma segura, facilitando la identificación de los peligros, evaluando los riesgos y trabajando sobre estos, reduciéndolos a un nivel tan bajo como sea razonablemente posible.

Es obligatorio el cumplimiento de la legislación en materia de higiene y seguridad y totalmente aconsejable la adaptación a las normas internacionales para la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Diagnóstico y discusión

Conforme a los datos publicados por la SRT en relación con la accidentabilidad laboral y enfermedades profesionales para la actividad hotelera gastronómica, se hace evidente que la cantidad de reportes de siniestros son altos y no decrecen, dejando ver la necesidad de una actuación preventiva, con el fin de brindar herramientas para que el trabajo se desarrolle de forma segura, evitando acrecentar las estadísticas. (Ver figuras N° 1 y 2 del análisis de situación).

Mayoritariamente, las lesiones y los tipos de ocurrencias más frecuentes de accidentabilidad laboral en el hotel Howard Johnson se relacionan a los trabajos de mantenimiento, seguridad y gastronomía, donde se evidencia en algunos casos, la falta de capacitación en materia de higiene y seguridad y la realización de tareas que requieren esfuerzo, posturas forzadas y el uso de materiales y equipos que generan distintos tipos de peligros.

Actualmente atravesamos una situación compleja en relación con la pandemia por COVID-19, la cual deja ver la necesidad de un trabajo preventivo sobre el peligro de contagio por enfermedad infecciosa.

De acuerdo con la información analizada, el Hotel Howard Johnson intenta guiar a sus empleados hacía el trabajo de forma segura, empleando algunas herramientas para la gestión de la seguridad, que utiliza desde sus comienzos. Entrega a los trabajadores un manual de seguridad e higiene para hotelería y gastronomía en general, y a su vez, dispone de un responsable de la seguridad, que entre otras tareas se encarga de verificar la higiene y seguridad en los distintos espacios.

Es de suma importancia que el trabajo preventivo vaya más allá, siendo específico para la organización y considerando todos los riesgos a los que se ven envueltos los trabajadores. Su verificación debe ser periódica, proponiendo objetivos y primordialmente ser conocido por todos los empleados de la organización. No alcanza con entregar un manual y considerar que todos los empleados obtuvieron conocimiento, se trata de capacitar, formar y lograr una “Cultura de Seguridad”.

Se debe considerar que:

- Tanto los trabajadores y los supervisores deben estar informados y ser totalmente conscientes de los peligros y los posibles riesgos a los que se ven envueltos.
- Todos los trabajadores deben estar motivados para actuar de forma segura. Esto se logra con la inducción y la capacitación.
- El ambiente de trabajo debe ser seguro y sano, utilizando controles de gestión y técnicos.
- El equipamiento, máquinas y objetos deben funcionar en forma segura y conforme al fin para el cual fueron creados. Su mantenimiento y cuidado debe estar a cargo de personal competente.

Una matriz de riesgos es una herramienta de la gestión de la seguridad, que resulta vital, ya que alerta al trabajador sobre los peligros y riesgos a los que puede verse expuesto, brindando distintas acciones de prevención. Sirve para ponderar y hacer comparaciones entre los niveles de riesgo y su fácil aplicación y la adición de controles, brindan al empleado mayor seguridad.

Esta herramienta, debe ser parte de la inducción al trabajador y entregarse como parte del protocolo o procedimiento de seguridad y estar exhibida en áreas exclusivas para el personal. Su revisión debe ser periódica y estar sujeta a modificaciones en las actividades o en la estructura edilicia del hotel.

De la matriz surgen acciones para la prevención y la mejora continua, las cuales formarán parte del plan de acción para mejorar las condiciones de higiene y seguridad en el hotel.

Propuesta

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejora en higiene y seguridad en el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, para garantizar un mayor y mejor conocimiento de las condiciones de trabajo, identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a la actividad, fomentando siempre la Cultura de Seguridad.

Objetivos específicos

Con el fin de asegurar el cumplimiento del objetivo general descrito precedentemente se enumeran aquí y en orden, los objetivos específicos del plan propuesto.

- 1 – Confeccionar una matriz donde se identifiquen y se evalúen los riesgos asociados a la actividad, con el fin de brindar acciones de prevención y mejora continua. Esta herramienta será parte de la inducción de los trabajadores. Adicionalmente, y en relación con la actual situación, se evalúa el riesgo de contagio de enfermedad infecciosa COVID-19.
- 2 – Desarrollar un plan de capacitación anual acorde a los riesgos identificados en la actividad con el fin de reducir la accidentabilidad.
- 3 – Elaborar herramientas específicas para de la gestión de la seguridad, la revisión y el control, siguiendo los lineamientos establecidos por la Norma Internacional ISO 45001:2018.
- 4 – Formalizar el cronograma del plan de acción.
- 5 – Establecer indicadores de seguimiento para la evaluación y control de la propuesta.

Alcance y limitaciones

El alcance de este trabajo es actuar de forma directa sobre las condiciones de higiene y seguridad del hotel, partiendo de la identificación de riesgos y haciendo foco en las actividades que normalmente se desarrollan, con el fin de brindar herramientas de mejora y prevención, para salvaguardar la vida y la integridad psicofísica de los trabajadores.

Teniendo en cuenta la situación actual en relación con la pandemia por COVID-19 y a los protocolos dispuestos, se podría pronosticar la posibilidad de algunos retos durante la implementación, ya que se realizará en condiciones no normales.

Las limitaciones que podría enfrentar una actuación de este tipo son las relacionadas a la posible falta de predisposición de ciertos trabajadores para con el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad, para lo cual resultará indispensable la evaluación durante y posterior a la implementación de estas nuevas medidas. También, podrían ser limitantes los trabajos no habituales o no tradicionales que podrían llevarse a cabo dentro del entorno del hotel, como así también, futuras modificaciones en la infraestructura edilicia, siendo totalmente aconsejable una nueva evaluación y la reconsideración de las acciones de carácter preventivo.

Recursos

Para la implementación del plan de acción de higiene y seguridad se requieren recursos humanos, materiales, técnicos y económicos.

Recursos humanos: Asesor de higiene y seguridad, ayudante o asistente formado en la materia, médico de especialidad laboral y personal del hotel: Gerente general, Gerencias, jefaturas y personal en general.

Materiales: Disponer de una oficina y sala de reuniones para el desarrollo y gestión de los temas propuestos. Salón de conferencias, pantalla, proyector y material didáctico para el dictado de capacitaciones in situ. Plataforma online para el dictado de cursos en remoto. Disponer de elementos de desinfección y protección personal conforme a protocolo por COVID-19.

Técnico: Norma Internacional ISO 45001:2018.

Económico: El hotel se hará cargo de los costos que conlleva el plan propuesto.

Desarrollo de actividades

1 - Identificación y evaluación de riesgos

Para asegurar una correcta actuación preventiva en higiene y seguridad, se desarrolla una matriz de riesgos (Anexo A. Matriz de riesgos), en la cual se identifican los peligros y se evalúan los riesgos, detectando medidas de acción y de mejora que formarán parte del plan de acción de higiene y seguridad.

Definiciones

El riesgo, para la Norma Internacional ISO 45001:2018, es un efecto de incertidumbre; la probabilidad de ocurrencia del peligro y sus consecuencias (gravedad).

$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad (P)} \times \text{Consecuencia (C)}$$

Riesgo Puro: Riesgo evaluado sin considerar la aplicación de medidas de control sobre éste.

Medidas: Técnicas utilizadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los peligros y/o disminuir la gravedad de las consecuencias.

Riesgo Residual: Riesgo resultante de la evaluación, considerando la aplicación de la totalidad de las medidas establecidas para el control de éste.

Método para la valoración del riesgo.

A fin de evaluar la probabilidad y consecuencia de los peligros identificados, se realizará un análisis conforme a lo siguiente.

Determinación de la Probabilidad (Figura 3): El análisis de frecuencia se utiliza para estimar qué tan probable es que los diversos riesgos se materialicen.

Figura 3: Calificación de la probabilidad.

Probabilidad (P)	Significado
Muy Baja	Es muy poco probable que se materialice el riesgo.
Baja	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.
Media	Situación deficiente con exposición esporádica, o situación mejorable con exposición frecuente. Es posible que alguna vez suceda el daño.
Alta	Situación deficiente con exposición frecuente, o situación muy deficiente con exposición esporádica. Es posible que se materialice el riesgo en varias oportunidades.
Muy alta	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Con frecuencia se materializa el riesgo.

Fuente: elaboración propia.

Evaluación de la consecuencia o gravedad (Figura 4): Las consecuencias son agrupadas en dos categorías generales: La salud y seguridad de los trabajadores y los daños materiales en la infraestructura del hotel.

Figura 4: Categorías de consecuencia y niveles de gravedad.

Consecuencia (C)	Significado	
	Daños personales	Daños materiales
Insignificante	Lesión insignificante. No requiere tratamiento.	Daños mínimos materiales.
Leve	Pequeñas lesiones que no requieren hospitalización	Reparable sin necesidad de detener el proceso
Grave	Lesiones con incapacidad laboral transitoria (ILT)	Se requiere detener el proceso para efectuar la reparación
Muy grave	Lesiones graves que pueden ser irreparables	Destrucción parcial del sistema (Compleja reparación)
Catastrófica	1 muerte o más	Destrucción total del sistema (Difícil su reparación)

Fuente: elaboración propia

Matriz para la valoración del riesgo (Figura 5): Conforme a la probabilidad y consecuencia estimada, se puede valorar el riesgo.

Alto/ Riesgo Intolerable (Valoración 15 a 25): El objetivo es adoptar medidas para reducir el riesgo, como mínimo, hasta el nivel medio. Requieren actuación o respuesta superior.

Medio / Riesgo Tolerable (Valoración 5 a 12): Realizar la evaluación e identificar las medidas para controlar el riesgo.

Bajo / Riesgo Aceptable (Valoración 1 a 4): Abordar un proceso de mejora continua, como parte normal del sistema de evaluación.

Figura 5: Matriz para la valoración del riesgo.

Riesgo			Probabilidad				
			1	2	3	4	5
			Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
Consecuencia	1	Insignificante	1	2	3	4	5
	2	Leve	2	4	6	8	10
	3	Grave	3	6	9	12	15
	4	Muy grave	4	8	12	16	20
	5	Catastrófica	5	10	15	20	25

Fuente: elaboración propia.

2 - Programa anual para la capacitación de los trabajadores

Conforme a las actividades que se desarrollan en el hotel y a los riesgos identificados, se conforma el programa anual de capacitación (Anexo B. Programa anual de capacitación), cuya finalidad es facilitar el cumplimiento del objetivo general descrito precedentemente, mejorando las habilidades y conocimiento de los trabajadores en cuestiones relativas a la higiene y seguridad y fomentando siempre la Cultura de Seguridad.

Durante el proceso de actuación de higiene y seguridad pueden detectarse necesidades de capacitación que podrían generar nuevos temas de abordaje.

3 - Herramientas para la gestión de la seguridad

Siguiendo las normas establecidas para la confección de los sistemas de gestión de la seguridad y con el fin de mejorar las condiciones de higiene y seguridad en el hotel, se considera de suma importancia la utilización de algunas herramientas adecuadas para la

gestión de la seguridad en el establecimiento, la revisión y el control, para lo cual el desarrollo de estas herramientas formará parte de las distintas etapas del cronograma del plan.

Conforme lo indica la Norma Internacional ISO 45001:2018, el enfoque del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo (SST) se basa en el concepto de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

- Planificar: determinar y evaluar los riesgos para la SST, considerar las oportunidades, establecer los objetivos y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política SST de la organización;
- Hacer: implementar los procesos y actuaciones según lo planificado;
- Verificar: seguimiento y medición de las actividades, e informar los resultados;
- Actuar: tomar todas las acciones para la mejora continua del desempeño de la SST.

Figura 6: Herramientas de gestión de la seguridad.

Implementación de herramientas de gestión para la SST		
Objetivo	Responsable	Etapas en el plan
Desarrollar y establecer una política para la salud y seguridad en el trabajo.	Directorio, Gerente general y Asesor de higiene y seguridad.	Etapas 1
Elaborar y consolidar una matriz para la evaluación de riesgos.	Gerencias, Jefaturas y Asesor de higiene y seguridad.	Cumplido. Anexo A
Establecer una orgánica dentro del establecimiento para el seguimiento y control de las medidas propuestas.	Gerente general, jefe de seguridad, jefe de mantenimiento y Asesor de higiene y seguridad.	Etapas 1
Formalizar un procedimiento y definir la periodicidad para el desarrollo de auditorías.	Gerente general, Gerencias, Jefaturas y Asesor de higiene y seguridad.	Etapas 1
Definir y consolidar indicadores para el seguimiento de los objetivos SST.	Gerente general, Gerencias, Jefaturas y Asesor de higiene y seguridad.	Propuesto – Figura 6
Elaborar un procedimiento para el reporte y análisis de accidentes personales, actos inseguros y condiciones peligrosas.	Gerente general, Gerencia RRHH, jefe de seguridad y Asesor de higiene y seguridad.	Etapas 2
Elaborar un programa anual de capacitación.	Gerente general, Gerencias, Jefaturas y Asesor de higiene y seguridad.	Cumplido. Anexo B
Desarrollar un programa de ejercicios anuales (Incendio, primeros auxilios)	Gerencia de RRHH, jefe de seguridad y Asesor de higiene y seguridad.	Etapas 2
Confeccionar un listado para la verificación de higiene y seguridad de forma mensual.	Jefe de seguridad, jefe de mantenimiento y Asesor de higiene y seguridad.	Etapas 3

Elaborar formularios para los permisos de trabajo, eléctrico y en altura, tanto para uso interno como para subcontratistas.	Jefe de seguridad, jefe de mantenimiento y Asesor de higiene y seguridad.	Etapa 3
Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo para máquinas, equipos electrónicos y sistemas de detección y lucha contra incendios.	Jefe de seguridad, jefe de mantenimiento, Personal de mantenimiento y Asesor de higiene y seguridad.	Etapa 3

Fuente: elaboración propia.

4 - Cronograma del plan de acción para la higiene y seguridad.

El cronograma del plan tiene una duración de 9 meses y se presenta en 4 etapas, concluyendo con una auditoría interna para la revisión de la propuesta.

Figura 7: Cronograma del plan de acción

Etapa	Tareas	2020												2021																							
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		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	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identificar los riesgos. Elaborar y consolidar una matriz para la evaluación de riesgos.																																				
	Desarrollar y establecer una política para la salud y seguridad en el trabajo.																																				
	Establecer una orgánica dentro del establecimiento para el seguimiento y control de las medidas propuestas.																																				
	Formalizar un procedimiento y definir la periodicidad para el desarrollo de auditorías.																																				
	Adecuación de protocolo de seguridad COVID-19					Continuo en base a nuevas regulaciones.																															
	Revisión y control de la primera etapa																																				

Fuente: elaboración propia.

5 - Indicadores de seguimiento para la evaluación y control de la propuesta.

Se establecen indicadores de seguimiento (Figura 6) para medir la efectividad de los objetivos para la seguridad y salud en el trabajo.

- Frecuencia total de accidentes personales (FTA): Permite medir la frecuencia total de accidentes personales durante el año, realizando un seguimiento de forma trimestral.
- Frecuencia total de accidentes con tiempo perdido (FTATP): Permite medir la frecuencia de accidentes personales con tiempo perdido > a 15 días durante el año, realizando un seguimiento de forma trimestral.
- No conformidades en auditoría interna: Incumplimiento a un procedimiento establecido. Se obtiene a partir del recuento de las no conformidades que surgen durante las auditorías. Seguimiento anual.
- Capacitaciones SST: Permite realizar un seguimiento sobre la cantidad de capacitaciones programadas durante el año, estableciendo un seguimiento trimestral.

Los resultados se deben exponer en un comité de seguridad trimestral precedido por el Gerente General y con la participación de las Gerencias, Jefaturas del hotel y Asesor de Higiene y Seguridad. Se debe trabajar sobre los desvíos con la propuesta de acciones de corrección que autorizará el Gerente General estableciendo un plazo de cumplimiento.

Figura 6: Indicadores de seguimiento.

Indicador de seguimiento	Fórmula	Responsable	Valor esperado	1er T	2do T	3er T	4to T	Total
Frecuencia total de accidentes	$FTA = \text{Casos} \times 1000 / \text{días de exposición trabajadores (*)}$.	Gerente RRHH	A establecer en base a resultado anual 2020					
Frecuencia total de accidentes con tiempo perdido > 15 días	$FTATP = \text{Casos} \times 1000 / \text{días de exposición trabajadores (*)}$.	Gerente RRHH	A establecer en base a resultado anual 2020					
No Conformidades en auditorías internas	Total de No Conformidades	Jefe de Seguridad	En base a resultado auditoría interna 2021					
Capacitaciones SST	$\text{Capacitación} = \frac{\text{Capacitación programada}}{\text{Capacitación efectuada}}$	Gerente RRHH	> 90%					

(*) Días de exposición trabajador = N° trabajadores x días de exposición

Conclusiones

El hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz emplea un total de 80 personas en sus instalaciones, que cumplen con distintas funciones y haciendo foco en la premisa fundamental, el servicio y la atención al huésped.

El capital humano es más que importante para el hotel, es herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos que la cadena propone.

Conforme al análisis de higiene y seguridad realizado en el hotel, y considerando también, las estadísticas publicadas por la SRT en relación con accidentabilidad laboral y enfermedades profesionales para este tipo de actividad, se pudo determinar que los casos son frecuentes y no decrecen. Estos, están mayormente vinculados a los trabajos de mantenimiento y gastronomía, donde se evidenció en algunos casos, la falta de capacitación en materia de higiene y seguridad y la realización de tareas que requieren esfuerzo, posturas forzadas y el uso de materiales y equipos que generan distintos tipos de peligros.

Fue vital el desarrollo de un plan de mejora, que asegure el cumplimiento de la legislación nacional vigente y brinde herramientas de la gestión de la seguridad, siguiendo los lineamientos establecidos por normas internacionales, promoviendo el trabajo de forma segura y fomentando siempre la Cultura de Seguridad.

El plan de mejora en higiene y seguridad se inició con la identificación y evaluación de riesgos por áreas de trabajo, con el fin de dar con las herramientas adecuadas para una eficiente gestión de la seguridad y otorgando al establecimiento una valiosa herramienta, una matriz de riesgo, guía para el trabajo de forma segura. El plan, promueve entre otras, el desarrollo una política de higiene y seguridad, la conformación de una orgánica competente dentro del establecimiento para asegurar el control y el seguimiento de las medidas propuestas y un plan de capacitación integral, que brindará mayor confianza y entendimiento a cada uno de los trabajadores que se desempeña en el hotel.

El compromiso de los niveles más altos del establecimiento, garantizarán las propicias condiciones para avanzar con el plan propuesto.

Recomendaciones

Con el fin de continuar avanzando en el fomento de la Cultura de Seguridad dentro de la organización, se recomienda la progresión del plan propuesto, considerando nuevas metas y objetivos, evitando un estado de meseta. Es siempre indispensable un trabajo proactivo que considere a toda la nómina de empleados del hotel en búsqueda de nuevos horizontes y en pos de la mejora continua.

Existen diversas y ricas herramientas o acciones que pueden considerarse para fortalecer la higiene y seguridad en el hotel, entre ellas se pueden destacar:

- Redefinir y adoptar nuevos indicadores de seguimiento en base al progreso.
- Realizar campañas de seguridad para la prevención de accidentes, fomentando e incentivando el reporte de actos y condiciones inseguras.
- Extender el cronograma de capacitación y otorgar certificación en competencias a los empleados.
- Programar y concretar seminarios o comités de seguridad al finalizar el año, para dar a conocer los resultados y objetivos para el año entrante, participando a todos los niveles jerárquicos dentro del establecimiento.
- Desarrollar un sistema de gestión de la seguridad y obtener la certificación de la Norma Internacional ISO 45001:2018.

Referencias

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina [FEHGRA], (2020). *COVID- 19 Recomendaciones para la operación de Hoteles y otros Establecimientos de Alojamiento*. Recuperado de <https://fehgra.s3-sa-east-1.amazonaws.com/descargas/COVID+19+RECOMENDACIONES+PARA+HOTELES.pdf>

Howard Johnson, Gestión Sustentable. (s.f.). En Howard Johnson. Recuperado de: <http://www.hjvillacarlospaz.com.ar/gestionsustentable.html>

Ley 19587, Higiene y Seguridad en el trabajo, Infoleg (21 de abril de 1972). 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 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 (2019). *Seguridad y Salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia*. Recuperado de: https://www.ilo.org/safework/events/safeday/WCMS_686762/lang--es/index.htm

Resolución 103 (2005). Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/103328/norma.htm>

Rodríguez, C.A. (2009). *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo*. Recuperado de: http://www.oit.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_BAI_PUB_118/lang--es/index.htm

Saari, J., Jørgensen, K., Raouf, A., Feyer, A. M., Williamson, A. M., Wilde, G. J. S., Andrew, R. H., Anderson, R., Kjellén, U., Shannon, H. S., Davies, J., Smith, G. S., Veazie, M. A., Skiba, R., Letho, M. R., Miller, J. M. y Andreani, D. (2012). *Prevención de Accidentes. OIT Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+56.+Prevenci%C3%B3n+de+accidentes>

Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2016). *Boletín Estadístico Anual sobre Accidentabilidad Laboral. Por actividad.* Recuperado de: https://www.srt.gob.ar/estadisticas/sector/06_com/2016/2016.PDF

Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2017). *Boletín Estadístico Anual sobre Accidentabilidad Laboral. Por actividad.* Recuperado de: https://www.srt.gob.ar/estadisticas/sector/06_com/2017/2017.pdf

Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2018). *Boletín Estadístico Anual sobre Accidentabilidad Laboral. Por actividad.* Recuperado de: https://www.srt.gob.ar/estadisticas/sector/06_com/2018/2018.PDF

Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2018). *Manual de Buenas Prácticas para trabajadores de hotelería.* Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mbp-hoteleria_0.pdf

Superintendencia de Riesgos del Trabajo (26 de agosto de 2020). *La SRT presentó los indicadores anuales de accidentabilidad laboral 2019.* Noticias Argentina.gob.ar. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/la-srt-presento-los-indicadores-anuales-de-accidentabilidad-laboral-2019>

Urrutikoetxea, M. (11 de noviembre de 2016). *¿Por qué es el análisis DAFO un gran aliado estratégico?* Recuperado de: <https://es.semrush.com/blog/analisis-dafo-aliado-estrategico/>

Anexos

Anexo A. Matriz de riesgos.

La matriz de riesgo se presenta por áreas de trabajo o actividades.

Área de trabajo	Riesgo	Consecuencia y probabilidad		Riesgo puro			Medidas	Consecuencia y probabilidad		Riesgo residual		
		C	P	Bajo	Medio	Alto		C	P	Bajo	Medio	Alto
Servicio de limpieza y arreglo de habitaciones.	Resbalones y caídas al mismo nivel.	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes. Retirar todos los elementos que puedan entorpecer la libre circulación y señalizar. Mantener limpios los pisos para evitar superficies resbaladizas por derrames de agua u otros productos.	3	2	Medio		
	Levantamiento y manipulación de carga	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en levantamiento manual de cargas. Evaluar el peso de la carga y de no poder uno solo, solicitar ayuda o utilizar un medio mecánico. Los carritos para el traslado de ropa blanca y materiales de limpieza, deben ser livianos, estar bien engrasados y permitir la visión hacia adelante.	3	2	Medio		
	Ergonomía	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores sobre ergonomía y posturas forzadas. Mantener posturas adecuadas. Ejercicios de relajación y estiramiento muscular antes y después de las tareas, para evitar dolores y fatiga muscular.	3	1	Bajo		
	Exposición a productos químicos.	3	2	Medio			Utilización de guantes resistentes a químicos. Empleo de productos menos peligrosos. Ventilación adecuada. Los productos químicos deben estar etiquetados y almacenarse en zonas seguras, lejos de los lugares destinados a comida y descanso.	3	1	Bajo		
	Cortes	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes. Utilización de guantes de seguridad para la manipulación de objetos cortantes.	3	1	Bajo		
	Temperaturas extremas	3	2	Medio			En cuarto de lavandería: Disponer de extractores de aire caliente. Organizar periodos de trabajo y descanso. Beber agua y utilizar ropa adecuada (suelta y cómoda).	3	1	Bajo		

Fuente: elaboración propia.

Área de trabajo	Riesgo	Consecuencia y probabilidad		Riesgo puro			Medidas	Consecuencia y probabilidad		Riesgo residual		
		C	P	Bajo	Medio	Alto		C	P	Bajo	Medio	Alto
Mantenimiento	Atrapamiento/ aprisionamiento	3	2	Medio			Prestar atención en la tarea. Cuando se esté manipulando y apilando carga, tener en cuenta el peso y punto de apoyo de esta. En equipos: Mantener colocadas las protecciones mecánicas en partes en movimiento.	3	1	Bajo		
	Resbalones y caídas al mismo nivel.	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes. Retirar todos los elementos que puedan entorpecer la libre circulación y señalizar desniveles. Mantener limpios los pisos para evitar superficies resbaladizas por derrames de agua u otros productos.	3	2	Medio		
	Caídas de distinto nivel	4	4	Alto			Capacitar a los trabajadores en trabajos a distinto nivel y en altura. Evaluar estado y condición de las escaleras. Efectuar permiso de trabajo en altura para trabajos mayores a 1,80 metros. Uso de arnés de seguridad con cabo de vida, el cual estará sujeto a un punto fijo del edificio. Verificación punto de anclaje. Sólo se podrá subir o bajar por los lugares y/o elementos habilitados.	4	2	Medio		
	Levantamiento y manipulación de carga	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en levantamiento manual de cargas. Evaluar el peso de la carga y de no poder uno solo, solicitar ayuda o utilizar un medio mecánico.	3	2	Medio		
	Ergonomía	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores sobre ergonomía y posturas forzadas. Ejercicios de relajación y estiramiento muscular antes y después de las tareas, para evitar dolores y fatiga muscular.	3	1	Bajo		
	Inadecuado uso de herramientas	4	4	Alto			Capacitar a los trabajadores sobre el uso correcto de herramientas manuales, eléctricas y mecánicas. Uso de EPP apropiados para el tipo de tarea y guantes de seguridad para la manipulación de objetos cortantes. Protección mecánica en herramientas de corte (amoladoras).	4	2	Medio		
	Caída de herramientas y/o materiales	3	2	Medio			Las herramientas o materiales deben estar bien ordenados y organizados para evitar su caída. En cuartos donde se almacenen materiales pesados, pinturas, se deben emplear estanterías robustas y de ser necesario, con zócalos. Uso de EPP (Casco y zapatos de seguridad).	3	1	Bajo		
	Contacto eléctrico	5	3	Alto			Disponer de un plan de mantenimiento preventivo para equipos electrónicos, máquinas, herramientas y equipos de detección y lucha contra incendio. Verificar el estado de los cables y disyuntores. Uso de alfombras dieléctricas. Utilizar ropa, guantes y zapatos de seguridad. De ser necesario, efectuar permiso de trabajo y certificado de aislación eléctrica.	5	2	Medio		
	Exposición a productos químicos.	3	2	Medio			Utilización de guantes resistentes a químicos. Empleo de productos menos peligrosos. Ventilación adecuada. Los productos químicos deben estar etiquetados y almacenarse en zonas seguras, lejos de los lugares destinados a comida y descanso.	3	1	Bajo		
Cortes	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes. Utilización de guantes de seguridad para la manipulación de objetos cortantes.	3	1	Bajo			

Fuente: elaboración propia.

Área de trabajo	Riesgo	Consecuencia y probabilidad		Riesgo puro			Medidas	Consecuencia y probabilidad		Riesgo residual		
		C	P	Bajo	Medio	Alto		C	P	Bajo	Medio	Alto
Cocina y servicio de catering	Resbalones y caídas al mismo nivel.	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes. Retirar todos los elementos que puedan entorpecer la libre circulación y señalizar desniveles. Mantener limpios los pisos para evitar superficies resbaladizas por derrames de agua u otros productos.	3	2	Medio		
	Ergonomía	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores sobre ergonomía y posturas forzadas. Ejercicios de relajación y estiramiento muscular antes y después de las tareas, para evitar dolores y fatiga muscular.	3	1	Bajo		
	Contacto eléctrico	5	3	Alto			Disponer de un plan de mantenimiento preventivo para equipos electrónicos, máquinas, herramientas y equipos de detección y lucha contra incendio. Verificar el estado de los cables de los equipos. Evitar tendidos por el suelo y por lugares muy calientes. No utilice los equipos con las manos mojadas.	5	2	Medio		
	Contacto térmico	4	4	Alto			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes en cocina. Utilización de guantes térmicos para manipular objetos calientes.	4	3	Medio		
	Temperaturas extremas	3	2	Medio			En cámara frigorífica, disponer de alarma de hombre atrapado y pulsador de apertura de seguridad. Organizar periodos de trabajo y descanso.	3	1	Bajo		
	Cortes	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes en cocina. Utilización de guantes de seguridad para el uso de cuchillas (guante mallado). Mantener todas las herramientas de corte ordenadas y verificar su estado previo al uso. Las cuchillas deben estar bien afiladas para evitar ejercer mayor presión. Verificar protección de las máquinas de corte y desconectarlas previo a su limpieza. Desechar latas y envolver vidrios rotos para destino final.	3	1	Bajo		
	Exposición a contaminantes biológicos	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores en manipulación segura de alimentos. Seguir instrucciones del manual de procedimiento para cocina. Mantenga la limpieza. Evite la contaminación cruzada. No corte la cadena de frío de los alimentos. Las materias primas y alimentos perecederos no deben poseer alteraciones en su calidad bromatológica.	3	1	Bajo		

Fuente: elaboración propia.

Área de trabajo	Riesgo	Consecuencia y probabilidad		Riesgo puro			Medidas	Consecuencia y probabilidad		Riesgo residual		
		C	P	Bajo	Medio	Alto		C	P	Bajo	Medio	Alto
Administración y recepción	Resbalones y caídas al mismo nivel.	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes. Retirar todos los elementos que puedan entorpecer la libre circulación y señalizar desniveles. Mantener limpios los pisos para evitar superficies resbaladizas por derrames de agua u otros productos.	3	2	Medio		
	Levantamiento y manipulación de carga	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en levantamiento manual de cargas. Evaluar el peso de la carga y de no poder uno solo, solicitar ayuda o utilizar un medio mecánico.	3	2	Medio		
	Ergonomía	3	2	Medio			Capacitar a los trabajadores sobre ergonomía y posturas forzadas. Mantener posturas adecuadas. El puesto de trabajo debe ser diseñado para que el trabajador no tenga que levantar los brazos y mantenga los codos pegados al cuerpo. Trabajo con computadora: Pantalla a mismo nivel de los ojos y teclado al nivel de los codos.	3	1	Bajo		
Piscina y gimnasio	Resbalones y caídas al mismo nivel.	3	3	Medio			Capacitar a los trabajadores en prevención de accidentes. Retirar todos los elementos que puedan entorpecer la libre circulación y señalizar desniveles. La superficie en área de piscina debe ser antideslizante y con drenajes apropiados. Los charcos de agua deben vallarse y secarse al instante.	3	2	Medio		
	Exposición a productos químicos.	3	2	Medio			Utilización de guantes resistentes a químicos. Empleo de productos menos peligrosos. Ventilación adecuada. Los productos químicos deben estar etiquetados y almacenarse en zonas seguras, lejos de los lugares destinados a comida y descanso.	3	1	Bajo		
Comunes a todas la áreas	Incendio	5	3	Alto			Capacitar a los trabajadores en prevención y lucha contra incendios. Disponer de un plan de mantenimiento preventivo para equipos electrónicos, máquinas, herramientas y equipos de detección y lucha contra incendio. Las salidas de emergencia deben estar bien señalizadas e iluminadas. Los planos de evacuación deben exhibirse en todas las áreas. Asegurarse que los materiales inflamables estén guardados correctamente. No sobrealimentar tomacorrientes. Disponer de áreas para fumadores en zonas seguras y vaciar ceniceros correctamente. Realizar periódicamente simulacros y ejercicios contra incendio. En cocina: Verificar limpieza general en la cocina, freidora y acumulación de grasa en campanas. Evitar que el aceite de caliente en exceso. Disponer de una manta ignífuga y matafuego clase K para freidora.	5	2	Medio		
	Acoso sexual	4	2	Medio			Los trabajadores que crean haber sido sujetos de conductas inapropiadas deberán informar de inmediato al acosador para que finalice la conducta indeseada y deberán reportar el hecho a los superiores. Establecer un procedimiento para reportar y analizar este tipo de acontecimientos.	4	1	Bajo		

Fuente: elaboración propia.

Área de trabajo	Riesgo	Consecuencia y probabilidad		Riesgo puro			Medidas	Consecuencia y probabilidad		Riesgo residual		
		C	P	Bajo	Medio	Alto		C	P	Bajo	Medio	Alto
Comunes a todas la áreas	Estrés	4	3	Medio			Asegurarse que el tipo y volumen de trabajo sea el adecuado para las habilidades y recursos del trabajador. Definir claramente las tareas y responsabilidades. Dar oportunidad a los trabajadores en las decisiones y acciones que pueden afectar su trabajo. Las comunicaciones deben ser claras y fluidas. Propiciar el buen clima laboral y las relaciones interpersonales. Las condiciones del ambiente laboral deben ser las adecuadas (ruido, iluminación, ergonomía).	4	1	Bajo		
	Mobbing	4	3	Medio			Identificar correctamente y corregir los posibles casos de mobbing. Crear los canales de comunicación adecuados. Establecer un procedimiento para reportar y analizar este tipo de acontecimientos. Crear un ambiente de trabajo seguro y agradable donde los trabajadores se traten como iguales y mantengan siempre la cordialidad.	4	1	Bajo		
	Turnos rotativos	3	2	Medio			Para la elección de los turnos se analizarán las necesidades individuales, llegando de forma consensuada al calendario definitivo. Dar a conocer con antelación el calendario acordado. Aumentar el número de períodos de descanso y/o sueño durante la jornada laboral. Reducir la carga de trabajo en el turno de noche. Reducir el número de años que el trabajador está sometido a turnos de trabajo o limitar la edad de los mismos.	3	1	Bajo		
	Enfermedad infecciosa COVID-19	4	4	Alto			Establecer un protocolo para COVID-19. Colocar carteles en las entradas del hotel indicando a visitantes que si presentan síntomas no ingresen y soliciten asistencia médica. Control de temperatura, desinfección de manos, calzado y DDJJ previo al ingreso. Uso de barbijo permanente para los trabajadores y dentro de las áreas comunes para huéspedes. Cartelería con recomendaciones de actuación, número de teléfono para emergencias e instrucciones para la desinfección.	4	3	Medio		

Fuente: elaboración propia.

Anexo B. Programa anual de capacitación.

Programa anual de capacitación - Hotel Howard Johnson			
Tema	Dirigido a	Capacitador	Duración
ISO 45001 - Sistemas para la gestión de la seguridad	Gerencia y jefes de departamento.	Asesor de higiene y seguridad	4 horas
Evaluación y matriz del riesgo	Gerencia y jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Asesor de higiene y seguridad	4 horas
Prevención de accidentes en hotelería	Jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Asesor de higiene y seguridad	2 horas
Prevención de accidentes en la cocina	Personal de gastronomía y servicio de catering	Asesor de higiene y seguridad	2 horas
Primeros auxilios	Jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Médico laboral	4 horas
Manipulación segura de alimentos	Personal de gastronomía y servicio de catering	Médico laboral	3 horas
Prevención y lucha contra incendio	Jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Asesor de higiene y seguridad	2 horas
Levantamiento manual de cargas	Jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Asesor de higiene y seguridad	1 hora
Ergonomía y posturas forzadas	Jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Asesor de higiene y seguridad	1 hora
Trabajos a distinto nivel y en altura	Jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Asesor de higiene y seguridad	1 hora
Uso de herramientas manuales, eléctricas y mecánicas.	Jefes de departamento/ Trabajadores en general.	Asesor de higiene y seguridad	1 hora

Fuente: elaboración propia.