

**Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente Laboral**

**Trabajo final de grado**



**Reporte de caso**

**Propuesta para la implementación de un plan de Higiene, Seguridad, Medio ambiente y RSE en la empresa A.J. & J.A. Redolfi SRL**

**Proposal for the implementation of a Hygiene, Safety, Environment and CSR plan in the company A.J. & J.A. Redolfi SRL**

**Gauna Hernán Federico**

**DNI: 36.181.624**

**Legajo: VHYS03201**

**2020**

## **Resumen**

A.J. & J.A. Redolfi SRL es una empresa ubicada en la localidad de James Craik, lleva más de 50 años en el rubro mayorista de productos alimenticios, su estructura viene en un marcado crecimiento, sin embargo hay aspectos a mejorar en este reporte de caso se hace hincapié en el sector productivo de la empresa, siendo el mismo el de distribución y deposito, por medio de un relevamiento general de riesgos laborales se han detectado condiciones que deben ser corregidas, como así también situaciones cotidianas.

Se busca mediante este reporte poder corregir las situaciones y condiciones anteriormente nombradas para evitar accidentes y enfermedades profesionales, por medio de un plan de higiene y seguridad apoyado en tres pilares, capacitaciones al personal, implementación de procedimientos seguros de trabajo y documentar todo lo referido a la materia, para de esta manera tener registros y poder trabajar desde la mejora continua. Se considera por otro lado implementar políticas de responsabilidad social empresarial para cimentar la misión de la empresa desde el compromiso con reducir al máximo los impactos negativos que la actividad genera sobre el medio ambiente.

El objetivo final de esta propuesta es poder generar una organización solida en estos dos aspectos para en un futuro cercano poder certificar normas internacionales, ISO 45001 E ISO 18001.

Palabras claves: Relevamiento, procedimientos, impactos, enfermedades, accidentes.

## **Abstract**

A.J. & J.A. Redolfi SRL is a company located in the town of James Craik, it has been in the wholesale of food products for more than 50 years, its structure is in marked growth, however there are aspects to improve, in this case report it is emphasized in the productive sector of the company, being the same the distribution and deposit, through a general survey of occupational hazards conditions have been detected that must be corrected, as well as everyday situations.

This report seeks to correct the situations and conditions mentioned above through a hygiene and safety plan supported by three pillars, staff training, implementation of safe work procedures and document everything related to the matter, in this way have records and be able to work from continuous improvement. On the other hand, it is considered to implement corporate social responsibility policies to cement the mission of the company

from the commitment to reduce to the maximum the negative impacts that the activity generates on the environment.

The final objective of this proposal is to be able to generate a solid organization in these two aspects to certify international standards, ISO 45001 and ISO 18001 in the near future.

*Keywords:* Survey, procedures, impacts, diseases, accidents

## **Introducción**

El presente reporte de caso tiene como objetivo poder identificar algunos factores negativos presentes en la organización y de esta manera generar una propuesta de mejora mediante la implementación de un plan de Higiene, Seguridad y medio ambiente viable para A.J & J.A REDOLFI. Se considera que para que tenga éxito la implementación como la ejecución del plan de higiene y seguridad es necesario incluir a todos los niveles de la organización, sin embargo el enfoque se va a centrar en el sector operativo de la empresa.

Teniendo en cuenta el Art 4 de la Ley 19587 de higiene y seguridad la cual plantea 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”. Se considera de suma importancia abordar algunas problemáticas que luego se presentarán en detalle a lo largo de este trabajo, como conjunto en un plan de higiene, seguridad y medio ambiente laboral.

La empresa A.J & J.A REDOLFI fue fundada en 1993, es una sociedad conformada por el fundador y uno de sus hijos. Se dedica a la venta y distribución de diversos productos: alimenticios, refrigerados, cigarrillos, bebidas, artículos de limpieza entre otros. Esta empresa esta ubicada en la localidad de James Craik provincia de Córdoba. Cuenta con una trayectoria de mas de 50 años en el rubro y 5 sucursales

repartidas en 5 localidades de la provincia, ellas son Rio Cuarto, Córdoba, Rio Tercero, San Francisco y James Craik.

A.J & J.A REDOLFI viene en continuo crecimiento en el sector mayorista de productos alimenticios, todos los años conquista nuevos clientes en el interior de Córdoba y el país. En la actualidad llega a mas de 6.000 clientes a traves de 35 vendedores.

Para realizar una optima distribución y servicio a sus clientes, posee una flota propia de automoviles, 5 utilitarios pequeños, 23 utilitarios de mayor tamaño, 20 camiones y 5 montacargas. Un plantel compuesto por 170 empleados repartidos en las cinco sucursales de las cual dispone. En la actualidad comercializa productos de grandes empresas como Masallin particulares, Unilever Argentina, Kraft Food Argentina, Regional Trade, Fratelli Branca, entre las más importantes. La línea de productos que la empresa ofrece es muy variada, ya que las ventas no estan enfocadas en algun producto en particular sino en todo el surtido existente en el mercado.

La estrategia que la empresa plantea es la de marcar una diferenciación con respecto a sus competidores a través de un “servicio altamente orientado a la satisfacción del cliente y con precios competitivos”

A pesar de su constante crecimiento y de ubicarse como una de las más elegidas por comercios minoristas, se han detectado dificultades en algunos sectores de la organización. En primer lugar cabe mencionar que la misma no cuenta con la implementación de un plan de Higiene, Seguridad y Medio ambiente laboral, algo que se considera determinante para toda organización.

Dentro de este plan se debe incluir, por ejemplo un procedimiento de trabajo seguro para cada puesto laboral, un programa de capacitaciones anuales, un plan de autoprotección, la implementación de un protocolo para COVID 19, la inclusión de RSE por parte de la organización entre otras. Podemos tomar como antecedente este trabajo final de grado donde se trabaja en la implementación de un plan de higiene y seguridad para diferentes tipos de organizaciones, por lo que a lo largo del trabajo será de mucha ayuda. (Sabbadin, 2007)

La comunicación y participación dentro de una organización es vital para la existencia de la misma, es por ello que resulta necesario destinar recursos para abordar esta situación que genera inconvenientes, como por ejemplo no contar con un proceso de inducción al puesto de trabajo.

A.J & J.A REDOLFI no dispone de este proceso, lo que ocasiona que los empleados van aprendiendo a medida que se van equivocando, esto ha llevado a pérdidas económicas y también ha generado problemas en las áreas operativas, ya que son quienes están expuestos a una mayor cantidad de riesgos laborales. Podemos mencionar a choferes de camiones y personal de despacho entre otros.

Otra de las problemáticas que se detectó, la cual fue relevada y se considera de suma importancia para el futuro inmediato de la empresa, es la falta de una política de responsabilidad social empresarial y medio ambiente (RSE). Al momento de recavar información de la organización no se observa un plan abocado a una economía amigable con el entorno natural, esto queda claramente en evidencia ya que sus competidores inmediatos como Makro s.a y Luconi srl han invertido en materia de políticas socioambientales que marcan fuertemente la misión y visión de estas organizaciones.

A modo de antecedente podemos citar un artículo que hace mención a la importancia que otorgan los consumidores a la hora de elegir entre los productos de una organización con clara política de responsabilidad social y ambiental, o una que no destine recursos a esto. Es por ello que se considera necesario implementarlo en la organización que estamos tratando. (Peñaloza, López, 2018)

Dentro de la misión y visión de toda empresa se debe asumir un compromiso tanto con la sociedad como con el medio ambiente, procurando por el bienestar y sustentabilidad. Se deben tener en cuenta tres dimensiones para una evaluación correcta (Económica, ambiental y social). Esto influye en la imagen de toda organización y afecta directamente al entorno que la rodea como así también a empleados, proveedores y clientes, quienes cada vez más, buscan adquirir productos amigables con el medio ambiente en todo el proceso de fabricación.

Es necesario a su vez poner atención en la falta de evidencia en material de higiene y seguridad laboral, a pesar de que existen documentos de capacitaciones, se considera que se puede trabajar mucho más debido a la dimensión de la organización y el crecimiento continuo. Se considera escasa la información en materia de Higiene y Seguridad ya que no se han relevado indicadores sumamente importantes como por ejemplo, las condiciones de los depósitos donde se almacenan productos alimenticios.

Por último podemos citar como antecedente un informe que será de mucha ayuda para entender acerca de la importancia de la comunicación interna con respecto a los

cambios dentro de una organización y cómo eso se ve reflejado en un mayor índice de accidentabilidad. Oropesa. (2015).

## **Análisis de situación**

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente en la introducción del reporte de caso, se realiza un análisis de la situación actual de la empresa a partir de los datos relevados, con el objeto de detectar dificultades y brindar opciones o propuestas para el cambio, como así también herramientas para conseguir mejoras que perduren en el tiempo.

Tal como se mencionó en la introducción, la organización viene en continuo crecimiento, una marcada orientación al cliente le ha permitido desarrollarse y perdurar en el tiempo con pilares claves, como la competitividad de precios y la amplia diversidad de productos. Esto le ha generado muy buenos resultados, sin embargo la estructura interna no ha crecido de igual manera.

En este análisis se procede a poner en evidencia las falencias encontradas durante el relevamiento llevado a cabo en la empresa.

En primer lugar y teniendo en cuenta el objetivo principal de este reporte de caso, siendo el mismo la implementación de un plan de higiene, seguridad y medio ambiente laboral, es que se detallarán puntos críticos que se deben tomar en cuenta y modificar para poder dar marcha a un plan viable para la organización que esta siendo objeto de estudio.

Para dar curso al análisis de situación se procede a distinguir tres grandes grupos para abordar cada problemática por separado: organizacional, técnico y ambiental.

### *Organizacional*

Para poder llevar adelante la implementación de dicho plan resulta necesario trabajar desde la comunicación interna y su alcance a todos los niveles de la organización. Un proceso de inducción es el primer momento donde el nuevo colaborador toma contacto con su puesto laboral, este proceso consta de 3 etapas, inducción general sobre el proceso

productivo y las políticas generales de la organización (Misión, visión y valores), inducción específica sobre aspectos importantes del oficio a desempeñar tales como: Factores de riesgo a los que estará expuesto, estándares de seguridad, elementos de protección personal, especificaciones de calidad, costos y productividad y por último evaluación del proceso anterior. (Ramirez, 2004)

Durante el relevamiento de la organización se detecta que el contacto entre un nuevo colaborador y el area de RRHH solo se da en el proceso de selección, es aquí donde no existe una comunicación fluida entre areas de RRHH y seguridad e higiene para abordar temas con respecto al puesto de trabajo, los riesgos asociados al mismo, las responsabilidades y derechos como colaborador de la empresa etc. Esto ha generado un conflicto en los cargos operativos, ya que al no existir una clara comunicación se cometen errores a medida que cada nuevo colaborador va aprendiendo a desarrollarse en su nuevo puesto.

### *Técnico*

Por otro lado es necesario citar la falta de evidencia de capacitaciones, relevamientos de riesgos, plan de evacuación, protocolos de higiene y seguridad en materia de COVID 19, etc.

A pesar de que existen documentos no resultan suficientes debido a la magnitud de la empresa y el crecimiento constante de la misma. A continuación enumeraremos las no conformidades encontradas durante la visita a la organización.

El código alimentario Argentino CAA incluye en el capítulo 2 la obligación de incorporar las buenas prácticas de manufactura de alimentos, teniendo en cuenta esto es que al relevar los depósitos 1, 2 y 3 se pueden identificar las siguientes condiciones inseguras:

- Pisos irregulares (Fig 2)
- Estibas inseguras
- Iluminación insuficiente
- Instalaciones eléctricas inseguras
- Ventanas rotas (Fig 1)
- Falta de señalética
- Mercadería en contacto con el suelo, sin paletizar



Figura 1 Se observan ventanas rotas. Fuente: CANVAS



Fig 2 Se observan pisos irregulares con grietas. Fuente: CANVAS

Considerando la situación actual de pandemia que se atraviesa a nivel mundial, resulta indispensable disponer de un protocolo de higiene y seguridad siguiendo todas las recomendaciones de la SRT.

En este sentido es que se propone la confección de documentos tales como:

- Confección de un programa de capacitaciones anual, destinado a las áreas de depósitos y almacén considerando principalmente las resoluciones 886/15 la cual hace referencia a la ergonomía como conducta en las tareas laborales y 960/15 donde se hace referencia al uso seguro de autoelevador.
- Confección de un protocolo de higiene y seguridad
- Realizar RGRL con mayor frecuencia

## *Ambiental*

Por último, se debe hacer mención a la importancia de una política sustentable y una economía amigable con el medio ambiente, dentro de la misión de una empresa se debe asumir el compromiso con el medio ambiente y la sociedad que la rodea.

Las prácticas de RSE podrían contribuir a construir una 'imagen' y 'reputación' en la que la sociedad reconozca la búsqueda de la armonía del crecimiento y el desarrollo, donde las relaciones entre la responsabilidad ambiental, los asuntos sociales y económicos de la gestión empresarial, provocan un equilibrio mayor en las políticas de equidad y la distribución de los frutos del crecimiento y el desarrollo. En este sentido, la apropiación y captura del enfoque de RSE se puede transformar en un factor de desarrollo reconocido socialmente. (Vargas, 2006, p. 28)

Dentro de la Provincia de Córdoba, que es la zona de mayor influencia alcanzada, existen dos competidores muy marcados. En la ciudad de Río Tercero podemos mencionar a LUCONI SRL, este mayorista ha invertido en energía renovable mediante paneles solares que alimentan sus instalaciones en la localidad.

Por otro lado, podemos mencionar a MAKRO S.A. mayorista ubicado en algunas localidades de la provincia, el mismo hace una fuerte mención dentro de su misión como una empresa donde se plasma la responsabilidad de usar de manera eficiente los recursos disponibles, minimizando los impactos al medio ambiente. Esta misión la lleva a cabo formando parte de la CERTIFICACIÓN LEED, una de las más importantes certificaciones de sustentabilidad del mundo.

El impacto de no contar con una política de RSE, se ve reflejado en todos los niveles de la organización y es parte de la imagen que brinda la misma, es por esto que resulta de gran importancia generar políticas concretas para disminuir al menor nivel posible el impacto negativo en el medio ambiente al desarrollar las tareas dentro de la organización. Aquí se tomará como ejemplo una organización que fue relevada a modo de una intervención personal, en la misma se puede ver un comienzo en políticas económicas amigables con el medio ambiente.

La organización ECO AUTOPARTS se ubica en la ciudad de Rio Cuarto, provincia de Córdoba. Tiene una trayectoria de más de 15 años en el rubro autopartista y en los últimos 5 años ha sumado consultores en materia de medio ambiente para trabajar en la reducción del impacto ambiental negativo por parte de la organización.

Las intervenciones por el momento son mínimas, pero no por eso menos importantes. Se tomaron medidas como las de reemplazar todas las luminarias por led, la diferenciación de residuos generados, la utilización de papel reciclado para realizar la facturación que se le entrega al cliente como se puede ver en la figura 1. En este ejemplo se puede ver la reducción al impacto ambiental y la mejora en la imagen comercial.



Fig 1: Fuente propia (2020)

Para continuar con el análisis de la organización se emplea un reconocido método denominado FODA, el mismo permite situar en un contexto real a la organización, realizar un diagnóstico y poder tomar decisiones acertadas en el futuro.

Se identificarán, por un lado factores internos: fortalezas y debilidades, por otro lado factores externos: amenazas y oportunidades.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	Constante crecimiento y capacidad de inversión.	Falta de implementación de plan de HYS
	Trayectoria y reputación	Falta de departamento de RRHH
	Competitividad de precios y productos	No dispone de personal capacitado
	Ubicación de centros de distribución	Ineficiente comunicación interna
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
ANÁLISIS EXTERNO	Crecimiento de la competencia en políticas de RSE y seguridad e higiene.	Comenzar desde cero en políticas de RSE.
	Inestabilidad económica del país.	Mejoras en condiciones edilicias.
	Situación de pandemia.	Dar valor agregado al producto a través. de una política de economía amigable con Medio ambiente.
	Aparición de nuevos competidores.	Extender las fronteras comerciales

### *Estrategia FO*

Aprovechar la capacidad de inversión que dispone la organización para enfocar recursos en implementar un plan de RSE, de esta manera generar un valor agregado al producto comercializado.

Mejorar las condiciones edilicias asegurando la seguridad de cada colaborador en la organización como así también de clientes y proveedores en sectores de depósitos como por ejemplo, llevar a niveles óptimos la iluminación por medio de ventanales en los techos del nuevo centro de distribución, accesos, señalización entre otros.

### *Estrategia FA*

Aplicar la marcada trayectoria en el rubro sumando experiencia y recursos en materia de higiene y seguridad para competir ante grandes mayoristas como Makro y Luconi hnos. imponer

Aprovechar la capacidad de inversión para proponer un protocolo de higiene y seguridad de excelencia que tenga como fin resguardar la integridad de los colaboradores de la organización.

### *Estrategia DO*

Poder sobrellevar la insuficiencia en cuestiones de comunicación interna contratando consultores en materia de higiene y seguridad como así también de recursos humanos implementando programas de capacitaciones, procedimientos de trabajos seguros y una fuerte política de responsabilidad social empresarial.

### *Estrategia DA*

La situación de pandemia, sumado a la inestabilidad económica del país dan como resultado un panorama difícil, es momento para unir a las áreas de la organización y generar nuevos programas de incentivos, que no necesariamente deben ser económicos, a cada colaborador. De esta manera lo que se busca es lograr un buen clima interno y por ende un aumento de la productividad.

En conclusión podemos afirmar que las oportunidades de mejora son muchas y existen las herramientas para poder llevarlas a cabo, la clave es reconocer la necesidad en cada área de la organización. En base a lo que se describió anteriormente, el área donde se hace especial énfasis es la operativa, es necesario implementar procedimientos de trabajo seguro, un plan de capacitaciones y hacer parte a cada trabajador de la empresa generando incentivos por objetivos previamente establecidos. Con esto se busca un ambiente seguro, armonioso y una mayor productividad.

Por otro lado, la empresa debe trabajar en la responsabilidad social empresarial para continuar con un marcado crecimiento, con una misión clara de respetar el entorno que lo rodea, tanto social como ambiental. Esto puede ser posible con la ayuda de personal capacitado en gestión de calidad y medio ambiente. La base para lograrlo es poner en práctica Normas ISO 9001 y 14001, esto a futuro permitirá a la empresa certificar estas normas. Mejorar la imagen de la empresa , reducir los costos energéticos, generar procedimientos seguros y amigables con el medio ambiente, el aumento de confianza por parte de clientes. Estos son algunos de los beneficios de certificar normas de calidad como así también de medio ambiente.

## **Marco Téorico**

En este apartado se busca dejar en evidencia la relación de las problemáticas presentadas en la introducción y desarrolladas en el análisis de situación junto a la necesidad de abordarlas, para ello será necesario hacer incapié en experiencias anteriores para poder tomar decisiones acertadas a futuro, se desarrollará en 3 grandes temas, por un lado un marco legal, por otro se trabajará la implementación de un plan de higiene y seguridad lo suficientemente abarcativo con respecto a los temas que son los pilares de este reporte de caso, podemos mencionar, implementación de un plan de higiene y seguridad donde se incluyan temas como la responsabilidad social empresarial y COVID 19 y por ultimo RSE. Se considera también importante demostrar que existe una relación muy marcada entre una organización segura y una organización productiva.

### *Marco legal*

En este apartado y como se nombró en el análisis de situación podemos identificar las normativas que son la base legal de este reporte de caso.

Ley N° 24.557 (1995) ley de riesgos del trabajo.

Ley N° 19587 (1972) ley de higiene y seguridad en el trabajo aprobada por decreto n° 351/79

Resolución 905/15 (2015) Confección de un programa de higiene y seguridad

Resolución 886/15 (2015) Protocolo de ergonomía

Resolución 960/15 (2015) Manejo seguro de autoelevador

Resolución 85/12 (2012) Protocolo para la medición de nivel de ruido en ambiente laboral

Resolución SRT 22/20 (2020) Protocolo Covid 19

### *La relación entre seguridad y productividad, seguido de la necesidad de crear un plan de higiene y seguridad.*

Resulta de mucha importancia comprender que la seguridad y la productividad no son temas ajenos el uno al otro , al contrario, es necesario integrar estas dos temáticas, ya que los resultados de uno afectan al otro y viceversa. (Brahm,2016)

Por otro lado es necesario dar muestras de la importancia de que la implementación de un programa de higiene y seguridad adecuado y eficiente no resultará un gasto para una organización, sino que tendrá fines beneficiosos, favorables y una inversión en fin , ya que el dinero empleado le será restituido en menores gastos generados por accidentes, Medina , Sosa (2015). En este sentido se puede observar que un ambiente de trabajo seguro es un factor necesario para lograr una mayor productividad, según (Casas y Klinj,2006), la salud no es solo la ausencia de una enfermedad y que se debe atender en su promoción y preservación no solo a los aspectos físicos, sino también

psíquicos y sociales, podemos citar a Sabbadin (2007), quien en su trabajo final de grado expone que los recursos mas valiosos de una empresa son sus recursos humanos, a través de ellos la organización crece y alcanza sus objetivos, este debería ser uno de los motivos para cuidar su integridad física y psíquica. Por otro lado, Ejarque (2015), justifica la implementación de dicho plan solo por el hecho de lograr prevenir riesgos laborales que puedan dañar la salud de los trabajadores.

Teniendo en cuenta los conceptos anteriormente mencionados es que se considera de vital importancia la implementación de un plan de higiene y seguridad, incorporando conceptos claves, desde una política de RSE a la situación de COVID-19. Por tal motivo y teniendo en cuenta la situación de pandemia, por la que atraviesa el mundo, es que OIT (2020) recomienda tomar todas las medidas necesarias para poder retomar las actividades que no puedan ser desarrolladas en el formato de teletrabajo, siempre haciendo énfasis en proteger la salud no solo de los trabajadores, sino también de proveedores y toda persona en contacto con la organización y de esta manera poder volver a la reactivación económica de una forma segura. SRT (2020) confeccionó un protocolo que deberá ser el pilar para cualquier tipo de organización en el país, es ahí donde un profesional en higiene y seguridad deberá intervenir en cada empresa para aplicarlo de manera tal que resulte efectivo para cumplir su principal objetivo, siendo el mismo el de resguardar la salud de los trabajadores.

### *Responsabilidad social empresarial*

“La RSE es una forma de gestión organizacional para la sostenibilidad, que cada vez se le reconoce en mayor medida su papel estratégico para el éxito empresarial a largo plazo” Bermúdez y Mejías (p2,2018), para Bedoya (2009), las empresas latinoamericanas son más rentables cuando desarrollan e integran a su estrategia de negocios la RSE.

Por otro lado Montañez y Gutiérrez (2014) Consideran que una organización debe ir más allá de los bienes y servicios que produce, debe enfocarse en las demandas de un mercado que cada vez está más preocupado por los resultados o impactos que genera la organización, siendo estos, la ética empresarial, la contaminación ambiental, la justicia laboral entre otras, en el mismo sentido sugiere que la RSE no es diferente en medianas y grandes empresas, lo que varía es la modalidad y posibilidad de intervención.

Según ISO 26000 (2010), la forma de manejarse de una organización con respecto a la responsabilidad social puede tener efectos tanto negativos, como positivos en temas como, por ejemplo, ventaja competitiva, reputación, entre otras.

### **Diagnóstico y discusión**

En el relevamiento de la organización se han detectado problemas que atraviesan a la misma, debido a esto resulta necesario poner atención para intervenir y de esta manera poder revertirlos. En primer lugar, uno de los aspectos a tratar es la implementación de un plan de higiene y seguridad que sea lo suficientemente inclusivo a toda la organización, en este reporte de caso se hace referencia a la parte operativa, pero resulta necesario aclarar que para que sea eficiente y eficaz un plan debe ser destinado a la totalidad de la organización, que, en este caso, debido a su tamaño la totalidad de las áreas están conectadas entre sí. Los objetivos de dicho plan son muy claros, en primer lugar, se busca establecer procedimientos seguros en cada tarea, confeccionar un programa de capacitaciones adaptados a las necesidades de la organización que es objeto de estudio, integrar en el plan una política de responsabilidad social que será realizada por etapas y confeccionar un protocolo para COVID -19.

Resulta necesario intervenir en este sentido para en primer lugar desde la implementación del plan de higiene y seguridad se pueda evaluar cada puesto de trabajo y de esa manera identificar los riesgos existentes en cada uno, esto solo se podrá llevar a cabo mediante capacitaciones, siendo la de inducción al puesto de trabajo la principal (la organización no cuenta con este proceso), por otro lado la agenda 2020 ha cambiado cualquier tipo de proyecto en cuestiones de higiene y seguridad debido a la situación de pandemia que atraviesa en el mundo, debiéndose incorporar como principal medida la confección de un protocolo para COVID-19, esto permitirá que la productividad no se vea tan resentida en caso de existir contagios en la organización y por último la implementación de una política en RSE, como lo hemos visto anteriormente con ejemplos

concretos, resultan una necesidad para toda organización y a su vez un beneficio a largo plazo.

Para concluir resulta necesario identificar 3 factores que son vitales para toda organización y que mediante estas propuestas serán favorecidos

- Productividad
- Ambiente laboral seguro
- Mejora de la imagen de la organización mediante RSE

### **Propuesta de implementación**

Teniendo en cuenta los beneficios anteriormente expuestos, es que se le recomienda a A.J. & J.A. Redolfi SRL dar inicio a la implementación de la propuesta actual.

#### *Objetivo general*

- Implementar procedimientos de trabajo seguro y una responsabilidad de economías amigables con el medio ambiente, para en un futuro cercano poder implementar normas ISO 45001 y por otro lado ISO 14001 en la empresa A.J. & J.A. Redolfi SRL, con el fin de optimizar recursos y lograr un ambiente de trabajo seguro, esto se llevará a cabo durante el periodo 2021-2022.

#### *Objetivos específicos*

- Desarrollar políticas de una economía amigable con el medio ambiente para imponer una misión empresarial comprometida con el impacto generado en el entorno

- Implementar procedimientos de trabajo seguros en zona operativa de la organización y crear documentos correspondientes a accidentabilidad laboral.
- Confeccionar un plan de higiene y seguridad lo suficientemente eficiente para el área de despacho y distribución.

### *Alcance*

La presente propuesta está pensada para que se lleve a cabo en las áreas operativas de la organización que está siendo objeto de estudio, siendo las mismas la totalidad de sus puntos de depósitos y distribución en James Craik, Río Tercero, San Francisco, Córdoba Capital y Río Cuarto, abarcando a todos los trabajadores en estas áreas.

Se busca que en un futuro cercano la empresa pueda implementar norma ISO 45001, incorporando dentro de su misión el compromiso de minimizar el impacto negativo que la organización genera sobre el entorno donde realiza sus actividades.

La misma comenzará a implementarse a partir del periodo enero 2021 y el lapso previsto para poder realizar una evaluación de resultados finales es de un año. Sin embargo, se propone realizar la evaluación de indicadores cada 3 meses con un total de 4 revisiones durante la implementación de la propuesta y dejar registros de estos.

El periodo para llevar a cabo la presente propuesta es 2021-2022, sin embargo, va a ser gradual, se busca en el primer trimestre, enero-marzo poder contar con los recursos materiales, siendo los mismos, las resmas de papel reciclado, la luminaria bajo consumo, los cestos de basura etiquetados, para en los próximos tres meses poder dar inicio a la implementación de la propuesta, en el tercer trimestre se busca evidenciar ahorros en materia de energía eléctrica y una clara cultura de responsabilidad en materia de medio ambiente por parte de la organización y por último para dar cierre a la propuesta se realizará una auditoría.

En el periodo de compra de insumos, el responsable de higiene, seguridad y medio ambiente se encargará de la ubicación y etiquetado de los cestos en zonas de despacho y distribución y por otro lado la disposición de la luminaria bajo consumo cumpliendo

según Resolución 84/2012. Por otro lado, en el mismo periodo se deberán dictar las capacitaciones referidas al cuidado del medio ambiente y sus recursos, las mismas se dictarán por el licenciado en casa central y técnicos en el resto de las sucursales.

Para dar curso a la actual propuesta las acciones a tomar serán:

- Crear un presupuesto anual para políticas de responsabilidad empresarial
- Compra de resmas de papel reciclado para la facturación de la empresa
- Reemplazo de luminarias en depósitos y centro de distribución por bajo consumo.
- Capacitaciones al personal en materia de gestión ambiental
- Diferenciar residuos en cestos de basura etiquetados

Se buscará mantener una relación de ida y vuelta con el proveedor del papel reciclado y con empresas que mantengan una misma política de RSE.

Por otro lado, en un aspecto más ligado a la higiene y seguridad, se busca con esta propuesta lograr un ambiente de trabajo seguro, para esto se implementarán procedimientos de trabajo que serán iguales para todos los centros de distribución, el licenciado en higiene y seguridad será el encargado de confeccionar dicho plan e implementarlo en la casa central ubicada en James Craik, luego esto será repetido mediante los técnicos incorporados en el resto de las sucursales.

El objetivo que se persigue es el de lograr una base sólida para que la organización disponga de las herramientas, conocimientos y recursos para poder aspirar a implementar la norma ISO 45001, generando un ambiente más seguro y productivo al mismo tiempo.

Se disponen dentro del programa de capacitaciones un total de 24 anuales por cada sucursal, entre los principales temas a abordar podemos nombrar: Riesgos ergonómicos, manejo seguro de auto elevador, plan de contingencia contra incendios, uso de EPP, entre otros. Se prevé para el mes de mayo, contar con una organización en su conjunto preparada para la implementación del plan de higiene y seguridad como así también de los procedimientos seguros, siendo el principal objetivo el de contar con colaboradores capacitados y motivados al mismo tiempo. Para dotar de conocimientos y recursos al personal se trabajará en conjunto con bomberos de cada localidad, quienes acompañarán

al profesional de higiene y seguridad durante las capacitaciones y simulacros referidos a plan de contingencia contra incendios. Por otro lado, también se disponen 2 capacitaciones al año donde el tema principal será dotar de conocimientos al personal en maniobras de RCP, en este caso se contará con el apoyo de paramédicos quienes serán los encargados de dictar dichas capacitaciones.

Para finalizar en el mes de diciembre se llevará a cabo una auditoria para evidenciar mejoras concretas y una cultura por parte de la organización en higiene y seguridad.

Se han encontrado condiciones inseguras a resolver de manera rápida, las mismas fueron descritas en el análisis de situación, esto se debe a la falta de prevención, control, evaluación y resolución del área de higiene y seguridad, los factores pueden ser variados, uno de los más comunes es no disponer de un presupuesto anual para el departamento en higiene y seguridad. Hay situaciones contempladas dentro del presupuesto como por ejemplo el dictado de capacitaciones, pero también existen algunas no esperadas y que repercuten directamente sobre la seguridad de los operarios, tenemos un ejemplo claro en este caso que es la rotura de un ventanal de un depósito. Es por esto por lo que se propone contemplar este tipo de situaciones para dar rápida respuesta y soluciones para el resguardo de la seguridad de cada trabajador.

Ante la situación de pandemia que atraviesa el mundo, es de gran necesidad incorporar dentro del plan de higiene y seguridad un protocolo de COVID-19, el documento se puede ver en anexos, el mismo es aplicable a todos los centros de distribución y el objetivo primordial es resguardar la salud de trabajadores como así también toda persona que esté en contacto con la organización.

Algo que resulta un desafío para esta organización, es la necesidad de lograr un equipo de trabajo en el área operativa participativo en la toma de decisiones en diferentes aspectos, en este caso se trabajará en la higiene y seguridad, dando lugar a cada operario a poder sugerir necesidades principales para modificar su labor diaria de manera positiva, las mismas serán evaluadas por el responsable de higiene y seguridad y se trabajará en conjunto con el encargado de despacho para lograr un ambiente de total armonía y seguridad.

Para llevar adelante esta etapa será necesario:

- Cumplir con la normativa vigente

- Confeccionar un programa de higiene y seguridad
- Confeccionar un programa de capacitaciones de manera anual (ver anexo 2)
- Dictar 24 capacitaciones al año (ver anexo 1)
- Proponer un sistema de evaluación sobre temas tratados en capacitaciones
- Confeccionar documentos sobre accidentabilidad laboral
- Realizar 2 simulacros anuales de plan de contingencia contra incendios
- Crear encuestas de clima laboral interno (ver anexo 3)
- Crear presupuesto anual para departamento de higiene y seguridad, con el fin de poder dar respaldo a situaciones inesperadas.

### *Recursos*

Para poder llevar adelante esta propuesta será necesario contar con determinados recursos, en este caso a continuación se detallan cuáles serán los mismos

#### *Recursos humanos:*

- Licenciado en higiene, seguridad y medio ambiente
- 2 técnicos en higiene y seguridad

#### *Recursos edilicios:*

- 1 oficina para el dictado de capacitaciones por cada centro de distribución

#### *Recursos materiales:*

- *EPP*
- *Señalética*
- 1 proyector por cada centro de distribución para uso exclusivo de departamento de higiene y seguridad
  - 1 computadora por cada centro de distribución para uso exclusivo de departamento de higiene y seguridad

*Recursos financieros:*

- Será necesario disponer de un presupuesto anual para pago de honorarios de profesionales en HYS como así también para todo el material necesario para llevar a cabo la propuesta.
- El presupuesto a destinar para la compra de hojas impresas del tipo ecológicas será de \$26.000, este importe equivale a 20.000 unidades, según la cotización del día en la empresa “OFERTA GRÁFICA”, ubicada en la ciudad de Córdoba.

*Recursos legales:*

- Leyes
- Decretos
- Resoluciones
- Normas

*Diagrama de Gantt*

ACTIVIDADES	Inicio	Fin	Duracion en dias	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PERIODO 01/2021 a 12/2021	Encargado de la tarea
Comienzo de implementación de propuesta	01/2021	01/2021	30	█													Responsable en higiene y seguridad
Compra insumos	01/2021	03/2021	90	█	█	█											Sector compras
Comienzo de capacitaciones	01/2021	12/2021	365	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		Licenciado y técnicos
Simulacro contra incendios	03/2021	03/2021	1			█											Lic y técnicos
Encuestas de clima laboral	05/2021	05/2021	1					█									Recursos humanos
RGRL NRO 2	07/2021	07/2021	1							█							Lic y técnicos
Evaluacion al personal	09/2021	09/2021	1								█						Licenciado y técnicos
Simulacro contra incendios 2	10/2021	10/2021	1										█				Licenciado y técnicos
Revisión de indicadores	10/2021	12/2021	90										█	█	█		Licenciado

### *Método de evaluación*

Para poder demostrar que los resultados parciales se mantienen dentro de los esperados se dispondrán ciertos indicadores que deberán ser evaluados de manera trimestral, los mismos serán:

1. Mediante check list y RGRL demostrar mejoras en implementación de procedimientos seguros y condiciones de puestos de trabajo.
2. La totalidad de los trabajadores afectados a áreas de despacho, depósitos y distribución deberán aprobar los exámenes propuestos por el profesional de higiene y seguridad con nota igual o mayor a 80%
3. Demostrar mediante encuestas de clima interno resultados positivos
4. Evidenciar con implementación de luminarias de bajo consumo una disminución en el consumo con respecto al mismo periodo del año anterior.
5. Probar cuantitativamente el aumento de la productividad a través de la implementación de procedimientos seguros.

## Conclusión

La empresa A.J. & J.A. Redolfi SRL, ubicada en la localidad de James Craik, es una organización mayorista que se dedica a la venta y distribución de productos alimenticios, refrigerados, cigarrillos, artículos de limpieza entre otros.

La empresa viene en constante crecimiento, sin embargo, se han detectado oportunidades de mejora con respecto a la higiene, seguridad y medio ambiente laboral, las cuales fueron puestas en evidencia anteriormente.

Mediante la implementación de la propuesta de mejora, se busca lograr contar con un personal altamente capacitado en higiene y seguridad implementando procedimientos seguros de trabajo para de esta manera poder aprovechar el recurso humano e incrementar de esta la productividad. El principal objetivo es el de contar con una organización con una clara misión de responsabilidad social empresarial y que brinde un espacio laboral seguro para todos los colaboradores, clientes y proveedores de la organización, lograr este objetivo va a significar poder preparar a la empresa para en un futuro cercano poder certificar normas internacionales que le permitan dar un gran paso y competir a nivel nacional siendo una empresa modelo para el resto.

Por medio de RGRL, se identificaron condiciones y situaciones inseguras que generaban aparte de un riesgo de la integridad física de los trabajadores un riesgo económico para la organización, se realizó un contraste con organizaciones con las cuales compite directamente y en algunos aspectos se encontraron oportunidades de mejora, en primer lugar la falta de una política de economía amigable con el medio ambiente y en segundo lugar la falta de un plan de higiene y seguridad, dos pilares que se consideran claves para la vigencia de una organización altamente competitiva. Se propuso trabajar desde un plan de higiene y seguridad que abarque en un principio al sector operativo de la organización, ya que fue allí donde se detectaron situaciones y condiciones a mejorar en un corto periodo de tiempo.

Dos grandes y marcadas fortalezas que tiene la organización son la trayectoria y la fidelización de clientes, esto ha llevado a la empresa a competir con grandes mayoristas, algunos internacionales, sin embargo esa competencia se ha visto limitada debido a grandes debilidades, siendo estas la falta de una política de responsabilidad social empresarial y la falta de un plan de higiene, seguridad y medio ambiente, es por ello que a través de este reporte de caso se puso total atención a potenciar

las fortalezas para generar oportunidades de mejora continua y lograr una estructura empresarial con raíces sólidas que van desde cada trabajador al consumidor final.

## **Recomendaciones**

Para poder continuar con un marcado crecimiento empresarial se recomienda destinar recursos a los sectores operativos en materia de higiene, seguridad y medio ambiente, para ello trabajar desde la mejora continua será imprescindible, esto se podrá llevar adelante con procedimientos de trabajo claros, aplicables y documentados. Lograr aplicar esos procedimientos será todo un desafío para la organización, pero el éxito en este aspecto dejará a la empresa más cerca del objetivo principal a corto plazo, siendo el mismo lograr una fuerza de trabajo altamente comprometida y capacitada sin dejar de lado posicionarse como una organización con una clara misión donde el cuidado del medio ambiente sea una política de la organización para de esta manera lograr los cimientos necesarios para en un plazo medio poder certificar normas internacionales, posicionando a la organización como una empresa modelo y altamente competitiva en el rubro mayorista de productos alimenticios a nivel nacional.

Es por esto por lo que se recomienda incluir como un tema de agenda anual el impacto que causa la organización al medio ambiente, siendo asesorados por profesionales en la materia.

Se recomienda de igual manera implementar un programa de incentivos para iniciar la implementación de procedimientos de trabajo seguros, donde quien supere lo expuesto en dicho documento goce de beneficios extras, para de esta manera lograr una cultura de seguridad en la organización.

Por último, se recomienda brindar capacitaciones donde se destinen recursos a la preparación de cada trabajador, como por ejemplo sistemas (Paquete Office), esto va a generar un buen clima laboral de total participación y la oportunidad de contar con personal altamente capacitado para en caso de ser necesario contar con oportunidades de crecimiento de manera interna.

Uno de los mayores beneficios será el de generar un valor agregado a cada producto a través de una estructura empresarial que brinde oportunidades laborales

altamente competitivas en el mercado actual potenciando por medio de una cultura de capacitaciones y formación a cada trabajador.

Para lograrlo será indispensable trabajar desde 3 pilares



## Bibliografía

### *Legislación Argentina*

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

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

Bermúdez C y Mejías Acosta, A (2018). *Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas latinoamericanas*. Ingeniería Industrial, recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360458817010>

Brahm M, F (2016) Proyecto de investigación, *Análisis de la relación entre productividad y seguridad laboral*, recuperado de

<https://www.achs.cl/portal/fucyt/Documents/Proyectos/172->

[2014\\_PUC\\_Singer\\_Productividad\\_Informe\\_Final\\_090516.pdf](#)

Casas,S y Klinj T (2006) *Promoción de la salud y un entorno laboral saludable,*

Recuperado de: <https://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>

Medina, M y Sosa, C (2009) *Programa de concientización en Higiene y Seguridad*

*en el trabajo, destinado a empleados de una empresa de limpieza,* Trabajo

final de grado, Instituto Universitario Aeronáutico. Recuperado de :

<https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/1246/1/PFG-MEDINA-SOSA.pdf>

Montañez-Moya,G y Gutiérrez-Olvera, S (2014). *Las prácticas responsables desde la teoría de los grupos de interés en las pequeñas y medianas empresas.* . Recuperado de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46131111003>

Organización Internacional de Normalización ISO 26000 (2010) recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Oropesa, C. (2015). *Gestión de cambios en plantas industriales de procesos y la prevención de accidentes laborales* , Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382015000100006&lng=en&tlng=en.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000100006&lng=en&tlng=en)

OIT Organización internacional del trabajo (2020), *El trabajo en tiempos de pandemia*, recuperado de:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_745573.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_745573.pdf)

Peñalosa Otero, M,E y López Celis, D. (2018). El estereotipo de los colombianos frente al consumo socialmente responsable. *Pensamiento y Gestión*, (44), 243-260. Recuperado De <https://dx.doi.org/10.14482/pege.44.10384>

Ramírez G (2004) , *Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad SURATEP*, recuperado de [https://www.arlsura.com/pag\\_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/inducción.pdf](https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/inducción.pdf)

Riquelme Leiva, M (2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa. Santiago, Chile. Recuperado de <https://www.analisisfoda.com/>*

Sabbadin, G (2007) “*Proceso de concientización, formalización y seguimiento del uso de elementos de protección personal.*” Trabajo final de grado Universidad Siglo 21 Córdoba, Argentina, recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/12254>



Fuente: elaboración propia

## Programa de capacitaciones

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES MENSUALES, AÑO 2021

AÑO 2021	James craik	Cordoba	San Francisco	Rio Cuarto	Rio Tercero
ENERO	-Tema: Riesgos ergonomicos -Tema: Uso de EPP -Disertante: Licenciado	Tema: Riesgos ergonomicos -Tema: Uso de EPP - Duracion :1hs -Disertante: Técnico	Tema: Riesgos ergonomicos -Tema: Uso de EPP - Duracion :1hs -Disertante: Técnico	Tema: Riesgos ergonomicos -Tema: Uso de EPP - Duracion :1hs -Disertante: Técnico	Tema: Riesgos ergonomicos -Tema: Uso de EPP - Duracion :1hs -Disertante: Técnico
FEBRERO	-Tema: Manejo seguro de autoelevador <u>Tema:Uso de epp</u> -Disertante: Lic -Duracion :1hs	-Tema: Manejo seguro de autoelevador <u>Tema:Uso de epp</u> -Disertante: Técnico -Duracion :1hs	-Tema: Manejo seguro de autoelevador <u>Tema:Uso de epp</u> -Disertante: Técnico -Duracion :1hs	-Tema: Manejo seguro de autoelevador <u>Tema:Uso de epp</u> -Disertante: Técnico -Duracion :1hs	-Tema: Manejo seguro de autoelevador <u>Tema:Uso de epp</u> -Disertante: Técnico -Duracion :1hs
MARZO	Tema: Disposicion de residuos Duración: 30min	Tema: Disposicion de residuos Duración: 30min	Tema: Disposicion de residuos Duración: 30min	Tema: Disposicion de residuos Duración: 30min	Tema: Disposicion de residuos Duracion: 30min

Simulacro	Simulacro	Simulacro	Simulacro	Simulacro
Duración 1.30hs				

Fuente: Elaboración propia

## Encuesta de clima interno

¿Consideras que la empresa brinda oportunidades de crecimiento?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Consideras suficientes las capacitaciones de higiene y seguridad recibidas? -

- Sí
- No
- Tal vez

¿Consideras apropiado el horario de trabajo?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Te gustaria trabajar en otra área de la empresa?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Consideras bueno el clima interno?

- Sí
- No
- Tal vez

---

Fuente: elaboración propia

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN COVID-19

La presente guía contiene lineamientos generales y es un complemento de aquellas más específicas que existen o vayan a elaborarse en atención a los requisitos propios de cada sector productivo. Está en sus objetivos inspirar otros documentos que se adapten a las características de cada actividad y establecimiento.

Recomendaciones a tener en cuenta en distribuidora A.J. & J.A. Redolfi SRL.

Teniendo en cuenta la situación de pandemia por la que atraviesa el mundo, es que se disponen una serie de medidas necesarias a poner en práctica.

En primer lugar, resulta necesario confeccionar documentos para realizar un seguimiento a cada trabajador, el mismo debe contar con una declaración jurada y los datos diarios de la toma de temperatura antes de ingresar a la empresa.

Se deberá confeccionar también una planilla para los clientes que tengan contacto estrecho con algún trabajador.

Antes de ingresar

- Tomar temperatura a cada trabajador
- Sanitizar calzado
- Luego de fichar ingreso, colocar alcohol 70/30.
- Nadie puede ingresar sin tener colocado el tapaboca

Dentro de la organización

- Los horarios de descanso serán por etapas, evitando el aglomeramiento de personal.
- Se deberá ventilar cada 1 hora los espacios cerrados
- Evitar el traslado de personal entre áreas.
- Se realizará la desinfección con alcohol de espacios comunes
- Se realizará la desinfección del suelo en lugares cerrados con lavandina 1 vez por día
- La totalidad de los empleados trabajarán con tapaboca

Fuente: elaboración propia.