

Universidad Empresarial Siglo 21

Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Trabajo

Trabajo Final de Grado



La gamificación como herramienta para lograr el objetivo “cero accidentes” del Restaurante
The Lord en Hotel Howard Johnson

Bonellis Sabrina Gisela

DNI: 32.030.846

Legajo: VHYS03845

-2020-

Resumen

El presente reporte tiene como objeto proponer nuevas estrategias para acercar al hito “cero accidentes” en restaurante The Lord - Hotel Howard Johnson.

Para alcanzar el resultado deseado, como posible solución, se busca innovar en las capacitaciones de seguridad e higiene a través de la gamificación.

Para ello se implementarán diversas actividades, dinámicas y juegos en concordancia con el plan anual, logrando por medio de la motivación la participación de los trabajadores.

La gamificación llegó para quedarse y dar una nueva mirada a la prevención de accidentes laborales.

Palabras claves: Capacitación, Gamificación, Innovación.

Abstract

The aim of this report is to formulate a new strategy so that The Lord—restaurant at Hotel Howard Johnson—can achieve its “zero accidents” goal.

In order to obtain such desired result, we propose a possible and innovative solution which consists of improving The Lord’s safety and hygiene training through gamification.

Various dynamic activities and games will be introduced in compliance with the terms of The Lord’s annual plan, thus encouraging employees to actively participate in such activities by resorting to their motivation.

Gamification is here to stay and will allow us to adopt a new approach to the prevention of work accidents.

Keywords: Staff training, Gamification, Innovation.

Introducción

En el Marco de la Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Trabajo, el presente trabajo pretende desarrollar un reporte de caso, cuyo objetivo principal es innovar en las capacitaciones de seguridad e higiene del Restaurante “The Lord” en Hotel Howard Johnson ubicado en Villa Carlos Paz.

Howard Johnson con sede en Villa Carlos Paz desde 2016, es producto de una cadena hotelera internacional con más de 70 años de experiencia en Estados Unidos de América y el mundo.

Este es un Condo Hotel, lo que significa que combina el negocio inmobiliario con la actividad hotelera, es decir, los accionistas mayoritarios, la familia Elliott, son quienes llevan la administración de este hotel, a quienes les deben brindar informes constantes y la paga mensual a los demás accionistas. Este hotel además de ofrecer un servicio de excelente calidad, haciendo énfasis en su personal que se encuentra a entera disposición de los clientes, también cuenta con distintas instalaciones para su confort como “Iluminé” Spa y restaurante “The Lord”, en este último vamos a basar el presente reporte de caso.

La higiene y seguridad laboral es uno de las premisas principales del hotel con respecto a sus colaboradores. Es por esto que se cumple con los estándares establecidos por la cadena, con normas internacionales y con las regulaciones nacionales, como la Ley N.º 19.587 y la Ley N.º 4701.

“The Lord” tiene como hito principal “cero accidentes”, este Modelo fue diseñado por ARL SURA y es una herramienta que va orientado al logro de los objetivos en cuanto al bienestar y salud de los trabajadores, es una metodología que se orienta al autocuidado y el cambio de comportamiento consolidando la cultura preventiva.

Analizando las actividades que desarrollan los trabajadores, los riesgos y peligros asociados al restaurante, es muy difícil poder lograrlo.

Botta (2016) afirma: “Tener como objetivo un parámetro no alcanzable o irreal, convierte al objetivo en una carga muy pesada para todos”.

“Uno de los campos de la PRL donde mayor innovación se ha producido es la formación en SST. Ésta área ha experimentado en los últimos tiempos cambios importantes no sólo en la forma en que se imparte esa formación (modalidades *online*, *e-learning*) sino también en los métodos y herramientas o medios empleados, utilizando técnicas como, por ejemplo, la gamificación (aplicación del juego para crear cultura y comportamientos preventivos)” Rico García.(s, f).

Según la teoría de Edgar Dale (1969), los seres humanos logramos internalizar el aprendizaje basado en la experiencia, seguido de la vivencia simulada. Por lo tanto, vale la pena replantear las estrategias que tenemos, si queremos que los trabajadores interioricen realmente los mensajes de prevención de accidentes y enfermedades laborales que les queremos transmitir.

Los adultos aprenden de forma diferente, por lo tanto, no pueden tener procesos de educación iguales a los niños (pedagógicos), por ello cuando se refiere a educación de adultos, el término utilizado ya no es pedagogía, sino que es Andragogía.

El termino andragogía se traduce como el arte y la ciencia de ayudar a los adultos a aprender.

Una gran cantidad de incidentes son resultado de una falta de conocimiento de los trabajadores, a veces ocasionada por estrategias de capacitación no adecuadas. La gamificación pretende ser un modo para hacer frente a los desafíos relacionados con la concientización en materia de prevención.

Según Pinto (2016). “La seguridad no es un juego, pero el aprendizaje sí”. Frase que corresponde al creador de la firma Ludo prevención quienes se caracterizan por fomentar la gamificación aplicada a prevención de riesgos laborales.

La gamificación como estrategia de aprendizaje tiene antecedentes claros de aplicación en diversas empresas en donde sus resultados son beneficiosos.

Jeffrey Jhorcinio, (2018) logró a través de su tesis identificar la eficacia de la capacitaciones en prevención de riesgos, aplicando gamificación, frente a las inducciones convencionales.

Mira Muñoz, (2015) realizó una investigación sobre los beneficios de incorporar la gamificación en las capacitaciones del personal auxiliar de enfermería debido al alto índice de lesiones osteomusculares. Mejorando la atención en las capacitaciones, obteniendo una respuesta alentadora por parte del personal expuesto.

Gallego y De Pablos (2013) publicaron: La gamificación y el enriquecimiento de las prácticas de innovación en la empresa: Un análisis de experiencias. Universidad Politécnica de Catalunya. La conclusión fue que la gamificación mejora los resultados en las empresas, en las prácticas de negocio y de la comunicación.

Análisis de la situación

Argentina, cuenta con el Decreto 1338/96 el cual se establece, en su art. 10, las funciones que le competen al Servicio de Higiene y Seguridad de carácter obligatorio.

Si bien, “The Lord”, esta concesionado y tiene sus propias políticas de gestión en Higiene y Seguridad, El Directorio es el encargado de mantener las auditorias para asegurarse de cumplir con los estándares de calidad.

El restaurante desarrolla sus actividades bajo el control y supervisión de ingenieros especialistas en esta área, quienes trabajan en conjunto con personal de bromatología, siguiendo las normas impuestas por Howard Johnson.

Todo el personal del Hotel sigue las instrucciones establecidas en el Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía.

Por otro lado, el área de la cocina cuenta con un Manual de Procedimientos específico, siendo esta actividad la más riesgosa y donde ocurren los accidentes más graves.

Analizando el indicador de accidentalidad laboral por actividad en servicios de alojamiento y servicios de comida, según la SRT. (2020) comparando Enero-Marzo de 2019 y Enero-Marzo 2020 se registra una baja de -13% de accidentes.

Se toman de referencia estos meses ya que la demanda laboral durante el periodo de vacaciones de verano es la más alta y los colaboradores se ven expuestos a ciertos riesgos al tener que responder de forma rápida y eficaz la demanda de los clientes.

El contexto mundial frente al Coronavirus (SARS-CoV-2) contribuyó a resaltar la importancia de estar capacitados y preparados en materia de seguridad e higiene.

Es de vital importancia mejorar el plan de capacitaciones anual incluyendo el protocolo Covid-19 específico de la actividad. La necesidad de proteger la integridad de los trabajadores ocupa un lugar central.

“Todo establecimiento deberá entregar por escrito, a su personal, las medidas preventivas tendientes a evitar las enfermedades profesionales y accidentes del trabajo” (Ley 19.587, cap.21).

“Teniendo en cuenta que la acción va dirigida a personas adultas, se propone utilizar una metodología activa, en que los participantes no sean meros receptores de información sino que la enseñanza se facilite a través de su trabajo personal. Para ello, se recomienda que la enseñanza se fundamente en el descubrimiento a través de la vivencia en lugar de la memorización” (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina [FEHGRA], 2003, p.42)

Análisis FODA:

La implementación de este análisis FODA es de gran ayuda para poder entender la situación actual de la Hotelería y Gastronomía, las variables internas y externas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente ubicación. • Gran infraestructura • Eco-etiqueta nivel plata. • Certificación hotel más verde. • Colaboradores con vocación de servicio. • Cadena reconocida a nivel Internacional. • Convenios con otras empresas. • Buena presencia en redes sociales. • Reciclaje de aguas grises. • Servicio de restaurante y spa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de mercado exigente. • Cambio de personal constante • Estricta jerarquía para la comunicación. • Otros hoteles en la zona económicos • No hay servicio de medicina laboral. • No cuenta con departamento de HyS.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Amplio espacio para mantener la distancia social. • Dificultad para salir del país en vacaciones. • Pocos hoteles de esta magnitud en la zona. • Lugar turístico muy elegido. • Precio/calidad. • Redes sociales la principal línea de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Situación nacional compleja frente al coronavirus. • Economía inestable. • Otros centros turísticos cercanos. • Turistas buscan precios económicos. • Tipo de cambio desfavorable para el turista interno.

Factor organizacional

La organización es lo más importante cuando se pretende conseguir el hito “cero accidentes”.

El liderazgo, las buenas prácticas de dirección, la estructura de la organización, influyen en el comportamiento del trabajador, es decir, para conseguirlo se necesitan: incentivos, apoyo social, interacción entre los miembros.

Al analizar la importancia de la seguridad laboral, se debe reconocer que la administración, y trabajadores ocupan un papel indispensable para poder identificar cuáles son los riesgos o factores que pueden provocar la ocurrencia de incidentes, accidentes o enfermedades profesionales y eliminarlos o controlarlos a tiempo.

Para establecer planes de prevención o modificar políticas, es necesario tener en cuenta como pueden influir los factores internos de cada organización, los cuales a veces llegan a tener un rol fundamental en el proceso de aprendizaje o como motivo del incidente o accidente.

Factor económico

Sin dudas los accidentes y las enfermedades laborales representan para las empresas pérdidas de personal de forma temporal o permanente, tiempo, dinero, pérdida de productividad, debido al paro de la actividad de las máquinas o puestos afectados.

El costo que supone para la empresa no poder contar con los servicios de su colaborador, teniendo que contratar nuevos empleados o repartir las tareas entre el resto de trabajadores, además de seguir abonado por el trabajador mientras está de baja.

Los costos Directos en su mayoría son cubiertos por la A.R.T, según el art.20 de la ley 24.557(1995), esas prestaciones son en especies, asistencia médica, farmacéutica, entre otros.

Los costos Indirectos son difíciles de cuantificar pero se sabe que representan cuatro veces más del costo Directo.

La capacitación en seguridad e higiene siempre será una inversión rentable a largo plazo.

El riesgo económico aumenta cuando el personal no está capacitado.

Factor ambiental

Una de las premisas del hotel es reducir el impacto ambiental, por eso integra el programa de sustentabilidad hotelera denominado: “Hoteles más Verdes” el cual es reconocido por Global Sustainable Tourism Council (GSTC) de prestigio en el mundo. Este programa otorga una ecoetiqueta el cual cuenta con tres niveles. Howard Johnson Villa Carlos Paz es poseedor de una ecoetiqueta nivel plata.

Las prácticas sustentables en la hotelería tiene cada vez mayor importancia, los turistas buscan hoteles con estas características. Los consumidores gracias a la gran concientización en estos tiempos hacen que valoren las buenas prácticas ambientales y de gestión sustentable.

Las políticas internas de las empresas deben tener presentes el cuidado del medio ambiente, principalmente en estos lugares con entornos naturales.

Factor legal:

- Constitución Nacional: capítulo primero artículo 14 bis.
- Ley 19.587: Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo y sus decretos reglamentarios 351/79, 1338/96.
- Ley 24.557: Ley de Riesgos de Trabajo y sus decretos reglamentarios 170/96.
- Ley 4.701: Regulación de Alojamientos Turísticos.
- **DNU 260/2020.**
- Protocolo de actuación ante Covid-19 SRT. Disposición 16/2020.

Las empresas de hoy en día deben estar actualizándose constantemente en cuanto a legislaciones y normas que son creadas, con el fin de proteger la integridad física y mental de sus colaboradores.

El rubro hotelero y gastronómico, es una de las más grandes fuentes de trabajo. El turismo es la principal fuente económica de Villa Carlos Paz, de esta actividad dependen directa o indirectamente cientos de familias

The Lord no cuenta con un departamento de Seguridad e Higiene, el cual sería lo más aconsejable siendo una empresa de tanto prestigio y persiguiendo el hito “cero accidentes”.

En la normativa de seguridad e higiene, se especifica lo que se debe tener en cuenta a la hora de abordar los temas de capacitación y formación en prevención de riesgos laborales, pero no hace referencia a la metodología que se debe utilizar para el desarrollo de todos los contenidos a cumplir.

Para lograr los objetivos planteados es necesario conocer los riesgos que existen en la actividad del restaurante, por lo tanto a continuación se describen los mismos, que han sido relevados a través de la experiencia virtual.

Se puede dividir los riesgos del restaurante en dos grandes grupos. Por un lado los que ocurren en la cocina, los cuales se dan durante el proceso de preparación de alimentos, la limpieza de platos y cubiertos, siendo los cocineros y sus ayudantes el personal expuesto.

Por otro lado lo que sucede durante el servicio en el área del salón y la atención al cliente. Aquí los expuestos son los mozos y cualquier persona que desempeñe su labor en este área de trabajo como puede ser el cajero.

Los principales riesgos a los que se encuentra expuesto el personal de la cocina y salón son:

- Caídas: las cuales pueden dar lugar a esguinces y fracturas ocasionadas por desniveles, o suelos mojados.
- Cortes: con elementos corto-punzantes como cuchillos, latas, vidrios y maquinaria.
- Quemaduras: como consecuencia del uso de hornos, freidoras a alta temperatura, otras quemaduras pueden ser por vapor.
- Electrocutión: ya que se trabaja con distintas herramientas manuales eléctricas, a gran velocidad debido a la demanda.
- Trastornos musculoesqueléticos son la consecuencia del trabajo que causan dolor, por posturas forzadas, movimientos repetitivos. Riesgos derivados de la manipulación manual de cargas y desplazamientos de elementos pesados sin ayuda mecánica.
- Riesgos derivados del uso constante de vibraciones generadas por herramientas eléctricas como batidoras, estas son fuentes de enfermedades del aparato locomotor.

- Riesgos químicos por la manipulación de productos de limpieza y desinfección. Estos que pueden causar intoxicación por inhalación o absorción, también quemaduras en piel y ojos, y alérgica. Estos trastornos irritativos y/o alérgicos llegan a la piel causando dermatitis.
- Riesgos biológicos: puede ocurrir durante la manipulación de alimentos causando: dermatitis por irritación, o dermatitis de contacto por alergia a los animales y plantas.
- La aparición de verrugas en las manos y dedos, infecciones por hongos en uñas, es bastante frecuente debido al contacto con frutas o residuos
- Un riesgo laboral frecuente también son las infecciones en las heridas de la piel por gérmenes patógenos presentes en residuos.
- Riesgos de incendio por el uso de hornos, cocinas con quemadores de gas, presencia de muchos productos inflamables como freidoras de aceite.
- Riesgos psicosociales: La carga mental de trabajo, los requisitos de velocidad y calidad de servicio, la presión constante de órdenes debido a los picos de actividad especialmente en temporada alta etc. pueden generar enfermedades psicosomáticas.
- Los conflictos con compañeros pueden desarrollarse durante la exigencia de trabajo, la presión durante la preparación de comidas y el tener que respetar los tiempos, o la atención rápida de las mesas lo cual suele generar conflictos por quejas de clientes. Aquí los trabajadores eventuales, en su mayoría estudiantes o empleados con poca o ninguna experiencia laboral, son los más vulnerables.

La nueva normalidad relacionada al Covid-19 (C.F.T y C.A.T. 2020, pp.9-15), requiere cambios en la atención al cliente y la manipulación de higiene de los platos, utensilios e instalaciones. Por eso hay nuevas medidas a implementar:

- Tomar la temperatura al ingreso a todos los empleados.
- Capacitar sobre la importancia del lavado de manos y uso de alcohol en gel.
- Desalentar el saludo de mano o beso.
- Mantener la distancia de 2 metros.
- Desinfectar todas las superficies.

- No compartir mates.

Además, el personal de cocina y salón deben contar con sus E.P.P correspondientes como cubre bocas, máscaras y guantes. Si el cubre bocas es desechable deberá cambiarse por uno nuevo cada cuatro horas, de uso obligatorio durante toda la jornada laboral.

Desde la gamificación aplicada a higiene y seguridad podemos aportar de forma motivadora logrando interiorizar a los colaboradores y dominar los nuevos procesos por complejos que sean y consiguiendo su aplicación espontanea.

El objetivo de “cero accidentes” es conseguir una mayor participación de los responsables y los trabajadores de la empresa a la hora fomentar la cultura preventiva.

Es una necesidad entender que la lucha contra los accidentes laborales debe comenzar desde la base en los procesos productivos y llegar a ser parte de la gestión y objetivos de la empresa.

El hito cero accidentes acompañado de la gamificación como herramienta en las capacitaciones, pretende llegar a los trabajadores en materia de prevención de una manera lúdica, entretenida, manteniendo su atención durante toda la capacitación.

Además logrará mejorar la gestión de la empresa, favoreciendo el clima laboral y la competitividad.

Se dará cumplimiento a las normativas de seguridad e higiene, la imagen externa de la empresa tendrá una mejor promoción y sin dudas, también habrá una reducción de costos.

Marco Teórico

El contexto actual referido a la pandemia por Coronavirus, puso a toda la industria del turismo en una situación económica crítica.

Exigiendo a las empresas a tomar nuevas medidas de seguridad, siguiendo estrictos protocolos. Durante estos meses se debe preparar a todo el personal para la vuelta a la actividad.

El objetivo principal de innovar en las capacitaciones de seguridad e higiene aplicando la gamificación, es que el Restaurante The Lord se acerque al hito “Cero Accidentes”. Logrando que sus colaboradores identifiquen mediante las inducciones lúdicas los peligros y riesgos a los que están expuestos.

La evolución de la seguridad e higiene se hizo posible a partir de la creación y modificación de las leyes.

Desde hace tiempo la seguridad e higiene viene impactando en las empresas. La legislación es cada vez más estricta en el cumplimiento de medidas de preventivas y ha obligado a las empresas a adoptar procesos más seguros. La seguridad no debe ser un acto de obligación, sino una herramienta para alcanzar la cultura preventiva, buscando la eficiencia de sus trabajadores, disminuyendo los costos que los accidentes e incidentes que se pueden generar.

En la actualidad el restaurante The Lord, no cuenta con un departamento seguridad e higiene laboral, sería fundamental contar con el mismo para que todo el establecimiento pueda desarrollar con mayor eficacia todas sus actividades de prevención.

La gamificación es un concepto relativamente nuevo. Son herramientas que actualmente se usan para capacitar a los trabajadores en temas de seguridad e higiene laboral.

Definiciones conceptuales

Capacitación

Según Siliceo (2004): “La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores” (pag.25).

Tomando en cuenta los conceptos que hemos obtenido, se puede decir que la capacitación es un proceso sistemático, planificado a largo plazo. El cual consiste en transmitir la información sobre un tema o actividad determinada. Se utiliza para preparar y entrenar a los colaboradores, desarrollando de esta manera habilidades y actitudes que mejoran el desempeño en sus trabajos actuales o futuros, adaptándolos a las exigencias cambiantes de su entorno.

Gamificación

La mirada según Ferra. (2014): “la gamificación es la aplicación de recursos de los juegos (diseño, dinámica, elementos, etc.) En contextos no lúdicos para modificar comportamientos de los individuos mediante acciones sobre su motivación”.

La aplicación de mecánicas, elementos de los juegos en contextos no lúdicos, permite incorporar estrategias de juego, las cuales logran motivar al trabajador. Creando un ambiente de aprendizaje lúdico. Lo ideal es que sea voluntario, que el trabajador vaya aprendiendo y resolviendo problemas, permitiendo la toma de decisiones dentro de las reglas del juego.

Más allá del significado de la palabra, “el reto de la gamificación es mantener el compromiso de los usuarios a largo plazo, y diseñar experiencias significativas y divertidas que generen un ambiente que empuje al público a actuar en un entorno de no juego”. (Ordás, A., 2018, p.17).

Métodos Lúdicos

Cuando intentamos que los trabajadores aprendan y tengan motivación, los métodos lúdicos han demostrado una gran ventaja para aplicar lo aprendido.

El uso de mecánicas de juego mejora en un 40 por ciento las habilidades para adquirir los conocimientos.

Como indica Schaefer. (2005). “Para los adultos, el juego sigue siendo un vehículo importante, ya que promueve numerosas conductas adaptativas que incluyen la creatividad, el ensayo de roles y la integración mente/cuerpo” (p.1).

Plan de capacitación anual

Según la Ley de Higiene y Seguridad en el trabajo “la capacitación del personal deberá efectuarse por medio de conferencias, cursos, seminarios, clases y se complementará con material educativo gráfico, medios audiovisuales, avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad” (Ley N° 19. 587/72. art. 209).

Peligro

ISO 45000. (2018).define peligro como: “fuente o situación con un potencial para causar daños y deterioro de la salud”

Riesgo

La O.M.S. (s,f) lo define como: “Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.”

Accidente

Según la ley 24557. (1996. Art.6).”Se considera accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo”

Se puede utilizar la gamificación para identificación de procesos o de actividades que queremos incentivar y también , para fomentar por ejemplo el uso de los elementos de protección personal contra la propagación del Covid-19, aplicando las mecánicas o dinámicas más adecuadas aumentando la motivación e identificando los trabajadores la necesidad y los beneficios del uso de los equipos de protección.

El Plan de capacitación incorporando la gamificación en las inducciones, deberá adecuar los lineamientos siguiendo el modelo Cero accidentes. El mismo estará preparado para cubrir las

principales necesidades de la empresa en materia de prevención. A su vez, este modelo contribuye para concientizar, promover la cultura preventiva dentro y fuera del ámbito laboral.

En conclusión, una adecuada capacitación motivadora e innovadora es necesaria en estos tiempos, logrando una excelente gestión de riesgos, disminuyéndolos, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente. Por otro lado, mejorara la calidad de vida de los trabajadores. Es una manera de aumentar el compromiso hacia la empresa, lo que le permitiría alcanzar el objetivo Cero Accidentes.

Diagnóstico y discusión

El restaurante The Lord teniendo las fortalezas de encontrarse ubicado dentro de una empresa de gran envergadura a nivel internacional como es el Hotel Howard Johnson, donde los estándares de seguridad son tan altos, tiene las posibilidades de innovar, económicamente es factible.

Al no contar con un departamento de higiene y seguridad, esta es una de sus desventajas, ya que de esta manera es imposible llevar adelante un plan de acción anual de capacitaciones sin tener un control diario, en tiempos de Pandemia debería poder considerar establecer el departamento.

Siguiendo el modelo cero accidentes aplicando la gamificación, requiere de un nuevo tipo de liderazgo.

Recordando que otra desventaja es la falta de comunicación debido a su estricta jerarquía de mando.

El éxito del modelo debe entenderse que se logra en grupo, con objetivos comunes trabajados en conjunto. Para esto se necesitan líderes presentes, dejando atrás comunicación tradicional, dando lugar a la comunicación proactiva de escucha activa, abriendo al diálogo y la participación.

La eficacia del método gamificado no está científicamente probada, hemos visto tesis donde muestran indicios que apuntan a que la gamificación es una nueva metodología para entender la prevención. Que los trabajadores “quieran realizar bien su trabajo”, y no que “tengan que realizar bien su trabajo”.

Conclusión diagnóstica

Sin dudas este caso impactaría directamente, beneficiando a la organización: Innovación, prevención, fidelización de los trabajadores y acercarse al hito Cero accidentes Laborales.

Se podría implementar esta metodología a las demás áreas del Hotel Howard Johnson. Ya que es una herramienta que proyecta modernidad. También se logra generar en los trabajadores comportamientos claves para la organización.

Las empresas hoy en día necesitan nuevos métodos para alcanzar sus objetivos, que a su vez coincidan con su misión, visión y valores, garantizando el retorno de la inversión.

Propuesta de Implementación

La propuesta se basará en un proceso de gamificación orientado a la prevención, apoyándose en la formación como factor para sensibilizar e implicar a los trabajadores en la prevención de accidentes laborales.

Objetivo general

Implementar herramientas de gamificación en las capacitaciones de Seguridad e Higiene alcanzando el hito cero accidentes de restaurante The Lord, ubicado en Hotel Howard Johnson, durante el año 2021.

Objetivo específico

- a) Innovar en las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Aumentar la importancia de la prevención a través de la motivación en los trabajadores.
- c) Diseñar estrategias de gamificación para fomentar buenas prácticas de prevención.

Alcance

El propósito de la presente propuesta es facilitar a los capacitadores, herramientas y estrategias de enseñanza aplicando la gamificación en higiene y seguridad, siendo estos quienes van a brindar los conocimientos por medio de esta didáctica a los trabajadores en Restaurante The Lord, logrando alcanzar el hito Cero Accidentes.

Estas técnicas ayudaran a fomentar la atención de los trabajadores, la participación durante las capacitaciones, con la finalidad de que interioricen de una manera más amena la información en materia de prevención de riesgos laborales, impactando inmediatamente en sus actividades laborales.

Técnicas que debido a la pandemia de Covid-19 podrían aplicarse en modalidad E-learning a través de distintas plataformas didácticas.

El programa está diseñado y dirigido a todos los trabajadores que desempeñan actividades generales de servicio en Restaurante The Lord.

Limitaciones

Existe un déficit de información sobre gamificación aplicada, debido a que son técnicas nuevas en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.

Aún hay pocas fuentes de investigación.

Recursos necesarios

El recurso más necesario es la capacitación en técnicas de aprendizaje de adultos, utilización de la gamificación para lograr aplicarla a las capacitaciones. Esto requiere que los profesionales en materia de seguridad e higiene realicen dichos cursos para poder desarrollar estas habilidades y cumplir con el programa anual incorporando las nuevas estrategias.

El curso basado en técnicas de gamificación es impartido por Ludoprevisión empresa pionera en esta metodología. Actualmente desarrollan estos cursos on-line debido a la pandemia mundial por coronavirus, brindando a su vez las herramientas disponibles de forma gratuita en internet para poder desarrollar este tipo de cursos.

La inversión monetaria necesaria es la capacitación a los profesionales, luego al momento de implementar estas estrategias a los trabajadores no es costoso, ni requiere materiales extras de alto valor.

Muchas veces se pueden utilizar juegos impresos, o por medio de la tecnología en diferentes plataformas. Se deberá contar con profesionales creativos, dispuestos a innovar y desarrollar nuevas habilidades en materia de prevención laborales.

El valor de estas capacitaciones a profesionales es de \$60 dólares por nivel. El curso en su totalidad requiere cumplir con tres niveles.

Metodología

Después de realizar una revisión extensa de la bibliografía que existe sobre gamificación y métodos lúdicos aplicados a seguridad e higiene laboral, como resultado se sugiere implementar una serie de juegos aplicados en las capacitaciones con los temas más generales y recurrentes en las inducciones.

La presente propuesta presenta ejemplos de algunas herramientas que al momento de implementarlas se logrará alcanzar los siguientes aspectos:

- Conseguir la participación.
- La motivación constante de los trabajadores.
- Lograr un alto nivel de interiorización de la información.
- Ampliar habilidades en materia de Seguridad y Salud.

Estos programas consisten en tres pasos a seguir para lograr su implementación con éxito, diseñados para que el capacitador haga uso con facilidad.

Tiempo total estimado es de doce meses, con fecha de inicio en el mes de enero de 2021. Este tiempo es requerido para realizar una evaluación de los cambios.

Comprobando a los seis y los doce meses si dichas capacitaciones están arrojando resultados positivos, en primera instancia en interiorización de conceptos, aplicación de los mismos, reducción de accidentes, motivación y participación en las capacitaciones.

Aquí se proponen tres estrategias lúdicas para aplicar en las capacitaciones.

- Identificación de riesgos, peligros y medidas preventivas.
- Diferencia entre acto y condición insegura
- Mapa de riesgos

Y todos los días se podrán realizar las charlas de 5 minutos antes de empezar la labor.

Se debería realizar un diagnóstico previo del nivel de conocimientos en temas de seguridad e higiene de los trabajadores.

Descripción del diseño

Dinámica 1

Título: El tutti frutti de la prevención.

Objetivo: identificar riesgos peligros y medidas preventivas.

Duración: 20-40 min

Destinatarios: Trabajador

Descripción: cada trabajador debe dibujar en una hoja un tabla con tres columnas. En cada una se debe escribir:

- 1- ¿Qué puede pasar? La cual hace referencia a riesgo.
- 2- ¿Cuál es la consecuencia? Lo cual hace referencia a peligro.
- 3- ¿Cómo lo evito? Lo cual hace referencia a medida preventiva.

Luego se mostrara en pantalla distintas imágenes donde ellos puedan identificar cada columna. Se juega por tiempo. Y por puntaje.

Dinámica 2

Título: Identificación de actos y condiciones inseguras.

Objetivo: Identificar la diferencia actos y condiciones insegura

Descripción: se entrega a cada trabajador una figura donde está representado un ámbito de trabajo. Allí deben encerrar en “círculos” los actos inseguros y trazar una “x” en las condiciones inseguras.

De esta forma visual y lúdica, ellos lograran identificar y ver la diferencia en los conceptos.



Figura1. Identificación de riesgos o peligros. Prevencionar. (s, f).

Dinámica 3

Título: Mapa de riesgo.

Objetivo: Identificar en el mapa los riesgos en el trabajo.

Descripción: Entregar las señaléticas, el plano de Restaurante The Lord. Indicar que cada grupo debe identificar los riesgos al cual están expuestos para ella debe colocar las señaléticas para evitar accidentes Finalmente indicar que es lo que deberían de hacer para evitar accidentarse en gastronomía.

Reflexión:

Los trabajadores se preparan para poder exponer y examinar que tan importante es identificar los riesgos en el área de trabajo Para poder motivar a los participantes se les pide que muestren como señalaron los mapas entregados y así hacer la corrección grupal.

La metodología propuesta para la charla de cinco minutos es:

- Juego.” El truco de la prevención”. Baraja de 40 cartas.
- Pausa activa y pasiva

Objetivo: Motivar la participación de los trabajadores, promover el trabajo en equipo.

El responsable de seguridad e higiene pide a un trabajador baraje las cartas y reparta al azar a sus compañeros. Cada carta tiene escrito alguna indicación que debe realizar el trabajador. De manera lúdica expondrá el tema que se le solicita según lo escrito de la carta.

Reflexión

Todos los trabajadores inter actúan en grupo. La pausa activa es un breve descanso durante la jornada laboral, el cual sirve para que los trabajadores restablezcan sus energías, el cual hace mejorar el desempeño en el trabajador a través de ejercicios y movimientos, que contribuyen a reducir la fatiga laboral y el estrés..

Selección de los temas a trabajar para la mejora de la gestión de seguridad y salud en el Trabajo.

Evaluación Parcial

Para la evaluación parcial de cada capacitación se puede utilizar cuestionarios de nivel de conocimientos por ejemplo Kahoot, herramienta digital. Que refleje resultados sobre la satisfacción y el nivel de aprendizaje obtenido de las nuevas formas de entender la seguridad e higiene en restaurante The Lord.

Después de haberse aplicado las herramientas lúdicas, se debe realizar una retroalimentación, sobre los progresos, aprendizaje y comportamientos individuales y grupales.

Evaluación Final

La Evaluación final de los resultados, se pueden realizar preferentemente por el comportamiento, actitudes, emociones, valores culturales y ejercicio rutinario en el Restaurante.

En los meses de Junio y Diciembre se debería realizar una auditoría, verificando la aplicación de las capacitaciones, mediante estadísticas de accidentabilidad e incidencia.

Mes	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	dic
Actividades												
Entrenamiento lúdico a profesionales nivel 1												
Entrenamiento lúdico a profesionales nivel 2												
Entrenamiento lúdico a profesionales nivel 3												
Desarrollo/creación de capacitaciones lúdicas para los trabajadores												
Implementación de las capacitaciones siguiendo el plan anual												
Auditoria de aplicación en los trabajadores												

Figura 2. Diagrama de Gantt. Tiempo de ejecución de capacitaciones gamificadas.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

La innovación, la lúdica y la gamificación logran romper con los esquemas de las capacitaciones tradicionales.

Cuando se trata de organizaciones de gran envergadura, sin dudas se tiene todos los medios para cumplir con su implementación de la mejor manera, consiguiendo rápidamente los resultados deseados, en este caso el hito cero accidentes.

Es necesario apelar la formación acorde a las necesidades de los trabajadores que se va a capacitar y no acorde a un estándar. Es un elemento clave, dado que las personas se comprometen con sus aprendizajes si estos responden a sus necesidades,

También es importante resaltar que la Andragogía juega un rol importante en éste tema; el hecho de tratar al otro como un adulto y no seguir perpetuando el sistema pedagógico donde el otro es tratado como un adolescente, genera un cambio enorme a la hora de poder desarrollar determinadas capacitaciones.

La implementación de dinámicas lúdicas, en este caso basadas en la herramienta Ludo Prevención; generan instancias de cooperación a través de los juegos de forma sana; logrando una mayor asimilación de los conceptos y una mejor disposición de los participantes.

Desde este reporte de caso, se optó por la conjugación de la gamificación, andragogía y las dinámicas lúdicas como el eje para su aplicación.

El mecanismo más poderoso de los juegos es la capacidad de brindar retroalimentación en tiempo real de los trabajadores. Sirviendo para evaluar la actividad, también de guía para facilitar y corregir su progreso. Siendo muy útil en la formación de la cultura preventiva.

Un juego bien diseñado es un misil guiado que se dirige al corazón motivacional de la mente humana (Werbach & Hunter, 2013).

Recomendaciones

Se sugiere tomar este reporte de caso como una herramienta de innovación y aplicación de la gamificación sobre la Seguridad e Higiene en el trabajo.

Diseñar nuevas actividades lúdicas para los diferentes temas de capacitación, que brinden el interés no sólo de los colaboradores sino de los mismos profesionales de prevención de riesgos.

También se podría desarrollar una aplicación informática (App) que permita a todos los trabajadores jugar a través de su celular, de esta manera agilizar el proceso de capacitación e incrementar su atractivo.

El seguimiento de las estrategias lúdicas aplicadas será necesario a lo largo del tiempo, para poder verificar y obtener datos concretos que respalden la eficacia de las capacitaciones aplicando gamificación.

Sin dudas se debería planear un programa de capacitaciones gamificadas, pensando en un futuro próximo expandirlo a todo Hotel Howard Johnson.

Referencias

Legislación

- Ley 19587, Higiene y Seguridad en el trabajo, Infoleg ,21 de abril de 1974, recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=17612>
- 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>
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo, Informe Provisorio de accidentabilidad laboral. (2020). Recuperado de <https://www.srt.gob.ar/estadisticas/datosprovisorios/sector/rev4/2020/BOLETIN%20I%20-%20Servicios%20de%20alojamiento%20y%20servicios%20de%20comida%20-%201er%20trimestre%202020.PDF>

Libros Digitales

- Ferrá, T. (2015). Gamificación: fundamentos y aplicaciones. Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado de https://books.google.com.ar/books?id=SipNCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+gamificacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT5t3Ty_rAhUdHbkGHYBgBAYQuwUwAHoECAEQBw#v=onepage&q&f=false
- Schaefer, C. (2005). Terapia de juegos con adultos. México: El manual moderno. Recuperado de <http://juegarte.cl/wp-content/uploads/2017/02/schaefer-charles-e-terapia-de-juego-con-adultos-editorial-manual-moderno-mxico-2005.pdf>
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y Desarrollo de Personal. México. Editorial Limusa. Cuarta edición. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Werbach, K. & Hunter, D. (2013). Gamificación: Revoluciona tu negocio con las técnicas de los juegos. Madrid: Pearson. Recuperado de

https://entretajidos.iconos.edu.mx/thesite/wpcontent/uploads/2019/05/GMIFICACION_compressed.pdf

Libros Físicos

- Ordás, A. (2018). Gamificación en bibliotecas. El juego como inspiración. Barcelona, España: UOC.

Páginas web

- Botta, N. (2016). Hablando un Poco del Programa “Cero accidentes”. Recuperado de <https://redproteger.com.ar/safetyblog/hablando-un-poco-de-programas-cero-accidentes/>
- Bureau Veritas. (2019). ISO 4500:2018. Cláusula 3: Términos y Definiciones.. Recuperado de <https://www.bureauveritascertification.com/blog/2019/05/30/terminos-y-definiciones-de-la-iso-45001/>
- Consejo Federal de Turismo y Cámara Argentina de Turismo. (2020). Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo-alojamientos-final.pdf>
- Dewey, J. (s, f). Método del aprendizaje basado en la acción. Editorial Bruno. Recuperado de <http://www.editorialbruno.com.pe/MarinoLaTorre/wp-content/uploads/2015/09/metodo-del-aprendizaje-basado-en-la-accion.pdf>
- 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>
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. (2020). Covid-19 Guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector hotelero y gastronómico Covid-19. Recuperado de <http://www.fehgra.org.ar/archivos/9011>

- Organización Mundial de la Salud. (s, f.) Factores de riesgo. Recuperado de https://www.who.int/topics/risk_factors/es/
- Pinto, P. (2016). Ludo Prevención: Juegos para fomentar el autocuidado de los trabajadores. Recuperado de <https://prevention-world.com/actualidad/articulos/ludoprevencion-juegos-fomentar-autocuidado->
- Rico García, D. (s, f). Confederación Española de Organizaciones Empresariales. Innovación en seguridad y salud laboral como estrategia de competitividad de las empresas. Recuperado de <https://prl.ceoe.es/innovacion-en-seguridad-y-salud-laboral-como-estrategia-de-competitividad-de-las-empresas/>
- Prevencionar. (s, f). Identificación de riesgos y peligros. [figura1]. Recuperado de <https://prevencionar.com/2017/07/23/juego-identifica-los-riesgos/>

Trabajos de Publicados

- Gallego Gómez, C. y De Pablos Heredero, C. (2013). La gamificación y el enriquecimiento de las prácticas de innovación en la empresa: Un análisis de experiencias. Universitat Politècnica de Catalunya España. Capital Intangible. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54928893010>
- Jeffry Jhorcinio, L. (2018). “Eficacia de la capacitación con ludo prevención frente a la capacitación convencional, para la prevención de riesgos en soldados reclutas del fuerte Salaverry en Arequipa – 2018”. (Tesis de grado). Universidad tecnológica del Perú. Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1765/1/Jeffry%20Laura_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf

- Mira Muñoz, M. (2015). La gamificación en prevención de riesgos laborales: una propuesta de intervención en el personal auxiliar de enfermería. (Tesis de grado). (Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/87128>)