

Universidad Empresarial Siglo 21

– Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Trabajo –

Trabajo Final de Grado



Programa de Higiene y Seguridad sobre los riesgos laborales para el personal de limpieza del Hotel Howard Johnson – Villa Carlos Paz, Córdoba.

Hygiene and Safety Program on occupational risks for the cleaning staff of the Howard Johnson Hotel - Villa Carlos Paz, Córdoba.

Saumell, Guillermo Enrique

Documento Nacional de Identidad: 36.156.046

Legajo: VHYS01940

Resumen

La finalidad del presente reporte de caso tiene como misión desarrollar herramientas y propuestas que promuevan puestos de trabajos más seguros al personal de limpieza de acuerdo a las tareas que realizan a diario dentro del Hotel Howard Johnson. Actualmente existen distintos tipos de riesgos presentes en las distintas áreas de trabajo, algunos más importantes que otros y que son necesarios corregirlos inmediatamente. Además, existen actualmente herramientas que proporcionan y brindan una guía para que la cadena hotelera pueda implementar y evaluarse mediante autorías a sí misma en relación con sus procedimientos evaluando los peligros que anteceden y previniendo los riesgos, con el fin de evitar futuros accidentes e incidentes laborales.

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

Palabras clave: Riesgo, Peligro, Plan de acción, Seguridad, Higiene.

Abstract

The purpose of this case report is to develop tools and proposals that promote safer jobs according to the tasks performed daily within the Howard Johnson Hotel. Currently there are different types of risks present in the different work areas, some more important than others and that need to be corrected immediately. In addition, there are currently tools that provide and provide a guide so that the hotel chain can implement and evaluate itself through authorship in relation to its procedures, evaluating the dangers that precede and preventing risks, in order to avoid future accidents and work incidents.

It is desired to achieve a culture of prevention within the organization in which the right to a safe and healthy work environment is respected at all levels.

Keywords: Risk, Danger, Action Plan, Safety, Hygiene.

Introducción

Marco de referencia institucional:

En 1997, Howard Johnson abrió su primer hotel en la ciudad de Buenos Aires para realizar su primera carrera hacia un crecimiento sostenido. Dos años más tarde empezó su despliegue en diferentes provincias del país.

El 16 de diciembre del 2016 se realizó la inauguración oficial siendo capacitados para ese entonces 80 colaboradores que se encontraran formando parte de las distintas áreas del Howard Johnson.

Actualmente cuenta con 127 habitaciones modernas, además de un restaurante con cocina internacional, 4 piscinas descubiertas, piscina climatizada cubierta, spa & health center, jacuzzi, gran parque verde con juegos externos, sala de convenciones y salas de reuniones, donde desempeñan sus actividades laborales.

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

Breve descripción de la problemática:

Actualmente las cadenas hoteleras deben cumplir con ciertos estándares en materia de Higiene y Seguridad, con normas internacionales y con las regulaciones nacionales.

Cuando hablamos de Higiene y Seguridad, hablamos de normas, procedimientos destinados a preservar la integridad física de los trabajadores, de este modo, la Higiene y Seguridad en el Trabajo se dirige a prevenir accidentes laborales, garantizando condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un nivel óptimo de salud de los trabajadores.

El hotel no cuenta con un servicio profesional de Higiene y Seguridad de acuerdo a la cantidad de colaboradores declarados correspondiendo dar cumplimiento con un servicio según marco legal, actualmente solo cuentan con un protocolo interno de seguridad que da cumplimiento a cada área y sector del mismo.

El propósito de la presente es desarrollar en profundidad los diferentes riesgos laborales a los que se ven expuestos, que conllevan al personal de piso (mucama/o) del hotel Howard Johnson y las distintas tareas que realizan a diario, con el fin de lograr un plan de mejoras sobre sus puestos de trabajo, dando cumplimiento con las legislaciones nacionales garantizando un nivel adecuado frente a los riesgos laborales derivados de las actividades desempeñadas, pretendiendo lograr un ambiente de trabajo seguro que conduzca al desempeño y mejoramiento continuo de la productividad, calidad y competitividad.

Hoy en día nos encontramos atravesando una emergencia sanitaria que afecta a la salud de los trabajadores, como tales, están más expuestos a situaciones de potencial riesgo de un contagio. El sector hotelero es uno de los más importantes dentro de la economía de nuestro país, por lo que se deberá tomar extremas medidas de seguridad con protocolos de seguridad para una reapertura a una nueva normalidad, con el fin de minimizar todo tipo de contagio para huéspedes y colaboradores del hotel.

El hotel Howard Johnson debe asumir un compromiso firme y claro con la gestión del riesgo, liderando una implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo; por ello que mediante este reporte de caso se tiene como misión brindar las medidas necesarias y preventivas de los riesgos presentes para el personal de piso, promoviendo de buenas prácticas en materia de prevención, logrando una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, e impulsando el desarrollo sustentable de la actividad.

Antecedentes:

No se han podido encontrar antecedentes periodísticos a nivel nacional dentro del marco legal, esto puede deberse al carácter de confidencialidad con el que las empresas manejan este tipo de informes y/o auditorías. La bibliografía consultada sólo muestra

resultados a nivel científico o de investigación, por lo que es frecuente que las fuentes sean tesis de grado o de máster.

Como sustento de lo expuesto anteriormente y con el fin de respaldar este reporte de caso, se mencionan los tres trabajos finales de carrea (tesis), que permiten corroborar la importancia del proceso de este informe de Higiene y Seguridad en el Trabajo:

“Informe de Higiene y Seguridad – Realizado en el Hotel Sol Cataratas en la Provincia de Misiones, Argentina (Spuche, P. s.f.)”

A partir del informe de Higiene y Seguridad realizado al Hotel Sol Cataratas se pudo observar que las condiciones que se encontraban trabajando el personal no eran las adecuadas identificando en cada etapa del relevamiento realizado los diferentes tipos de riesgos presentes como ser: riesgos físicos, mecánicos, ergonómicos, etc. Por lo que Instrumentaron los medios necesarios para realizar las mejoras necesarias y mantener capacitaciones periódicas en materia de legislación nacionales y normativas de calidad.

Actualmente las cadenas hoteleras tienden a someterse a estrictas auditorías internas bajo la Norma ISO 9001:2015 (sistema de gestión de calidad).

“Implementación de un sistema de gestión de seguridad y Salud ocupacional en hotel ubicado en Cantón Villamil Playas, Ecuador (Roger, S. & Wilson, X. 2014)”

Mediante el estudio realizado a un hotel se pudo identificar que contaban con un nivel mínimo de conocimiento de Higiene y Seguridad de los que respecta a los riesgos que conlleva el trabajo de personal hotelero especialmente al personal de mucama/o. Se comprometieron a tomar cartas en el asunto a la situación observada llevando a la implementación de un servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo según las legislaciones del país.

“Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional para cumplir con las disposiciones legales vigentes y disminuir los riesgos laborales de los empleados – Realizado en Hotesa, ubicado en el municipio de Antiguo Cuscatlán, El Salvador. (Castro, A; Serano, L & Valdivieso, V. 2014)”

A partir de los datos obtenidos en este informe se pudo observar que el mayor riesgo laboral y accidentes de trabajo son por descuido propio y falta de uso de elementos de protección personal adecuado a las tareas que se encuentran realizando, además de la ausencia de un plan de acción interno en materia de prevención de riesgos laborales en Higiene y Seguridad.

Análisis de situación

Descripción de la situación:

Existen riesgos generales y específicos dentro del Hotel Howard Johnson, sin desestimar otros riesgos que le son ajenos a la actividad, pero de una manera u otra el mayor número de incidentes se ven reflejados en el área donde se desempeña el personal de piso (mucamas). (Ciani, 2019).

Es por eso que diversos estudios realizados han demostrado que los accidentes de trabajo (AT) y las enfermedades profesionales (EP) en la actividad Hotelera se encuentran relacionado principalmente en el área de limpieza de piso (mucama/o).

Hoy en día contamos con un marco legal de leyes, DNU, normativas dictadas en muchos casos por autoridades jurisdiccionales, municipales, provinciales, superintendencia de riesgos de trabajo, reglamentos y manuales de buenas prácticas, etc. destinados a cambiar este paradigma con respecto a los riesgos del trabajo, a esto los indicadores de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el sector de Hotelería no decrecen.

Actualmente podemos encontrar distintos manuales de buenas prácticas que nos facilitan el trabajo para una resolución de problemas que conllevan las tareas dentro de la cadena Hotelera. Resultando relevante un plan de acción en materia de prevención de riesgos laborales para el Hotel Howard Johnson mejorando las condiciones laborales adecuadas y brindando herramientas para los trabajadores y empleadores promoviendo ambiente de trabajo seguro y saludable.

Cuando se hace referencia a la Higiene y Seguridad en el Trabajo, hablamos de un conjunto de normas legales y técnicas que se aplican en el ambiente laboral, medidas que se ha intentado mejorar durante estos últimos años para poder superar los riesgos asociados en la industria hotelera; sin embargo, los casos con días de baja, incapacidades y muertes no han disminuido en estos últimos años. (UNSE, 2020)

Es imposible asociar la seguridad a la ausencia de riesgos, pues no hay actividad humana exenta de ellos, pero sí debemos aceptar la idea de mantenerlos dentro de niveles tolerables y aceptables, es decir, en los niveles más bajos posibles.

Análisis de contexto:

Villa Carlos Paz es una ciudad ubicada al oeste de la provincia de Córdoba, Argentina, en la región de las Sierras de Córdoba, más precisamente dentro del valle de Punilla, junto al dique San Roque. Es uno de los centros turísticos más importantes de la provincia de Córdoba y del país.

La ciudad es reconocida por ser uno de los destinos veraniegos más elegidos para las vacaciones familiares durante enero y febrero.

Actualmente es uno de los puntos turísticos más importantes del país con una gran oferta de bienes y servicios, sobre todo el hotelero y gastronómico. Se estima que hay alrededor de 40.000 plazas hoteleras, lo que convierte a este rubro en una de las fuentes generadoras de empleo más importantes de la ciudad.

La actividad de los Viajes y el Turismo aporta el 7% del PBI. Bajo el paraguas del Turismo, la hotelería y la gastronomía generan un poco más del 3% del PBI y aportan casi el 4% al total del empleo. (UTHGRA, s.f.)

La inauguración del Howard Johnson fue un antes y un después para la Localidad de Villa Carlos Paz, pudiendo acceder el turista a un hotel de tremenda magnitud (4 estrellas) y de renombre internacional con sus distintos servicios que ofrecen. Es por esta razón que el Howard Johnson se ha convertido en uno de los principales actores al momento de elegir vacacionar, reuniones laborales, etc. en esta gran provincia de la Argentina.

Howard Johnson se ha convertido en la Argentina, en la cadena con más cantidad de hoteles. Con más de 35 Hoteles y con 25 obras nuevas en construcción y una gran cantidad de contratos a futuro, una empresa familiar que mantiene su impronta de PyME. (Howard Johnson, s.f.)

Actualmente con más de 70 años de trayectoria en Estados Unidos y el mundo tiene afiliados bajo el sistema de franquicia alrededor de 800 hoteles en todo el mundo.

El área internacional de la compañía supera ya el 30 % de la totalidad de los hoteles en operación.

La marca registrada Howard Johnson pertenece actualmente al Grupo Wyndham Worldwide, integrado bajo el esquema de franquicias u operación, con 7800 hoteles afiliados en las distintas marcas del grupo al día de la fecha. (Howard Johnson, s.f.)

Análisis específico:

La seguridad e higiene de Howard Johnson es uno de los principales aspectos que considerar dentro del hotel; es por esto que se cumple con las normas establecidas por la cadena, con normativas internacionales y con las regulaciones nacionales. (Ciani, 2019)

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

Actualmente el hotel no cuenta con un servicio profesional de Higiene y Seguridad de acuerdo al decreto N° 1338/96 según la cantidad equivalente de colaboradores que actualmente trabajan dentro del Howard Johnson rigiéndose al día de hoy bajo las normas del “Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía” creado por la FEHGRA (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina). Recibiendo cada uno de los empleados indicaciones específicas acerca de cómo manejarse en su puesto de trabajo para evitar riesgos y accidentes, se podría decir que es una de las diferencias que tiene el Howard Jonhson con las otras cadenas hoteleras que se tienen como parte de los anteces.

Dentro de la prevención de los riesgos laborales debemos tener en cuenta para el personal de piso (mucama/o), que de acuerdo al decreto N° 260/2020 se declara emergencia sanitaria en todo el país el 11 de marzo del 2020 donde la Organización mundial de la Salud (OMS) declara el brote del nuevo coronavirus (COVID-19) como una pandemia, llegando a nuestra región y a nuestro país.

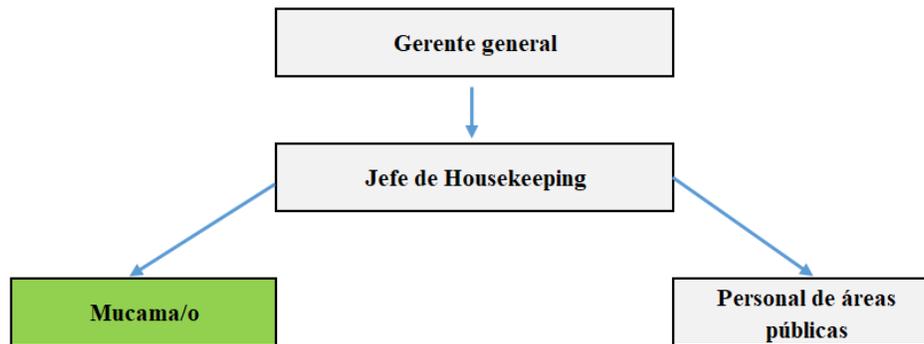
Actualmente se deberá llevar a cabo la implementación de un protocolo seguridad ante esta emergencia sanitaria el cual fue confeccionado por el Ministerio de Turismo y Deportes, con el fin de implementar medidas garantizando la salud de las personas, controlando y evitando la propagación del virus para garantizar la continuidad de la actividad turística.

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

Este proyecto va dirigido especialmente al sector de mucamas/os que se encuentran bajo la supervisión del área de Housekeeping, donde desempeña su labor el personal de limpieza de todas las áreas del Howard Johnson Se le dará prioridad al análisis a esta área debido a que es la más crítica en cuanto a incidencia de AT. (Ciani, 2019)

Comparando con otras cadenas hoteleras el Howard Johnson mantiene uno de los estándares de calidad más alto en materia de seguridad debido a las capacitaciones internas que realizan a diario a todo el personal.

Mapeo de los involucrados:



Fuente: elaboración propia.

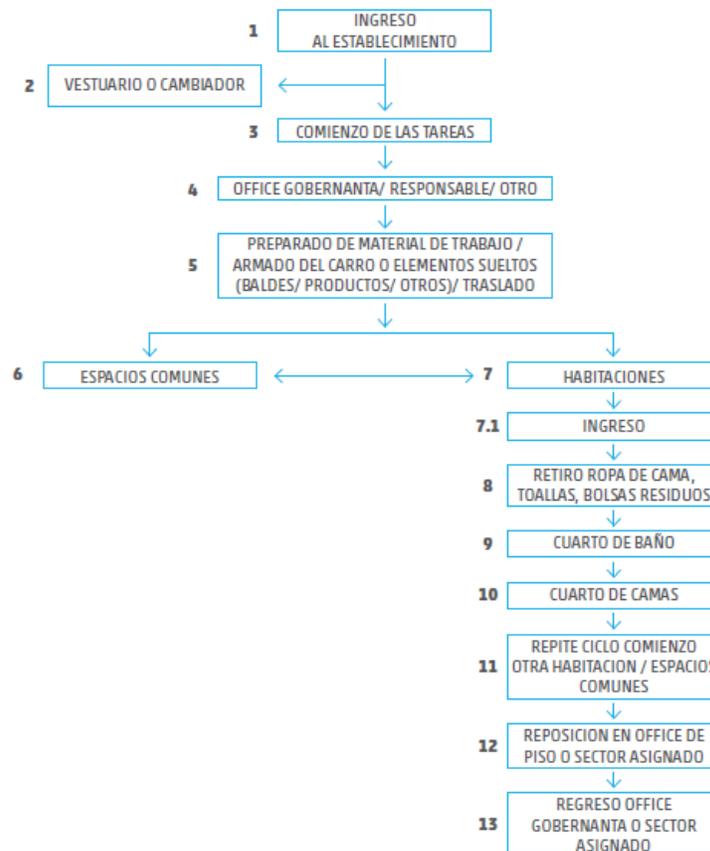
Para los fines del análisis, el organigrama empresarial fue resumido con el objetivo de focalizar en el área de estudio que compete.

Descripción de trabajo por personal de piso (mucama/o):

Sin importar el motivo de la estadía del huésped, el personal de piso es aquel que brinda la calidez de una habitación prolija, higiénica y los detalles para que el servicio del hotel esté orientado a la satisfacción del cliente. La foto y la impresión que el pasajero se lleva es el resultado de la labor de todos los trabajadores del hotel. (SRT, 2018)

En la actividad hotelera el personal de piso mucama/o está a cargo de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones y/o del sector asignado. Junto al supervisor u otro personal jerárquico, trabajan para la mantención de salones, oficinas administrativas, cortinados, bronce, etc. También se atienden los pedidos de artefactos, ropa blanca y todo elemento indispensable para desarrollar sus tareas. (SRT, 2018)

Flujograma de tareas al ingreso del hotel:



Fuente: SRT, 2018

Análisis de riesgos:

Los riesgos laborales están en todas las actividades, si bien es cierto que controlarlos es responsabilidad de todos los que participan en la realización de un trabajo, la elaboración de un buen análisis de riesgo y gestión de prevención permiten prevenir, controlar e identificar los posibles riesgos asociados a los puestos de trabajo en el sector de personal de limpieza.

Un análisis de riesgo es el elemento central del sistema de gestión de la prevención, ya que a partir de la misma se han de configurar las diferentes actividades de planificación del control de los riesgos, así como la totalidad de elementos de gestión del propio sistema preventivo (formación, información, equipos de protección individual, etc.).

Dentro del Howard Johnson existen varios sectores; cada uno cuenta con sus tareas definidas y las distintas responsabilidades a cargo. Se analizarán los riesgos para el personal de piso, puntualizando el análisis de riesgo para tener mayor precisión que incide en esta área tan importante.

Departamento de Housekeeping:

Sector personal de piso:

- Lesiones por esfuerzo repetitivo: el trabajo del personal de limpieza conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles y paredes y empujar carritos de limpieza de una habitación a otra.

- Productos químicos: las mucamas, encargadas de la limpieza de habitaciones, emplean productos químicos para lavatorios, bañeras, inodoros, suelo y espejos, alguno de los cuales contienen entre sus componentes sustancias tóxicas que pueden ocasionar dermatitis, problemas respiratorios y otras afecciones.

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

- Contacto con residuos: está presente el riesgo de cortarse con cristales, hojas de afeitar usadas, agujas hipodérmicas dejadas por los clientes y otros desechos. Además, los contactos con algunas sustancias pueden resultar insalubre o inseguro.

- Uniformes: debe usarse obligatoriamente un uniforme de trabajo, que muchas veces no permiten la libertad en los movimientos.

- Levantamiento de peso: las tareas que requieren fuerza física, como dar vuelta los colchones o correr muebles, se ven expuestos a riesgos físicos debido a la incorrecta postura para levantar pesos, a un esfuerzo repetitivo, pudiendo verse su cintura, hombros, espalda, brazos y piernas afectados a ese tipo de tareas.

Análisis FODA:

A continuación, podemos observar el diagnóstico situacional FODA es una valiosa herramienta que posibilita conocer y evaluar los puntos fuertes y débiles con las condiciones de operación reales de la organización, a partir del análisis de cuatro variables principales: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio. Las propuestas de mejora se orientarán a disminuir las debilidades y amenaza, a mantener las fortalezas y aprovechar las oportunidades para poder aumentar la competitividad de la organización.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura de Howard Johnson Villa Carlos Paz permite alojar al mercado turístico y empresarial. • Buena relación precio/calidad. • Gran vinculación del hotel con empresas, instituciones, ONG. • Howard Johnson Villa Carlos Paz forma parte de una cadena hotelera internacional muy reconocida. • Equipo de trabajo profesional y con vocación de servicio. • Muchos beneficios para los empleados, lo que ayuda a mantenerlos motivados. • Ubicación (se encuentra a 5 minutos del centro y 40 del aeropuerto internacional de Córdoba). • Compromiso con el ambiente, cuidado y reciclaje del agua, ahorro de energía y reciclaje y separación de la basura. • Certificación hoteles más verdes. • Vinculación con medios digitales y tradicionales. • Acciones solidarias y recreativas tanto con el huésped como con los vecinos de Calos paz. • Convenios con artistas durante la temporada de verano • Gran presencia en redes (el 80% del huésped llega por la búsqueda y reservas en internet). • Servicios: Spa, restaurante, piletas. • Programación de actividades infantiles y programas de recreación para todos los huéspedes. • Internalización de la empresa: posibilidad de hacer convenciones, eventos, recibir público internacional, lo que trae la posibilidad de hacerse más conocido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica mal definida. • Falta visión y políticas. • Restaurante y spa concesionados: con sus propias misiones, visiones y valores, por lo que se puede ver disminuido el nivel de servicio y los estándares de calidad si no se auditan frecuentemente. • La capacitación es en el puesto, con otro empleado que ya está cumpliendo sus funciones en el mismo. • El hotel cuenta con muchos costos fijos y los precios están aumentando, lo que afecta la rentabilidad ya que no se pueden subir las tarifas en la misma proporción. • No hay enfoque en algún o algunos segmentos del mercado. • Dificultad para atraer clientes en temporada baja. • Gran competencia en el mercado. • Recambio continuo de personal. • Lentitud en la adopción de medidas ante los cambios de mercado.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Howard Johnson Villa Carlos Paz se encuentra en una ciudad y zona serrana con gran oferta turística, cultural, con atractivos naturales y de entretenimiento como obras de teatros y eventos. • Gran oferta de turismo sustentable. • Oportunidad de asociarse con colaboradores y empresas amigas. • Aumento del turismo de reuniones en la provincia de Córdoba. • Carlos paz es una alternativa para eventos corporativos a la ciudad de Córdoba. • Obras de teatro que atraen al turismo. • Barreras altas de entrada, lo que disminuye la posibilidad de que se instalen nuevas competencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de nuevos hoteles en la ciudad. • Grandes fluctuaciones de la cantidad de turismo a lo largo del año. • Barreras de salida alta, lo que dificulta retirarse del mercado si la actividad no es rentable. • Preocupación por la economía nacional. • Aparición de nuevos destinos turísticos de lujo. • Tipo de cambio desfavorable. • Exceso de competidores indirectos que ofrecen una opción más económica. • Disminución del poder adquisitivo de los consumidores. • Crecimiento de la presión fiscal.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones:

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

Marco teórico

El objetivo de la elaboración e implementación de este programa de Higiene y Seguridad es la identificación de los peligros y gestión de los riesgos diarios, con el fin de prevenir accidentes de trabajo dentro del hotel Howard Johnson.

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, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. (Ley N° 24.557, 1995, Art.6)

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. La mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo. (OSHAS 18001, 2007).

Según Norma IRAM, “el Peligro es una fuente o situación con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional.” (IRAM 3800,1998)

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) consiste en un conjunto de medidas y actividades que se realizan dentro de la empresa para detectar las situaciones de riesgos e implementar las medidas necesarias para eliminarlas o minimizar sus efectos. Se trata también de un conjunto de técnicas orientadas a reconocer, evaluar y controlar los riesgos ambientales que pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales. (ISOTools, 2015)

La prevención laboral requiere también analizar y evaluar, mediante un conjunto de técnicas, las modificaciones mecánicas, físicas, químicas, biológicas, psíquicas, sociales, etc. que se producen en el medio laboral, con el fin de determinar en qué grado, positivo o negativo, afectan a la salud del trabajador; por ello se parte de la identificación de la legislación que la organización debe cumplir.

Marco Legal:

- Ley 19.587 Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo

Establece las bases necesarias para regular las condiciones de seguridad e higiene laborales en todos los establecimientos como ámbito de aplicación, de las personas obligadas y de las normas técnicas a respetar, quedando así configurado un sistema fuertemente orientado a la prevención.

Artículo 1° — Las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo se ajustarán, en todo el territorio de la República, a las normas de la presente ley y de las reglamentaciones que en su consecuencia se dicten.

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

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

Art. 9° — Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador;

- b) mantener en buen estado de conservación, utilización y funcionamiento, las maquinarias, instalaciones y útiles de trabajo;
- i) disponer de medios adecuados para la inmediata prestación de primeros auxilios;
- j) colocar y mantener en lugares visibles avisos o carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad o adviertan peligrosidad en las maquinarias e instalaciones;
- k) promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, particularmente en lo relativo a la prevención de los riesgos específicos de las tareas asignadas;

• Ley 24.557 Ley del Riesgo del Trabajo

Su objeto principal es la prevención y la creación de una especie de seguro obligatorio para todas las empresas, con las ART como agentes operadores. Junto a este marco legal

básico existe toda una normativa de detalle dictada en muchos casos por autoridades jurisdiccionales: Municipalidades, Provincias, Superintendencia de Riesgos del Trabajo, etc.

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

De acuerdo a este RC el personal más propenso a sufrir accidentes o incidentes laborales es el personal del área de housekeeping del sector de limpieza. De acuerdo al análisis general realizado y los datos proporcionados del Hotel Howard Johnson se observa que las principales causas es la falta de capacitación en materia de prevención de riesgos laborales según las tareas que hacen a diario durante la jornada laboral o por el desconocimiento del uso de equipos y maquinarias, lo que trae como consecuencia daño colaterales a la salud, lesiones, esguinces, fracturas, quemaduras, invalidez o inseguridad para realizar las tareas cotidianas.

El objetivo principal para el Hotel Howard Johnson es evitar los riesgos, gestionarlos y reducirlos a niveles tolerables para que decrezcan los niveles de accidentabilidad de sus empleados. Se logra mediante la elaboración de un plan de acción de Higiene y Seguridad. Sera obligatorio el cumplimiento del marco legal pertinente en materia de Higiene y Seguridad (Ley N° 24.557 y Ley N° 19.587) y adaptarse a normas técnicas tanto nacionales como internacionales (IRAM 3800, ISO 45001, ISO 31000, ISO 9001 y OSHAS 18001).

Mediante capacitaciones periódicas se espera lograr una fomentación del plan de acción y generar una cultura de prevención de riesgos laborales dentro de la cadena hotelera Howard Johnson.

Diagnóstico

Declaración del problema

Hoy en día la mayor cantidad de avisos de incidentes se encuentra en el área de housekeeping sector de personal de limpieza y se exponen todos los días durante su jornada

laboral a riesgos que podrían ser gestionados por un servicio profesional de Higiene y Seguridad en el trabajo, según nuestra Ley Nacional 19.587 y por la cantidad de personal que se encuentran desarrollando actualmente sus tareas dentro del establecimiento deberían contar con al menos un profesional en la materia.

Actualmente el hotel posee un jefe de mantenimiento y jefe de seguridad que trabajan mancomunadamente controlando el cumplimiento de las normativas de higiene y seguridad, aunque no posean los conocimientos necesarios en la materia de prevención ayudando a los demás empleados a evitar los distintos tipos de riesgos, además el hotel les hace entrega a cada trabajador cuando ingresa por primera vez a su puesto de trabajo un protocolo interno de seguridad, en el que se mencionan algunos riesgos de manera muy general.

Las prácticas implementadas por el hotel, reflejan los índices de accidentes laborales demostrando la falla de intentar resolver el problema por sí mismo.

Justificación del problema

La implementación de un servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo dentro del Howard Johnson obtendría resultados muy favorables tomando las medidas preventivas y adecuadas se mejoraría el ambiente de trabajo y su personal se sentiría seguro y protegido en cada área en la que desempeña. Como ventajas se aumentarían las posibilidades de alcanzar los objetivos de cero accidentabilidades laborales e impulsarían la pro actividad y potenciarían la confianza de los empleados.

Conclusión diagnóstica

Una adecuada gestión de riesgos, además de disminuirlos, asegura el cumplimiento de la legislación, normativas y leyes aplicables en materia de higiene y seguridad mejorando la calidad de vida de los trabajadores. Permitiendo alcanzar sus máximos objetivos de estandarización, mejorando su competitividad con una mejor imagen frente a clientes, proveedores y público en general.

Propuesta

Objetivo general:

Elaborar un programa en materia de prevención de riesgos laborales de Higiene y Seguridad ayudando a identificar, priorizar y gestionar la salud de los riesgos laborales que se llevará a cabo durante la planificación 2021.

Objetivo específico:

- Aplicar según marco legal los aspectos que rigen la Seguridad e Higiene en el Trabajo según normativas nacionales e internacionales que inciden dentro de la cadena hotelera.

- Conformar un comité en Seguridad e Higiene en el trabajo que den los conocimientos necesarios y básicos para actuar y guiar al personal interno y externo ante cualquier situación de emergencia que se produzca.

- Planificar capacitaciones y actividades en materia de prevención para todos los colaboradores de cada área del Hotel Howard Johnson para lograr una mejora en las fallas existentes actualmente en la empresa, generando la disminución de los riesgos cotidianos en el ámbito laboral.

Alcance:

Se tiene como objetivo principal generar e implementar una gestión correcta en la seguridad e higiene dentro del Hotel Howard Johnson, Villa Carlos Paz, logrando involucrar a todas las áreas, para adquirir ciertos conocimientos y lineamientos referidos a los riesgos específicos para los empleados dentro de la empresa.

Debido y teniendo en cuenta el número de actividades, el plan de acción solo se limitara al área de housekeeping en el sector de limpieza, donde tenemos una mayor problemática de riesgos laborales e incidentes según los registros.

Este procedimiento podrá ser implementado en cualquier cadena hotelera con la debida adaptación, según las características del área de estudio.

Se estima que, para gestionar la Higiene y la Seguridad en el hotel, el plan de implementación abarcara aproximadamente un lapso de 12 meses desde el comienzo de las actividades.

Limitaciones:

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

Una posible limitante será la predisposición por parte de los colaboradores en brindar la información necesaria y la disposición de su tiempo debido a sus ocupaciones laborales.

Recursos:

Para la planificación de este proyecto y ejecutar este plan de forma efectiva, es necesario disponer de los recursos suficientes tanto humanos, materiales, técnicos y financieros para lograr alcanzar los objetivos.

1-Humanos:

- Un profesional capaz de llevar adelante el plan de gestión Lic. En Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Trabajo.

- Un auxiliar técnico, capaz de llevar a cabo el plan de acción como: dictar capacitaciones al personal y realizar visita de monitoreo de las actividades diarias e informar.

Formación mínima: Técnico en Higiene y Seguridad Laboral.

- Miembros de la gerencia y jefes de cada área.

- Personal de housekeeping.

- Personal de salud capacitados para ayudar al personal rutinas anti estrés y ansiedad en la mejora de nutrición.

- Profesional médico y/ o con certificado en RCP para brindar capacitaciones sobre primeros auxilios.

2- Materiales:

- Sector apropiado para dictar capacitaciones.

- Cartelera para ser colocadas con material de difusión en lugares de trabajo.

- Carpeta para llevar registro del legajo técnico.

- Folletos de difusión con manual de buenas prácticas para las tareas de hotelería.

- Computadora y proyector.

3- Técnicos:

- Normas IRAM 3800, ISO 45001, ISO 31000, ISO 9001 y OSHAS 18001

- Técnicas de comunicación grupal, con formato presencial y dinámica.

4- Financiero:

- Gestionar la seguridad en el hotel es una inversión, por lo que la organización subvencionará el presupuesto necesario para ejecución del plan.

• Las capacitaciones dictadas por el cuerpo de bomberos voluntarios y personal de Cruz Roja no tienen costo.

Acciones a desarrollar:

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

Actividades para llevar a cabo el plan de acción:

Actividades		Objetivos	Responsables	Tiempos
1	Relevamiento general	Verificar las condiciones generales del establecimiento edificaciones y tareas que desarrollan.	Asesor de Higiene y Seguridad	Enero
2	Organizar un sistema de gestión en materia de prevención de riesgos laborales	Formar un comité de implantación en materia de prevención en Seguridad e Higiene dentro de la cadena hotelera	Asesor de Higiene y Seguridad / Miembros de gerencia / Jefes de Departamentos	Febrero
3	Definir una política de prevención de riesgos laborales	Política firmada y aprobada por el representante legal de la organización y dada a conocer a todo el personal.	Asesor de Higiene y Seguridad / Miembros de gerencia	Febrero
4	Planteamiento y aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Establecer procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de: Problemas reales y tomar las acciones que eviten su repetición.	Asesor de Higiene y Seguridad / Miembros de Gerencia y Comité de Implantación	Febrero / Marzo
5	Monitoreo de vigilancia de actividades diarias	Reporte de desvíos mensualmente y planeamiento de acciones correctivas	Asesor de Higiene y Seguridad / Apoyo del Comité de Implantación	Visitas mensuales
6	Capacitación a todo el personal en relación a los riesgos laborales del puesto del trabajo	Capacitación inherente a el puesto de trabajo, uso de EPP, etiquetado de productos SGA, plan de emergencia, uso de extintores, primeros auxilios, etc.	Asesor de Higiene y Seguridad / Bomberos voluntarios / Cruz Roja / Miembros de RRHH, Gerencia y Jefe de Departamentos	Marzo / Junio / Septiembre / Diciembre
7	Actuación en caso de emergencia	Prácticas de evacuación simulando casos reales de emergencia	Asesor de Higiene y Seguridad / Bombero voluntarios	Abril / Octubre
8	Control del legajo Técnico	Crear un legajo técnico para llevar registro de la documentación obligatoria que debe tener el hotel en caso de inspecciones nacionales y municipales	Asesor de Higiene y Seguridad / Miembros de gerencia y RRHH	Mayo / Noviembre
9	Pedido de auditorías	Resultados y Recomendaciones	Auditor Interno o Externo	Junio / Diciembre
10	Evaluación de Gestión de Riesgos	Evaluar por parte de la gerencia los resultados de mejoras en la prevención de los riesgos laborales	Miembros de Gerencia	Diciembre

Fuente: Elaboración propia.

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

Marco de tiempo:

Diagrama de Gantt. Cronograma de actividades.

Cronograma de actividades 2021													
Actividades		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Relevamiento.												
2	Organizar un sistema de gestión.												
3	Política.												
3	Planteamiento y aplicación de acciones correctivas.												
4	Monitoreo de actividades diarias.												
5	Capacitaciones.												
6	Actuación en caso de emergencia.												
7	Legajo técnico.												
8	Auditorías												
9	Evaluación de resultados												

Fuente: Elaboración propia.

Indicadores de desempeño:

Los indicadores de desempeño son herramientas que entregan información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega de los productos (bienes o servicios) generados por organización, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. (CEPAL, s.f)

Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar desempeño.

- **Eficiencia:** Relación entre dos magnitudes físicas: producción de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto.

- **Eficacia:** El grado de cumplimiento de los objetivos planteados. ¿En qué medida la institución está cumpliendo con sus objetivos fundamentales?

- **Economía:** Capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional.

Cuadro comparativo.

Tipo de Indicador	Objetivo	Modo de calculo	Frecuencia
Eficacia	Se demuestra la efectividad de las capacitaciones a los colaboradores del H.J en materia de prevencion de HyS.	Capacitación = Capacitaciones efectuadas / Capacitaciones planificadas	Trimestral
	Se demuestra que los riesgos han disminuido y han sido controlados de acuerdo a los relevamientos.	Riesgo controlados = Riesgos tratados / Riesgos existentes	Mensual
Eficiencia	Se demuestra la cantidad de horas por trabajador en las cuales no se encuentra disponible por accidente o enfermedad laboral.	Ausentismo = Horas perdidas por ausentismo / Horas laborales	Mensual

	Se observa cuan expuesto esta el personal ante ocurrencia de accidentes.	$\text{Aplazados} = \frac{\text{Trabajadores reprobados}}{\text{Total de trabajadores}}$	Trimestral
Economía	Se demuestra los porcentajes de rentabilidad de ingresos ganados de acuerdo a la efectividad de los trabajadores dentro de la organización	$\frac{\text{Ingresos generados por el servicio}}{\text{Total de Ingresos del servicio}} * 100$	Mensual

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Luego de recorrer y conocer la totalidad del establecimiento Howard Johnson ubicado en la localidad Villa Carlos Paz y haber realizado un análisis y relevamiento general se han identificado diferentes tipos de riesgos relacionados con la Higiene y Seguridad en el Trabajo, observando que la situación actual dentro de las distintas áreas del hotel se encuentra deficiente por la falta de un asesor profesional en la materia.

Se pudo identificar que los 80 colaboradores que posee el hotel poseen un mínimo conocimiento sobre higiene y Seguridad en el Trabajo. Este RC logra estimular al personal para que aplique nuevas técnicas y conocimientos e integrar a todos los escalafones para buscar mejoras en la prevención laboral y evitar accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Se ha observado una situación importante relacionada a la ergonomía laboral y la insuficiente importancia que se le ha dado. Se ha podido determinar que las posturas son

repetitivas y forzadas y, al no tener secuelas tempranas, no se ha tomado nunca una decisión para corregirlas correspondientemente.

Este programa de Higiene y Seguridad, se basó en las leyes nacionales, jurisdiccionales, municipales, superintendencia del riesgo del trabajo y distintas normativas nacionales e internacionales, exigidas para el funcionamiento correcto del Hotel Howard Johnson.

Personalmente el seguir este rubro hotelero me fue sumamente beneficioso permitiendo ampliar mi campo visual y técnico de los distintos tipos de riesgos de esta industria, brindándome un conocimiento muy amplio y productivo, que me permitirá como futuro profesional tener la firmeza suficiente para presentar sugerencias de mejora y adaptaciones a la norma de manera clara.

Recomendaciones

- Incluir a los miembros de gerencia y jefes de áreas en la realización de relevamientos, con el fin de comprometerlos más en cuanto a la seguridad e higiene en el trabajo.
- Diseñar un manual de procedimiento para cada área específica de la cadena, para poder extender el estudio a todas las áreas.
- Realizar un sistema de autoprotección contra incendios.
- Certificar norma ISO 45001:2018 “Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo” con el fin de lograr una gestión más eficiente de los procesos, optimizar los recursos, beneficiar a la organización y acrecentar su competitividad.

Bibliografía:

Castro, A, Serrano, L. & Valdivieso, V. (2014). *Plan de seguridad e higiene ocupacional – hoteles Salvadoreños S.A – Hotesa*. (Trabajo final de grado). Universidad de El Salvador, Ciudad Universitaria. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/6705/1/Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>

Ciani, A (2019). *Plan de acción para gestionar la higiene y seguridad en el hotel Howard Johnson villa Carlos Paz*. (Trabajo Final de Grado). Universidad siglo 21, Córdoba, Argentina.

Howard Johnson. (s.f.) Franquicias hojo. Recuperado de <http://www.hjargentina.com/home/Franquicias> .

Cepal. (s.f.) Indicadores de desempeño. Recuperado de <https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>

IRAM 3800. (18 de diciembre de 1998). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Recuperado de:

https://www.magyp.gob.ar/sitio/areas/d_recursos_humanos/concurso/normativa/_archivos//000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_NORMA%20IRAM%203800.pdf

ISOTools excellence. (10 de septiembre de 2015). Riesgo laboral. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>

Ley 19587. (21 de abril de 1972). *Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17612/norma.htm>

Ley 24557. (13 de septiembre de 1995). *Riesgos del Trabajo*. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27971/norma.htm>

Montaño. C. (22 de Febrero de 2017). Buenas prácticas. *Prezi*. Recuperado de: https://prezi.com/frp5ek_bsbel/copy-of-buenas-practicas/

Roger, S. & Wilson, X (2014). *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional*. (Tesis final de grado). Universidad politécnica salesiana, Villamil playas, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6150/1/UPS-GT000530.Pdf>

Spuche, P- (s.f.). *Gestión de la seguridad e higiene en un hotel selvático*. (Trabajo final de grado). Fasta, Argentina. Recuperado de: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1083/2015_SH_024.pdf?sequence=1

SRT. (2018) *Manual de buenas prácticas*. Hostería. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/srt/prevencion/publicacion-mbp-hoteleria>

Unse. (21 de Abril de 2020). Las medidas de seguridad e higiene laboral son protagonistas en el contexto de pandemia. Recuperado de <http://unse.edu.ar>

UTHGRA. (s.f). Comisión de trabajo cuatripartita. Recuperado de http://www.iuf.org/w/sites/default/files/MBP_FINAL_Personal_de_piso_OR_preventox-es.pdf