

**Universidad Empresarial Siglo 21**  
**Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Trabajo**



**“Implementación del Manual de autoprotección para gestionar la Higiene y Seguridad en LOZADA VIAJES”**

**Salvatierra, Enzo Hernán**

Documento Nacional de Identidad: 40.029.172.

Legajo VHYS03306

-2020-

## Resumen

El presente Trabajo Final de Graduación (TFG), se lleva a cabo en LOZADA VIAJES; empresa en la que se detecta la falta de implementación de un manual de autoprotección contra incendios. Razón por la cual, se busca organizar los recursos humanos necesarios para la prevención y lucha contra incendios; nos permitirá evitar las causas de un accidente y, en el caso de que este sucediera, limitar sus efectos y consecuencias; tomando como bases para el mismo conocimiento profesional en la materia y legislación.

Tomando toda la información pertinente, se conforma un manual de autoprotección contra incendios; para gestionar la salud y seguridad ocupacional. Con el objetivo de proteger la vida de las personas que se encuentran amenazadas por una situación de peligro, llevándose a cabo un conjunto de acciones y medidas destinadas a prevenir y controlar los riesgos sobre personas o bienes; proporcionando una respuesta adecuada.

Razón por la cual, es fundamental contratar un servicio de Higiene y Seguridad, para llevar a cabo la confección e implementación del manual de autoprotección contra incendio; además, es necesario primordialmente el compromiso por parte de la dirección general. Esto le permitirá a la empresa, contar con integrantes saludables y motivados, ejerciendo un ambiente seguro y siendo motor impulsor de buenos hábitos e prácticas, tanto dentro de la empresa como en su comunidad.

**PALABRAS CLAVES:** *Manual de autoprotección contra Incendios, Prevención, Incendios, Accidente, Proteger la Vida de las Personas.*

## Abstract

The present Final Graduation Project (TFG), takes place in LOZADA VIAJES; company in which the lack of implementation of a self-protection manual against fires is detected. Reason why, it seeks to organize the human resources necessary for the prevention and fight against fires; will allow us to avoid the causes of an accident and, in the event that this happened, limit its effects and consequences; taking as bases for the same professional knowledge in the matter and legislation.

Taking all the pertinent information, a manual of self-protection against fires is created; to manage occupational health and safety. In order to protect the lives of people who are threatened by a dangerous situation, carrying out a set of actions and measures, designed to prevent and control risks to people or property; providing an adequate response.

Reason why, it is essential to hire a Hygiene and Safety service, to carry out the preparation and implementation of the self-protection manual against fire; further, the commitment of the general management is essential. This will allow the Company, have healthy and motivated members, exercising a safe environment and being the driving force behind good habits and practices, both within the company and in your community.

**KEYWORDS:** *Fire protection manual, Prevention, Fires, Accident, Protect People's Lives.*

## INTRODUCCIÓN

### *Breve descripción de la empresa y lo que se pretende con este reporte de caso*

El propósito de este Trabajo Final de Graduación (TFG), de la carrera de Lic. En Higiene, Seguridad y Medio Ambiente de Trabajo; de la Universidad empresarial Siglo 21. Tiene por objeto la factibilidad de la implementación de Manual de Autoprotección contra Incendios en Lozada Viajes, en la que se detecta la falta del mismo; se busca organizar los recursos humanos necesarios para la prevención y lucha contra incendios; garantizando una evacuación de forma coordinada.

Ante la situación actual que está enfrentando el país y el mundo, también en este manual se implementara el protocolo Covid -19, según la actividad llevada a cabo por la empresa; cumplimentando lo informado por el COE, Ministerio nacional de Salud y OMS.

LOZADA VIAJES es la red de franquicias de agencias de viajes más grande del país (la podemos encontrar en 12 provincias), teniendo su sede central en la Ciudad de Córdoba.

Sus principios se remontan a 1987, fundada por Cecilia Trigo y su marido Facundo Lozada. Y puso a disposición de los viajeros de Córdoba y el país; la posibilidad de conocer nuevas culturas y paisajes, disfrutar de grandes vistas, tener nuevas sensaciones y vivir experiencias, solos o con familia y amigos.

Esta empresa es netamente familiar, en la que se fueron incorporando activamente sus hijos (Santiago, Juan Cruz, Iván y Javier). En 1996 se expanden estructuralmente y en lo que respecta a cartera de negocios, para el 2004 ya contaban con 3 sucursales adicionales.

En el año 2009, VISA los reconoce como la empresa de turismo preferida en el interior de Argentina; y en 2014 el hijo de los fundadores Juan Cruz Lozada toma la dirección de la empresa renovando la gestión empresarial para seguir posicionándose como la empresa n° 1 en franquicias turísticas.

Con sus bases en la innovación de la gestión y trabajo en equipo; buscan la superación constante que tiene por objeto conquistar la excelencia, de este modo se encuentran en la permanente evolución y mejora continua como institución.

Cuentan con una política empresarial que se basa netamente en la calidad tanto de sus procesos para ofrecer un servicio de excelencia como en su medioambiente de trabajo en el cual su objetivo es fomentar una cultura de seguridad y salud ocupacional, prevenir y controlar las condiciones relacionada con la salud y seguridad de los colaboradores y de los procesos.

Este objetivo lo canalizaran mediante una gestión de Omnicalidad en el cual buscaran conectarlo todo.

### *Planteamiento de tema y problemática*

Si bien se denota el interés de la empresa por su personal; no hay registros formales de una confección e implementación de un Manual de Autoprotección Contra Incendios; Citando la Reglamentación de la Ley 19.587, aprobada por Decreto Reglamentario 351/79. Se da por hecho que el manual de autoprotección en esta empresa es inexistente.

“Emergencia es cualquier situación imprevista a la habitual que puede generar daños en bienes materiales y humanos y debe ser controlada lo antes posible. Esta situación se puede dar fácilmente en nuestro propio Centro de Trabajo y para ello, es necesario, tener un equipo humano de Respuesta ante Emergencias que esté formado y preparado para intentar controlar la situación de emergencia hasta que se personen los Servicios de Ayuda Externa”. (Ana Maria Garcia Roman; 2019).

Debido a que todos los procesos de la empresa se ejecutan en espacio de oficinas, la probabilidad de un incendio es media, ya que la empresa no manipula ni almacena productos considerados inflamables y se debe tener en cuenta la presencia de distintos tipos de Fuegos de clase A (combustibles sólidos, tales como el papel, cartón, etc.), B (sólidos o líquidos en combustión; tales como el alcohol y lavandina usados para la desinfección del lugar) y C (Fuegos Eléctricos; tales como los fuegos provocados desde una toma eléctrica). Según lo citado en la Reglamentación de la Ley N° 19.587, aprobada por Decreto N° 351/79 ANEXO I; 1996.

La protección contra incendios comprende el conjunto de condiciones de construcción, instalación y equipamiento que se deben observar tanto para los ambientes como para los edificios, aún para trabajos fuera de éstos y en la medida en que las tareas los requieran. Los objetivos a cumplimentar son:

1. Dificultar la iniciación de incendios.
2. Evitar la propagación del fuego y los efectos de los gases tóxicos.
3. Asegurar la evacuación de las personas.
4. Facilitar el acceso y las tareas de extinción del personal de bomberos.
5. Proveer las instalaciones de detección y extinción.

Según lo comentado en la Reglamentación de la Ley N° 19.587, aprobada por Decreto N° 351/79; ANEXO I; CAPITULO 18; 1996.

De acuerdo a lo dotado, es de interés analizar la factibilidad del manual en Lozada Viajes, aunque este modelo existe para ser adaptado a cada tipo de empresa.

*Antecedentes sobre incendios que podrían haber sido evitados o prevenidos con un plan de protección contra incendios, importancia de contar con un manual de autoprotección contra incendios e importancia de tomar las medidas preventivas correspondientes sobre el COVID-19:*

*Citando esta cita, se demuestra la importancia de haber contado con un manual de autoprotección; como fue el caso del incendio de la capilla de Notre Dame:*

“Qué pudo haber fallado? ¿Cómo se podrían evitar desastres similares? ¿Se debería de revisar el Plan Nacional de Patrimonio Histórico? Son muchas las preguntas que se nos vienen a la cabeza y desde Interempresas Media, y con motivo del número especial de Protección Contra Incendios, no hemos querido dejar pasar por alto este tema y hemos contactado con bomberos, asociaciones y expertos del sector de la construcción y edificación para que nos arrojen algo de luz sobre este asunto. Todos ellos coinciden en la urgencia de instaurar la protección contra incendios en las catedrales”, (María Fernández Peláez, 27/05/2019).

María Fernández Peláez (27/05/2019). *En España se hace hincapié como cada vez más se invierte en protección contra incendios; porque hay muchas empresas que no pueden sobrellevar o recuperarse ante un evento de esta magnitud (incendio):*

Invertir en prevención contra incendios es una inversión segura y rentable, de ahí que las empresas españolas apuesten por ello

Un incendio en el lugar de trabajo es una experiencia imborrable. Además de las lesiones o pérdidas de vidas humanas, hay que sumar los desperfectos materiales.

La reconstrucción después de un acontecimiento como éste es algo bastante costoso que muchas empresas no pueden asumir. Según lo Citado de Clm24.es (21 de Octubre de 2019; 10:41 am).

*Importancia de cumplimentar con las medidas preventivas, sobre el covid 19; si bien la noticia es de Rosario, pero es importante tener en cuenta que las empresas son unos de los lugares en que mayor aglomerado de personas podemos llegar a encontrar:*

“En la última semana, hasta este viernes, se detectaron 27 nuevos infectados entre empleados de compañías rosarinas. Después del sector de Salud, el lugar de trabajo ocupó el segundo lugar en el ranking de contagios”.....”Un relevamiento realizado en la última semana, entre el 14 y el 21 de agosto, da cuenta de que en Rosario se detectaron 30 nuevos casos de coronavirus entre los profesionales de la Salud, y 27 contagios en las empresas. Mientras en los efectores de sanitarios debieron aislar a 81 personas por contacto estrecho con los confirmados, las compañías debieron solicitar a 118 empleados que no concurran al lugar de trabajo. De este modo, las empresas se convirtieron en el segundo lugar donde se dio la mayor expansión del virus en la última semana”. Según el diario LA CAPITAL (viernes 21 de agosto de 2020).

## **ANÁLISIS DE SITUACIÓN**

*Análisis específicos*

En Higiene y Seguridad, el fuego que es parte de algunos procesos productivos, y su generación (intencional o accidental) es también un riesgo que debemos prevenir y estudiar; cuando dejamos de llamar fuego a un fenómeno y lo comenzamos a denominar incendio, estamos en el punto en donde el fenómeno de la combustión deja de ser algo útil y se transforma en algo destructivo; el fuego también satisface necesidades. Tenemos que aprender a trabajar con él y prevenir situaciones donde se genere sin control o accidentalmente.

Recuerda que peligro es una condición que puede generar un daño, riesgo habla de la probabilidad de que ese peligro se materialice realmente en un accidente, y accidente es un acontecimiento imprevisto, incontrolado e indeseado que interrumpe el desarrollo normal de una actividad y genera daños a las personas o a la propiedad (podemos agregar también al medio ambiente).

La prevención de los incendios, por su importancia en la sociedad es un campo sumamente amplio y por ello existe un marco legal extenso.

Como resumen, podemos hablar de las que van a tener una amplia relación con la actividad que realiza la empresa:

- Ley 19587/72, Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Decreto 351/79, el capítulo 18 y anexo VII: se aplica a todos los establecimientos de cualquier tipo, es la norma que más vas a utilizar.
- Res 342/93: estructura de los planes de contingencia.
- A esta cantidad de normas, hay que agregar: Hay que recordar que, en general, todos los establecimientos requieren habilitación municipal, por lo que el primer ente de control suele ser la municipalidad. Además, algunas veces esta delega en bomberos de la zona algún tipo de inspección o aprobación de la parte de incendios.
  - Normas provinciales (leyes con sus correspondientes decretos y resoluciones).
  - Normas municipales (en general, ordenanzas)
  - Órganos de normalización (IRAM): no siempre son de cumplimiento obligatorio, pero en materia de protección contra incendios lo son la mayoría de las normas IRAM.
  - Entidades de carácter privado (cámara de aseguradores de incendio): no son de cumplimiento obligatorio.
  - Normas internas de las empresas privadas: no son de cumplimiento obligatorio.
  - La obligatoriedad de cumplimiento de los textos viene determinada también por su origen, es decir que las leyes de Tierra del Fuego (por poner un ejemplo) son de aplicación solo en esa provincia, pero las leyes nacionales se aplican en todas las provincias

La protección contra incendios se asocia generalmente a un extintor o matafuegos, pero debemos entenderla como la práctica que nos permite evitar las causas de un accidente y, en el caso que este sucediera, limitar sus efectos y consecuencias.

Los criterios que se deben adoptar para una protección integral son los siguientes:

•**La prevención:** comprende todas las intervenciones tendientes a evitar las posibles causas que puedan engendrar situaciones de peligro y originar un incendio. Se parte de un concienzudo estudio a los fines es evitar condiciones que favorezcan el inicio de un incendio.

•**El control:** esta función se ejecuta sobre un evento existente y tiene como objeto limitar las consecuencias directas del accidente para evitar comprometer otras zonas. Es el caso de las bateas de contención para el caso de derrames, por ejemplo.

•**La extinción:** la función de extinción tiene por objeto limitar los efectos de un incendio, reducir sus dimensiones y la violencia de la combustión, y probablemente alcanzar su extinción.

La responsabilidad de tal gestión recae en el servicio brindado por profesionales universitarios con competencia en la materia, ya sea que el mismo sea interno o externo a la empresa (Decreto Reglamentario 1338, 1996.)

#### *Análisis del contexto*

Lozada Viajes cuenta con una red de franquicias a las cuales les brinda los servicios externos de soporte, como marketing, diseño, calidad, recursos humanos, expansión y startup; a ello se le adicionan dos unidades de negocio: Canal de Venta Online y Tour Operador.

En su plantel se encuentran los Directivos, una Directora Ejecutiva, área Recepción, área Comercial, Calidad y Desarrollo, Marketing y Comunicación, Departamento de Gestión de Productos Propios y el Departamento de Gestión Administrativa, Contable y Financiera; contando con un total de 27 miembros en su casa central, todos ellos con actividades y exposición a riesgos diferentes.

Tiene como modelo de gestión empresarial la Omnicanalidad, en la cual busca realizar una conexión de todos sus procesos, reflejan desde su política, presentación y pilares la búsqueda constante de la innovación y un fuerte sentido de aprecio por su capital humano y sus franquiciados, buscando cumplir con sus aspiraciones y lograr una gestión impecable donde se mantengan en su posición número 1 en el rubro.

Por dichas razones con la implementación del Manual de Autoprotección contra Incendios, va a presentar un ambiente seguro con el plan de autoprotección necesario para cuidar a las personas y procesos de la empresa. Con el mismo lograrán un control de los riesgos estructurales expuestos, realización de un plan de emergencia y evacuación seguro, cumplimentando con la legislación vigente en higiene y seguridad laboral que actualmente carecen; evitando las consecuencias tanto legales como financieras derivadas jurídicas de las leyes y normas de Higiene y Seguridad Laboral; y fomentando a la promoción de la salud entre sus miembros; ya que los mismos trabajaran seguros porque ante algún evento

inusual que ponga en peligro sus vida van a saber cómo actuar, entendiendo que el resultado de ésta se traduce directamente en una mayor productividad, compromiso de trabajo y para con la organización, afirmando en el espacio tiempo la firma de calidad que representan.

Dicha incorporación se realizará a su gestión de la Omnicanalidad entendiendo y asimilando que la seguridad y salud ocupacional en el medio ambiente de trabajo en el que operan es imprescindible aplicar las estrategias de gestión en la disciplina; y a su vez tomando la salud de los trabajadores y protección de los procesos; como un activo de gran valor para la empresa.

Como institución presentan una clara fortaleza en la gestión humana, organización de trabajo, búsqueda de un ambiente seguro; y planificación y documentación de procesos; competencias necesarias para la ejecución de este nuevo manual; que hará más sencilla su correcta implementación.

Tomándose todo lo anteriormente descrito, se propone para la empresa poner a nuestra disposición, todos los medios necesarios; para poder crear un ambiente seguro de trabajo. Y ante cualquier evento, proteger siempre a la persona y procesos de la empresa.

#### *Análisis FODA*

Para poder hacer un diagnóstico en la organización de manera ordenada y sencilla se procede a realizar la Matriz FODA, fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas.

Según (Koontz & Wehrich) con la información que se obtiene del análisis de ambiente externo e interno se realiza la matriz FODA:

- Ambiente Interno: Es importante reconocer los puntos fuertes y los débiles que posee la estructura en cuanto a recursos, personal, tecnología, etc.; ya que esta información servirá para afrontar y decidir una manera diferente ante la situación externa.
- Ambiente externo: Se debe reconocer e identificar claramente las oportunidades y amenazas.

La estrategia DA persigue la reducción al mínimo tanto de Debilidades como de Amenazas y puede llamarse estrategia “mini-mini”. Puede implicar para la compañía la formación de una sociedad en participación, el atrincheramiento o incluso la liquidación, por cierre.

La estrategia DO pretende la reducción al mínimo de las debilidades y la optimización de las oportunidades. De este modo, una empresa con ciertas debilidades en algunas áreas puede desarrollar tales áreas, obra adquirir las aptitudes necesarias (como tecnología o personas con habilidades indispensables) en el exterior, a fin de aprovechar las oportunidades que las condiciones externas le ofrecen.

La estrategia FA se basa en las fortalezas de la organización para enfrentar amenazas en su entorno. El propósito es optimizar las primeras y reducir al mínimo la las

segundas. Así, por ejemplo, una empresa puede servirse de sus virtudes tecnológicas, financieras, administrativas o de comercialización para vencer las amenazas de la introducción de un nuevo producto por parte de un competidor.

La estrategia FO representa la posición más deseable. Se da cuando una empresa puede usar sus fuerzas para aprovechar las oportunidades que se le presenten. En realidad, el objetivo de la empresa es moverse desde las posiciones desventajosas (DA, DO y FA), hasta alcanzar esta situación. Si se tienen debilidades, se procurará superarlas y convertirlas en fuerzas. Si enfrenta amenazas, las sorteará de modo que pueda concentrarse en las oportunidades que tiene frente a sí.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Equipo Humano: Personal capacitado para el asesoramiento de los viajes, cordial comunicación con el cliente y se lo atiende según sus necesidades.	El turismo ha sido adoptado como una estrategia de desarrollo económico a nivel mundial: crecimiento de la industria.	Modelo de Negocios obsoleto tecnológicamente: sistemas de información offline. Falta de seguimiento en la gestión hacia franquicias.	Poco turismo; medidas preventivas COVID-19
Posicionamiento de marca en Argentina	Desembarco de lowcost en Argentina y nuevas rutas.	Falta de expertise tecnológico	Crecimiento agresivo por parte de la competencia de manera online principalmente.
Red de franquicias	Autorización del Banco Central de la República Argentina (BCRA) para la venta de monedas extranjera.	Falta de alternativas de medios de financiación para los viajeros.	Inestabilidad económica en el país.
Predisposición al desarrollo estratégico	Lanzamiento segunda marca.	Falta de jerarquización y priorización de objetivos estratégicos.	Desarrollo de alternativas de comunicación y promoción propias de las industrias productoras.
Trayectoria y experiencia en el mercado.	Creciente demanda en formación en gestión turística (oportunidad para el desarrollo del Campus Lozada)	Inconsistencia entre el objetivo de crecimiento y la priorización de planes de acción.	Consumidores más exigentes e informados.

Tarjeta visa lozadas	Incremento de emprendedores turísticos: desarrollo de productores, hoteles, atractivos artificiales, entre otros.	Falta de delimitación de estrategias corporativas genéricas: definición de la estrategia de crecimiento y definición de la estrategia competitiva.	Diversidad y disparidad en las alternativas de propuestas turísticas: confusión por parte de los segmentos respecto a las ofertas, y a los promotores de dichas ofertas.
El nombre de la empresa es reconocida por los clientes.	Gran número de agencias que podrían convertirse en franquicias.	Falta de planificación y organización de las actividades clave para cada enfoque estratégico de públicos: clientes mayoristas, consumidor final, personal de casa central.	Problemas con el tipo de cambio y la moneda USD (restricciones monetarias) Mayor inflación en la economía del País, generando mayor incertidumbre para hacer la seña del viaje.
Página oficial de internet de la empresa, con varias alternativas que se ofrecen. (variedades de ofertas de viajes, consultas, promociones especiales).			Uso del mundo del internet (Facebook, Instagram, Páginas WEB, entre otras).

*Pares de éxito (FO), adaptación (DO), reacción (FA) y riesgo (DA):*

	Fortalezas	Debilidades
<b>Análisis Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo Humano: Personal capacitado para el asesoramiento de los viajes, cordial comunicación con el cliente y se lo atiende según sus necesidades.</li> <li>- Posicionamiento de marca en Argentina.</li> <li>- Red de franquicias</li> <li>- Predisposición al desarrollo estratégico</li> <li>- Trayectoria y experiencia en el mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Modelo de Negocios obsoleto tecnológicamente: sistemas de información offline.</li> <li>- Falta de seguimiento en la gestión hacia franquicias.</li> <li>- Falta de expertise tecnológico</li> <li>- Falta de alternativas de medios de financiación para los viajeros.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta visa lozadas</li> <li>- El nombre de la empresa es reconocida por los clientes.</li> <li>- Página oficial de internet de la empresa, con varias alternativas que se ofrecen. (variedades de ofertas de viajes, consultas, promociones especiales).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de jerarquización y priorización de objetivos estratégicos.</li> <li>- Inconsistencia entre el objetivo de crecimiento y la priorización de planes de acción.</li> <li>-Falta de delimitación de estrategias corporativas genéricas: definición de la estrategia de crecimiento y definición de la estrategia competitiva.</li> <li>-Falta de planificación y organización de las actividades clave para cada enfoque estratégico de públicos: clientes mayoristas, consumidor final, personal de casa central.</li> </ul>
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis Externo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El turismo ha sido adoptado como una estrategia de desarrollo económico a nivel mundial: crecimiento de la industria.</li> <li>-Desembarco de lowcost en Argentina y nuevas rutas.</li> <li>-Autorización del Banco Central de la República Argentina (BCRA) para la venta de monedas extranjera.</li> <li>-Lanzamiento segunda marca.</li> <li>-Creciente demanda en formación en gestión turística (oportunidad para el desarrollo del Campus Lozada).</li> <li>-Incremento de emprendedores turísticos: desarrollo de productores, hoteles, atractivos artificiales, entre otros.</li> <li>-Gran número de agencias que podrían convertirse en franquicias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Poco turismo; medidas preventivas COVID-19</li> <li>-Crecimiento agresivo por parte de la competencia de manera online principalmente.</li> <li>-Inestabilidad económica en el país.</li> <li>-Desarrollo de alternativas de comunicación y promoción propias de las industrias productoras.</li> <li>-Consumidores más exigentes e informados.</li> </ul> <p>Diversidad y disparidad en las alternativas de propuestas turísticas: confusión por parte de los segmentos respecto a las ofertas, y a los promotores de dichas ofertas.</p> <p>Problemas con el tipo de cambio y la moneda USD (restricciones monetarias) Mayor inflación en la economía del País, generando mayor incertidumbre para hacer la señal del viaje.</p> <p>Uso del mundo del internet (Facebook, Instagram, Páginas WEB, entre otras.</p>

### *Conclusiones:*

Este análisis es una valiosa herramienta para la planeación estratégica de la empresa; es importante la evaluación de los puntos fuertes y débiles con la finalidad de

contar con un diagnóstico de las condiciones de operación. Las propuestas de mejora se orientarán a disminuir las debilidades, a mantener las fortalezas y aprovechar las oportunidades para poder aumentar la competitividad de la organización.

LOZADA VIAJES 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.

### *Descomposición del problema*

❖ **Dimensión organizacional:** La dimensión organizacional se refiere a la manera en la que las actividades de una organización se dividen, organizan y coordinan.

La empresa realiza estudios periódicos de las nuevas formas de controlar y adquirir viajes, y adaptarse a ellas. Desarrollo de nuevas tecnologías para captar más clientes. Integrar medio de venta para conectarlo todo.

Se brindan 5 consejos para mejorar los procesos (ifedes “Desarrollo de Negocios”; 2019):

1) Revisar los procesos. Una evaluación exhaustiva permite detectar procesos ineficaces que «ponen palos en la rueda» en el camino hacia el éxito. Un diagrama de flujo para el análisis de cada proceso puede resultar una excelente herramienta. Permite visualizar el problema y su relación directa con determinadas áreas y equipos de trabajo.

2) Emplear una estrategia de optimización o mejora. Una vez identificado el cuello de botella que está obstaculizando el buen trabajo de los empleados o generando insatisfacción en los clientes (dos ejemplos típicos de procesos con fallas), es preciso implementar un plan de mejora. Es más que solucionar las fallas; supone, principalmente, hallar la causa o las causas del problema, para cortarlo de raíz.

3) Actualización del proceso. Los responsables de las áreas involucradas en el proceso considerado ineficaz, a partir de toda la información disponible, rediseñan el proceso. No existen garantías, porque a veces la mejora no se consigue de una vez y para siempre (en ocasiones, son precisos reajustes y vueltas a empezar), pero es el camino que conviene seguir en un principio.

4) Puesta a punto del proceso actualizado. La puesta en marcha de las modificaciones podría requerir la implementación de un nuevo software, la incorporación de algún miembro a un equipo de trabajo e, inclusive, la contratación de una consultoría estratégica que audite y monitoree cada uno de los pasos a seguir de cara al futuro.

5) Evaluación y control. Una vez que el proceso ineficaz fue rectificado, deviene un periodo de análisis de los cambios y las nuevas estrategias. En él, la revisión continua de este y otros procesos resulta fundamental.

❖ **Dimensión comercial:**

- El comportamiento de los consumidores cambia, por lo que también cambia la percepción del turismo como una actividad enriquecedora y necesaria. El consumidor es más exigente y está más informado.
- Las escapadas en fines de semanas largos han ido adquiriendo importancia.
- Algunos segmentos turísticos, como la plaza teatral, el turismo aventura y el náutico han crecido.
- El argentino se adapta constantemente a las políticas del gobierno y aún conserva el hábito de salir de vacaciones.

❖ Dimensión Técnica:

- El comercio electrónico es una modalidad cada vez más usada por los usuarios para comparar productos y concretar sus compras.
- Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han supuesto un importante avance en el sector y les han dado la posibilidad a los clientes de utilizar herramientas en línea para realizar diversas acciones, como comparar precios y ofertas, reservar en línea, consultar paquetes y servicios, visualizar una galería de imágenes de las instalaciones y habitaciones, así como compartir y obtener opiniones. La información al alcance de todos ha logrado crear un consumidor más informado, conectado, participativo y exigente.
- La tendencia de independizarse de agencias de viajes ha creado un perfil de turista planificador y proactivo.

❖ Dimensión Ambiental:

- Existe una tendencia generalizada a nivel mundial que ha ingresado a la Argentina, que exige tener una mayor conciencia ecológica. Se han firmado tratados internacionales, como así también celebrado leyes nacionales que promuevan el cuidado del medio ambiente.
- Existe un mayor control por parte de los entes nacionales para lograr el respeto de las leyes sancionadas.
- Las organizaciones como Lozada Viajes, que cumplan con los requisitos ambientales, se verán beneficiadas de una ventaja competitiva en la valoración por parte de los clientes.
- El cuidado del medioambiente no deja de ser una preocupación de la actualidad. Muchas son las empresas y organismos que promueven programas, normas y políticas orientadas a la protección del medioambiente y de los recursos naturales.

❖ Dimensión Legal:

En diciembre 2019 tuvimos un cambio de gobierno con el nuevo Presidente electo Alberto Fernández, luego de 4 años del gobierno de Mauricio Macri. El cepo cambiario, es una de las medidas más notables, tomadas en este

gobierno, el mismo busca evitar la fuga de capitales al exterior, la caída de las reservas internacionales y que el peso se devalúe bruscamente con respecto al dólar.

Esta medida genera un fuerte impacto en el ahorro y consumo de los ciudadanos, el interrogante era si convenía ahorrar en pesos o gastar antes de que la moneda nacional se siga devaluando.

Uno de los sectores más perjudicados con el cepo cambiario era el turismo exterior debido a la gran dificultad para comprar moneda extranjera.

Cabe destacar que desde que Alberto ganó las PASO, el dólar blue escaló casi 200 % (iProfessional; 2020). La poca estabilidad del gobierno argentino desfavorece el desplazamiento de turistas al exterior por el tipo de cambio, lo que de alguna manera aumenta el turismo nacional.

#### ❖ Dimensión Económico-Financiero:

- La inflación, un contexto inflacionario perjudica a la economía del país, disminuyendo el consumo. En el sector turístico, desacelera la demanda de viajes y genera altos impactos en las tarifas ya que los mismos están valuados en dólares y aumentan los costos operativos de los negocios del rubro. La tasa de inflación anual en Argentina es de las más altas del mundo, FMI (2019) GDP, current prices Billions of U.S. dollars. (International Monetary Fund, 2019).

- Política cambiaria: la desvalorización de la moneda nacional ocasiona un gran impacto en los negocios internacionales, principalmente en los relacionados a la exportación de bienes y a la actividad turística. De este modo la pérdida de competitividad de la moneda argentina, conlleva a que Argentina sea un atractivo turístico para los extranjeros. En 2018 Argentina tuvo dos caras en el sector del turismo, una positiva en lo que se refiere al ingreso de extranjeros al país junto con el crecimiento del consumo de destinos nacionales y la otra cara negativa para lo que respecta al turismo en el exterior. FIT, 2019).

La crisis actual macroeconómica de Argentina significa una gran pérdida de rentabilidad para las empresas del sector turístico debido a la fuerte devaluación de la moneda nacional y tasas altas de inflación. Las empresas turísticas recurren a estrategias comerciales, ajustes de costos y tarifas, incluso con reducción de personal.

-El descenso de la cantidad de visitantes en los últimos años han obligado al sector a buscar nuevas estrategias para encontrar la solución, como la creación de paquetes turísticos, promociones, etc.

-Las medidas preventivas sobre el COVID-19 y la falta de turismo, es muy perjudicial para la economía de la empresa.

## **Marco Teórico**

### *Introducción*

El objetivo para llevar a cabo el Manual de Autoprotección contra Incendios para gestionar la salud y seguridad ocupacional, es proteger la vida de las personas que se encuentran amenazadas por una situación de peligro. El sistema de autoprotección consiste en un conjunto de acciones y medidas destinadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, para proporcionar una respuesta adecuada (Ley 5920, 2017).

### *Antecedentes Históricos*

Al final del siglo XVIII con el auge de la Revolución Industrial, se efectuaron en Inglaterra los primeros intentos formales por proteger la salud de los trabajadores ya que como no podía ser de otra manera el hombre era considerado como el único culpable del accidente, recayendo la responsabilidad en el patrón o empleador sólo cuando existiese negligencia absoluta y probada.

Letaf & González (1994) consideran que, a partir de 1844 se promulgaron leyes específicas de inspección de seguridad para diferentes tipos de empresas desde fábricas textiles, industrias dedicadas al blanqueo y talleres en general. De ahí que, las influencias de Inglaterra en otros países originaron los grandes cambios que en materia de seguridad ocupacional se desarrollaron a partir del siglo XX.

Cortez (2002) afirma que es a principios del siglo XX cuando el concepto de Higiene y Seguridad o Seguridad e Higiene comienza a conseguir importancia especialmente motivado por la creación en 1918 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); en 1921 es creado el Servicio de Seguridad y Prevención de Accidentes; que sumado a los aportes que suministro la Escuela Americana de Seguridad del Trabajo con autores de toda una filosofía de la seguridad; como Heinrich, Simonds, Grimaldi, Bird, constituyendo la base de la actual concepción de esta disciplina.

Primeras leyes sobre seguridad promulgadas en Argentina: 1915: Argentina sanciona la ley N° 9688 que es la primera Ley de accidentes de Trabajo. Se sanciona la ley N° 19587 que corresponde a la Ley de Higiene y Seguridad Laboral. Y una de las últimas, Ley de Sistema de Autoprotección, reemplaza a la Ley N° 1346/04 de Planes de Evacuación, promulgada el 30/05/2017.

### *Marco Legal*

En nuestro país la norma fundamental rectora de la materia es la Ley N° 19587- denominada Ley De Higiene y Seguridad En El Trabajo o Ley de Higiene y Seguridad Laboral, cuya vigencia data desde el año 1972 publicada en el Boletín Oficial (B.O) con fecha 28/04/1972; y el Decreto 351 aprobado en Bs. As. con fecha 05/02/79. Esta ley determina en su Art. 1°- Las condiciones de Higiene y Seguridad Laboral (HySL) se ajustarán en todo el territorio de la República Argentina a las normas de la presente ley y de las reglamentaciones que en su consecuencia se dicten.

De igual modo existe una ratificación de vigencia de la obligación de respeto por la seguridad aplicable a todos los establecimientos y explotaciones persigan o no fines de lucro cualquiera sea la naturaleza económica de las actividades, el medio donde ellas se ejecuten, el carácter de los centros y puestos de trabajo y la índole de las maquinarias, elementos, dispositivos o procedimientos que se utilicen o adopten.

La ley establece que en el Art.4º- La HySL comprenderá todas las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tenga por objeto:

- i. Proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores;
- ii. Prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo;
- iii. Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

En ANEXO I, Reglamentación de la Ley N° 19.587, aprobada por Decreto N° 351/79; CAPITULO 18: “Protección contra incendios”. Publicada en el Boletín Oficial del 22-may-1979. Artículo 160.

La protección contra incendios comprende el conjunto de condiciones de construcción, instalación y equipamiento que se deben observar tanto para los ambientes como para los edificios, aún para trabajos fuera de éstos y en la medida en que las tareas los requieran. Los objetivos a cumplimentar son:

- 1) Dificultar la iniciación de incendios.
- 2) Evitar la propagación del fuego y los efectos de los gases tóxicos.
- 3) Asegurar la evacuación de las personas.
- 4) Facilitar el acceso y las tareas de extinción del personal de bomberos.
- 5) Proveer las instalaciones de detección y extinción.

En el año 1993, se promulgo una resolución 342/1993 “SECRETARIA DE ENERGIA”, “Hidrocarburos”; con el fin principal de darle una estructura al plan de autoprotección contra incendios. Publicada en el boletín oficial el 04 de noviembre del año 1993. El mismo consta de dos etapas:

1. Establecer las consideraciones y objetivos de los planes.
2. Definir el contenido de los planes.

Dentro de las *consideraciones* a tener en cuenta, se resalta: “Todo Plan tiene como primordial consideración la salvaguardia de la vida y su ambiente natural. Este concepto, ano debe estar afectado por ningún factor especulativo”.

Con el transcurrir de los años, el dictado de otra ley completó el ciclo de la Seguridad y Prevención fundamentalmente como ha sido la Ley N° 24557 “Ley De Riesgos Del Trabajo” (LRT), publicada en el B.O. con fecha 04/10/1995; y el Decreto 170 aprobado en Bs. As., con fecha 21/02/96.

Esta ley determina en su Art. 1° - Normativa aplicable y objetivos de la LRT.

- I. La prevención de los riesgos y la reparación de los daños derivados del trabajo se regirán por esta LRT y sus normas reglamentarias.
- II. Son objetivos de la LRT:
  - A. Reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención de los riesgos derivados del trabajo;
  - B. Reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluyendo la rehabilitación del trabajador damnificado;
  - C. Promover la recalificación y la recolocación de los trabajadores damnificados;
  - D. Promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras.

A finales del año 2017, en Buenos Aires. La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de ley; la ley 5920 “Sistema de Autoprotección”. Esta nueva ley de Sistema de Autoprotección, Reemplaza la Ley n° 1346/04 de Planes de Evacuación.

Junto con esta nueva ley, se crea un Registro de Profesionales para la elaboración y puesta a prueba de los sistemas de autoprotección. Además, añade seguridad y simplifica trámites para los locales más pequeños. Esta nueva ley, principalmente corrige la cantidad de roles que serán determinados por el Profesional actuante junto al Propietario de acuerdo a cada establecimiento y utiliza todas las instalaciones que estime conveniente para asegurar la seguridad de las personas en el caso de una emergencia (Previngea SRL, 2020).

A diferencia de la ley 1346, la ley 5920 permite adaptar los roles a la cantidad de personal que posee el establecimiento, y ahora es el profesional registrado junto con el director del establecimiento los que establecen las funciones del personal para llevar adelante el plan de autoprotección (Previngea SRL, 2020).

Además, se deberán tener en cuenta para la elaboración del manual de autoprotección contra incendios, las modificaciones en las reglamentaciones de Argentina, por causas epidemiológicas (COVID 19).

### *Cultura de prevención*

Una cultura de prevención en materia de SST es aquella en la que el derecho a un ambiente de trabajo seguro y saludable se respeta en todos los niveles, y en la que el gobierno, los empleadores y los trabajadores participan activamente en iniciativas

destinadas a garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema de derechos, responsabilidades y deberes bien definidos. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2010, p.6)

### *Conclusión*

Integralmente, bajo la legislación argentina aplicable a la confección e implementación, del manual de autoprotección contra incendios. Se proporcionará a la empresa un sistema de gestión adecuado a su naturaleza y riesgos presentes. Brindando un conjunto de acciones y medidas, destinadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, para proporcionar una respuesta adecuada a cualquier emergencia y acontecimiento natural o tecnológico que provoca daños a la vida, al patrimonio y al medio ambiente.

## **Diagnóstico y discusión**

### *Declaración concisa del problema*

En relación a los datos recabados y dispuestos por la organización, se muestra que en lo que a materia de higiene y seguridad laboral corresponde su problemática es que no se cuenta con un “Manual de Autoprotección contra Incendios”. Se llega a tal conclusión a raíz de la inexistente documentación y registro formal en la que se pueda constatar, conjuntamente a ello se toma como referencia la legislación reglamentaria en la cual establece como obligación del servicio profesional la documentación correspondiente.

### *Justificación del problema*

En el presente escenario la situación a resolver es la creación de una Manual de Autoprotección contra Incendios, adaptado a la medidas y necesidades de LOZADA VIAJES. El cual será adaptado según las normas legislativas ya estipuladas en el marco teórico; haciendo gran hincapié en el Decreto 351/79 “Protección contra incendios” (Capítulo 18); de la Ley 19.587 “Ley de Higiene y Seguridad Laboral”. Y llevando a cabo la estructura del mismo, según la normativa de la Ley n° 5.920 “Sistema de autoprotección”.

Debido a contar con actividades de naturaleza “segura o sin alto porcentaje de riesgo” para una mirada común, como lo son consideradas las actividades administrativas y de venta, es de conocimiento profesional que en dicho sector se hacen presentes índices altos en riesgos de tipo ergonómico y psicosociales; que pueden llevar a influir en el bienestar de la persona y producir una situación de emergencia, esta necesidad puede ser cubierta con la correcta realización e implementación de una Manual de Autoprotección contra Incendios.

Sectores como empresas en las que la mayoría de sus procesos se ejecutan en oficinas y call centers suelen ser los que menos se encuentran menos regulados y están menos visiblemente expuestos, logrando de ese modo crear ambientes de trabajo insalubres, que resultan en personas enfermas tanto física como psíquicamente.

En primera instancia es de importancia tratar esta problemática en Lozada Viajes como así también en cualquier institución porque es una obligación legal y es un derecho de las personas trabajar en un ambiente seguro y saludable con el cual puedan cubrir sus necesidades y sentir su realización personal sin perder la su salud en el proceso

En el momento en que se empieza a ver a los empleados como parte del conjunto, se considera que este es el activo más grande que tiene la empresa, debe ser tratada y considerada con la importancia que tiene. Contar con el personal sano y seguro; esta condición incrementa el valor de los activos.

Los recursos humanos son los encargados de llevar a cabo este plan en situaciones de emergencia. Es decir, la disponibilidad de personas formadas, organizadas y adiestradas para controlar cualquier riesgo con máxima eficacia y rapidez, siempre de acuerdo al plan.

### *Conclusión Diagnostica*

Resolver este caso es importante, por varias razones, en primera instancia porque es una obligación legal de la empresa, se alinea con los derechos humanos y es una operación inteligente para la empresa concebir una plan de autoprotección contra incendios, ya que le permite concebir a los recursos humanos y materiales como un activo importante para la misma; considerando que una persona capacitada correctamente, para actuar ante una emergencia y operando en un ambiente seguro con un clima laboral saludable, que apuesta a relaciones laborales cálidas y promueve la salud e hábitos saludables tiene como resultado directo operarios comprometidos con la organización, con energía de trabajo, concentrados y sanos, lo que directamente impacta en una baja del índice de ausentismo y mayor productividad operativa para la empresa.

Adicionalmente este manual tiene la característica de ser escalable y aplicable a diversas organizaciones, lo cual a nivel país y global presenta grandes beneficios para la economía debido a que apunta al cuidado, preservación y promoción de la salud de la población activa y motora de la economía global.

En síntesis, la promoción de la salud, prevención y cultura de la seguridad son el activo a cuidar y gestionar en toda institución, lo cual para este caso en particular se logrará mediante la implementación de una Manual de Autoprotección contra incendios.

## **Propuesta**

### *Objetivo General*

Implementar en la Agencia LOZADA VIAJES, un manual de autoprotección contra incendios. Con el propósito de organizar los recursos humanos y materiales, necesarios para la prevención y lucha contra incendios; en el periodo desde julio a diciembre del año 2021.

### *Objetivos Específicos*

- Formar un comité de seguridad e higiene ocupacional, que tenga el conocimiento necesario de cómo actuar y guiar al personal ante catástrofes o

situaciones de emergencia. Permitiendo que los posibles ocupantes, salgan sanos y salvos.

- Informar a todos los ocupantes, sobre la manera de actuar ante una emergencia y en condiciones normales para su prevención; a través de capacitaciones, auditorias y simulacros.
- Determinar las características de los edificios y sus instalaciones, peligrosidad de los diferentes sectores y medios de protección disponible en cada uno de ellos.

### *Alcance*

El presente trabajo persigue la conformación e implementación de un Manual de Autoprotección contra Incendios, en LOZADA VIAJES. Que en primera instancia permitirá prever el estado actual de la organización en materia de higiene, seguridad y medio ambiente de trabajo; permitiendo formar un comité de seguridad e higiene ocupacional, que tenga el conocimiento necesario de cómo actuar y guiar al personal ante catástrofes o situaciones de emergencia. Permitiendo que los posibles ocupantes, salgan sanos y salvos. Procurando visibilizar la correspondiente metodología de evaluación y control de agentes que constituyen un riesgo específico para los empleados y procesos de la empresa, información que será documentada y registrada formalmente en formato físico y/o digital.

Finalizada la primera etapa se efectuarán capacitaciones, auditorias y simulacros; medios que se utilizarán para informar a todos los ocupantes sobre la manera de actuar ante una emergencia y en condiciones normales para su prevención. Se buscará monitorear el medio ambiente y clima organizacional, en pro de detectar fallas y oportunidades de gestión; se trabajará bajo la mejora continua en el sistema.

La gestión perseguirá la seguridad y la salud normada e gestionada, logrando no tan sólo el cumplimiento legal sino también promover una cultura de seguridad y promoción de la salud en toda la organización, logrando proveer un espacio de trabajo que inspire a la prevención, conciencia de trabajo, cuidado personal o colectivo y motivación organizacional.

Según lo comentado en la Reglamentación de la Ley 19.587, decreto 351/79, art. 160 (1979); Se buscará cumplimentar, a través de la protección contra incendios, el conjunto de condiciones de construcción, instalación y equipamiento que se deben observar tanto para los ambientes como para los edificios, aún para trabajos fuera de éstos y en la medida en que las tareas los requieran. Los objetivos a cumplimentar son:

1. Dificultar la iniciación de incendios.
2. Evitar la propagación del fuego y los efectos de los gases tóxicos.
3. Asegurar la evacuación de las personas.
4. Facilitar el acceso y las tareas de extinción del personal de bomberos.

## 5. Proveer las instalaciones de detección y extinción.

Buscando identificar, la peligrosidad de los diferentes sectores y medios de protección disponible en cada uno de ellos.

No es el fin del presente manual la búsqueda de una estadística de 0 (cero) accidentes, incidentes y/o emergencias; sino más bien se pretende la toma de conciencia de la situación real, entendiendo y aceptando que existe la posibilidad de contingencias por razones en las que se es ajeno al control, por lo cual siempre se buscará la promoción de la salud y la prevención; pero también se prepara al recurso humano para actuar y manejar situaciones de infortunio, buscando preservar su integridad psicofísica y con el menor impacto y/o daño posible.

En síntesis, se estima que para la confección e implementación de un manual de autoprotección contra incendios en la agencia de viajes LOZADA; abarcará un lapso de 6 meses desde el comienzo de las actividades, desde julio a diciembre del año 2021.

### *Limitaciones*

Cumplir la política de cero accidentes es primordial por parte de la gerencia, por lo que no se presenta limitantes de ninguna índole. La investigación y aplicación del Plan es viable dado que se cuenta con el compromiso y los recursos necesarios (documentación y apoyo económico).

Una posible limitante será la disposición por parte de los empleados en brindar información o disposición de tiempo, debido a sus ocupaciones laborales.

### *Recursos*

Para llevar a cabo el plan de autoprotección contra incendios, será primordial que hay compromiso por parte de los directivos de la empresa y líderes del área, motor fundamental para lograr que el mismo sea sostenible.

Como todo proyecto, requiere para su realización recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros para lograr alcanzar los objetivos:

1. Humanos:
  - Miembros de la gerencia y jefes de área.
  - Cuerpo de bomberos y Cruz Roja para brindar capacitaciones sobre primeros auxilios, planes de evacuación y control del fuego.
  - Profesional de Higiene y Seguridad; para auditorias, capacitaciones, talleres, entrenamientos, dinámicas y simulacros a fines.
  - Profesional de la salud para capacitaciones, talleres, dinámicas y jornadas a fines.
  - Profesional de Recursos Humanos, para la asignación de Roles en el Plan de Emergencias.

- Disposición de tiempo durante la jornada laboral para la concreción de capacitaciones, entrenamientos, talleres, dinámicas y simulacros.

2. Materiales:

- Equipamiento de combate contra incendios (extintores, mangueras, contra incendios, detectores de humo, alarmas e iluminación de emergencia).

- Botiquín de primeros auxilios.

- Oficina Técnica.

- Cartelera.

- Sistema de almacenamiento electrónico (computadora), y/o espacio para almacenamiento de documentación en caso de que se opte por documentación física; para este último será necesario papel y carpetas.

- Folletos de difusión.

- Computadora y proyector.

- Sector apropiado para dictar capacitaciones.

3. Técnicos:

- Técnicas de comunicación grupal.

- Ley 19587/72, Higiene y Seguridad en el Trabajo; Decreto 351/79, el capítulo 18 y anexo VII: se aplica a todos los establecimientos de cualquier tipo; Res 342/93: estructura de los planes de contingencia; Normas provinciales (leyes con sus correspondientes decretos y resoluciones); Normas municipales (en general, ordenanzas); Órganos de normalización (IRAM): no siempre son de cumplimiento obligatorio, pero en materia de protección contra incendios lo son la mayoría de las normas IRAM; Entidades de carácter privado (cámara de aseguradores de incendio): no son de cumplimiento obligatorio; Normas internas de las empresas privadas: no son de cumplimiento obligatorio.

4. Financiero:

- Gestionar el Manual de Autoprotección en la Agencia de Viajes, es una inversión; por lo que la organización subvencionara el presupuesto necesario para la ejecución del plan.

- Las capacitaciones dictadas por el cuerpo de bombero y Cruz Roja, no tiene costo.

- Mejora continua y progresiva de las condiciones de seguridad.

*Acciones a desarrollar*

Las acciones detalladas a continuación son la que conforman el sistema auditor organizacional; mismo que se utilizará para conocer el estado actual de la organización, detección de oportunidades de mejora y medición del progreso.

Se seguirá la estructura establecida por el manual de autoprotección contra incendios:

1) *Evaluación del riesgo:* Enunciara y valorara las condiciones de riesgo del edificio, en función de los medios disponibles. Se efectuará un análisis de los factores que influyen sobre el Riesgo Potencial, en especial se describirán:

A. *Emplazamiento del edificio* respecto a su entorno; se describirá:

- o Si está ubicado en una zona urbana o industrial.
- o Si es un edificio aislado o medianero con otros.
- o El uso y características de los edificios colindantes y medianerías o distancia entre fachadas.
- o Los accesos al exterior con especificaciones de dimensiones.

1.2) *Situaciones de acceso;* se indicará:

- o El ancho de las vías públicas o privadas donde se ubique.
- o Calificación sobre accesibilidad de vehículos pesados de los servicios públicos.

1.3) *Situación de medios extintores de protección:* Se indicarán los hidrantes exteriores próximos al establecimiento, especificando si pertenecen al servicio público, al propio establecimiento o a establecimientos colindantes y otras posibles fuentes de abastecimiento de agua colindante, embalses, pozos, ríos, piscinas, depósitos, etc.

1.4) *Características constructivas y condiciones generales de diseño arquitectónico.* Se describirá:

- o Aquellas partes del edificio que constituyen sectores de incendio.
- o Las vías de evacuación de los edificios horizontales y verticales.
- o Resistencia al fuego.

1.5) *Evaluación de Áreas:* Según el Manual de Autoprotección se evaluará el riesgo de incendio de cada una de las áreas de acuerdo con su riesgo intrínseco en función de la ocupación de personas, superficie de la actividad y altura de los edificios, y se comprueba en el cuadro del Anexo A, el nivel de riesgo (trivial, tolerable, moderado, importante e intolerable). Según el que le corresponda tendrá que aplicar unas u otras condiciones de las establecidas en el propio manual.

1.6) *Planos de situación y emplazamiento:* La información recopilada y evaluada del riesgo se graficará en planos. Serán planos de emplazamiento y localización de las zonas de riesgo.

2) *Medios de protección:* Determinará los medios materiales y humanos disponibles o precisos; se definirán los equipos, sus funciones y otros datos de interés para garantizar la prevención de riesgos y el control inicial de las emergencias que ocurran. Se precisará:

2.1) *Medios Técnicos:* Comprende un inventario de las medidas y medios técnicos que se disponga para la autoprotección. En particular, se describirán las instalaciones de detección, alarma, extinción de incendios y alumbrado especiales (señalización, emergencia, reemplazamiento, etc):

- o Instalación de detención.
- o Instalación de alarma.
- o Extintores portátiles.
- o Boca de incendios equipadas.
- o Hidratantes.
- o Columna seca.
- o Rociadores automáticos.
- o Sistemas de extinción por dióxido de carbono o halón.
- o Alumbrado de señalización y emergencia.

2.2) *Medios Humanos:* Se deben incluir los medios humanos disponibles para participar en las acciones de autoprotección. Se realizará para cada lugar del edificio y para cada tiempo que impliquen diferentes disponibilidades humanas (día, noche, festivos, vacaciones, etc).

3) *Plan de Emergencia:* Contemplará las diferentes hipótesis de emergencias y los planes de actuación para cada una de ellas, las condiciones de uso y mantenimiento de instalaciones. Se describirá:

3.1) *Relación de medios humanos y materiales:*

o *Inventario de medios materiales:* Se confeccionará un cuadro como el del Anexo B (Cuadro nº 2), en el que se detallara: Si se cuentan o no con los medios de detección y extensión, cantidad, zona de ubicación y observaciones.

o *Relación de medios humanos:* En caso de actuación en situación de emergencia, la división de funciones y responsabilidades se repartirá de la siguiente manera:

❖ *Funciones del Jefe de Emergencia "J.E":* Su función es la dirigir el siniestro, realizando la toma de decisiones y comunicando las órdenes oportunas.

Comprende la máxima responsabilidad sobre las personas que se encuentran dentro del edificio.

- ❖ *Funciones del equipo de primera intervención “E.P.I”*: Su función es la prevención de siniestros, así como la intervención inmediata en caso de que se produzca, para evaluarlo y en su caso sofocarlo o reducir sus consecuencias.

- ❖ *Funciones del equipo de alarma y evacuación “E.A.E”*: La misión de los componentes del E.A.E., es asegurar una evacuación total y ordenada de su sector y garantizar que se ha dado la alarma.

- ❖ *Funciones del equipo de primero auxilio*: Su misión será prestar los primeros auxilios, a los lesionados durante una emergencia.

3.2) *Plan de emergencia*: El plan de emergencia define la secuencia de las acciones a desarrollar para el control inicial de las emergencias que puedan producirse. Diferentes emergencias que se pueden presentar:

- o *Acciones en caso de incendio*:

- ❖ *Emergencia.*

- ❖ *Detección.*

- ❖ *Aviso al jefe de emergencia y al equipo de primera intervención.*

- ❖ *Jefe de emergencia acude al punto de emergencia.*

- ❖ *Confirmación de la emergencia.*

- I. *Fin Emergencia*

- II. *Emergencia Real.*

- *Emergencia real, fuego de pequeña magnitud:*

- *Extinción con los medios indicados en fuegos de pequeña magnitud.*

- *Fin Emergencia.*

- *Fuego de gran magnitud.*

- ❖ *Recepción de los Servicios Públicos de Extinción.*

- ❖ *Traslado al punto de emergencia de los Servicios Públicos de Extinción.*

- ❖ *Los Servicios Públicos de Extinción asuma la dirección de la emergencia.*

- ❖ *Evacuación y traslado del personal al punto de reunión asignado.*

❖ *Fin de Emergencia:* Una vez extinguido el incendio se dará fin a la emergencia. El Jefe de Emergencias realizará un análisis de las causas del incendio, e informará a la Dirección de la Empresa para que se efectúen las acciones preventivas necesarias.

o *Acciones en caso de amenaza de bomba:* La secuencia de actuación será la siguiente:

- ❖ *Amenaza.*
- ❖ *Recogida de Datos.*
- ❖ *Aviso al Jefe de Emergencia.*
- ❖ *Responsable confirma amenaza.*

❖ *Fin Emergencia:* Si el Jefe de Emergencia estima que la amenaza de bomba carece de fundamento, dará fin a la situación de emergencia, elaborando posteriormente una nota informativa a la dirección sobre el incidente.

- ❖ *Aviso a los servicios externos (Policía).*
- ❖ *Recepción de los servicios externos.*

❖ *Fin Emergencia:* Una vez controlada la situación los Servicios externos determinarán el fin de la emergencia, elaborándose un informe por el Jefe de Emergencia y entregándose una copia a la Dirección de la Empresa. El personal regresará de nuevo a su puesto de trabajo.

❖ *Jefe de Emergencia determina la evacuación.*

❖ *El personal se desplazará al punto de reunión, establecido con anterioridad.*

❖ *Control de Ausencias:* Recuento del personal.

o *Emergencias en caso de Accidente Grave:* La secuencia de actuación será la siguiente:

❖ En aquellos casos donde se produzca una situación de emergencia en la que sea necesario prestar auxilio a accidentados, el personal que detecte la emergencia localizarán al Jefe de Emergencias o al personal del Equipo de Primeros Auxilios que en función de la situación: Si es necesario requerirán la participación de servicios externos, informando sobre las peculiaridades de la lesión. - Atenderán al accidentado, en su caso hasta la llegada de los servicios externos.



	1.5 Evaluación de Áreas.												
	1.6 Planos de situación y emplazamiento.												
2. Medios de Protección.	2.1 Medios Técnicos.												
	2.2 Medios Humanos.												
3. Plan de Emergencia.	3.1 Relación de Medios Humanos y Materiales.												
	3.2 Plan de Emergencia.												
4. Implantación	4.1 Capacitaciones y Simulacros.												

## Evaluación

Habiendo transcurrido los primeros 30 días del inicio de implementación, se procederá a la evaluación a través de dos tipos de indicadores: *proactivo* y *reactivo*.

La finalidad de estos indicadores de desempeño, no tan sólo será evaluar el progreso del sistema de gestión; sino también podrá ser utilizado para la detección de oportunidades de mejoras, detección de nuevas y persistentes falencias; logrando encontrar las causas posibles y visualizando los escenarios posibles de resolución, también será de utilidad para la iniciativa de cambios o mejoras, entendiendo el lugar en donde se encuentra la organización, a dónde se pretende llegar y los pilares posibles para ejecutarlo.

A continuación, se detallan los indicadores de desempeño:

Tipo de indicador	Objetivo	Modo de Calculo	Frecuencia
Proactivo	Mostrar la efectividad de las capacitaciones al personal en materia SySO	Capacitación=Capacitaciones efectuadas-Capacitaciones planificadas	Semestral
	Mostrar información sobre riesgos que han sido controlados, con	Riesgos controlados= Riesgos Existentes – Riesgos no tratados	Mensual

	respecto a los riesgos existentes.		
Reactivo	Mostrar la cantidad de horas por trabajador, en las cuales no se encuentra disponible por accidentes, emergencias o enfermedades.	Horas no trabajadas= Horas trabajadas – Horas laborales	Mensual
	Informar la cantidad de trabajadores, que reprobaron las evaluaciones.	Aplazados= Total de trabajadores - Trabajadores aprobados	Semestral
	Muestra cuan propensos están los trabajadores, ante ocurrencia de accidentes. Representa el número de accidentes cada 100 personas.	Accidentabilidad= (Cantidad de accidentes / Total de trabajadores)*100	Mensual

Fuente: Elaboración Propia.

## Conclusión

A lo largo del presente trabajo, llevado a cabo en LOZADA VIAJES. Se muestra una gestión interesada en el capital humano y procesos, como medios para lograr su misión: “Organizar los recursos humanos y materiales, necesarios para la prevención y lucha contra incendios”; misma que será lograda a través de la disposición de un medio de ambiente de trabajo confortable, que lleve al compromiso de cada uno de sus integrantes. En tal escenario se identifica una falta en la gestión de seguridad e higiene laboral, para implementar y confeccionar un manual de autoprotección contra incendios.

Tomando el estado actual de la organización, y una vez llevada a cabo la *evaluación* (página 29 y 30); se llega a la conclusión de que el plan de autoprotección da una respuesta del 100%, al problema planteado en la empresa (falta de confección e implementación de un manual de Autoprotección contra incendios).

A lo largo de la implementación del “Manual”, surgieron algunos obstáculos: *control de riesgos*; ya que, en algunas ocasiones no se contaba con la cantidad de medios extintores necesarios, para contrarrestar algún incendio o emergencia; estos riesgos podrían transformarse en un reto y seguir conviviendo con ellos en la organización, por lo que se buscara contrarrestarlos al máximo posible.

En general, las capacitaciones fueron llevadas a cabo en tiempo y forma; gracias al apoyo y compromiso de la gerencia de la empresa. Las *acciones a desarrollar* (página 24 y 25), pudieron ser llevadas a cabo con éxito, ya que se contó con todos los recursos necesarios (Técnicos, humanos, materiales y financieros); para su confección e implementación. Las *limitaciones*, que se plantearon en un principio (página 22), no fueron un obstáculo para la implementación del “manual”; ya que, se cumplió en su mayoría la política de Cero accidentes (no hubo ningún siniestro o emergencia desde la implementación del mismo), y los empleados participaron e brindaron la información necesaria que se necesitaba.

Se cumplimentó con los *objetivos específicos* (página 21), establecidos desde un principio; logrando formar un comité de seguridad e higiene ocupacional, que tenga el conocimiento necesario de cómo actuar y guiar al personal ante catástrofes o situaciones de emergencias, permitiendo que los posibles ocupantes, salgan sanos y salvos; además, se logró informar a todos los ocupantes de la organización, a través de las capacitaciones planificadas, auditorias y simulacros; sobre la manera de actuar ante una emergencia y en condiciones normales para su prevención. También, se logró determinar las características del edificio y sus instalaciones, peligrosidad de los diferentes sectores y medios de protección disponibles en cada uno de ellos.

Además, en la *introducción* (página 4), *declaración concisa del problema* (página 19) y *planteamiento del mismo* (página 5); se hizo mucho hincapié en la ausencia y factibilidad, de la implementación de un *manual de autoprotección contra incendios* en LOZADA VIAJES. Necesidad que fue satisfecha en un 100%, gracias a las herramientas extraídas del *Marco Teórico* (página 16); principalmente la Ley 19.586, Ley 5920 y el decreto 351/79. A continuación, se mencionan algunas necesidades que fueron satisfechas gracias a la implementación del mencionado “Manual”: Proteger, preservar y mantener; la integridad psicofísica de los trabajadores; prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo; dificultar la iniciación de incendios; asegurar la evacuación de las personas; proveer las instalaciones de detección y extinción; entre otras.

Tal gestión aplicada en diferentes organizaciones, demuestra un cambio y mejora positivas; tanto interno como externo de la empresa. Logrando sinergia de trabajo, seguridad y salud; en cada uno de sus integrantes física, psíquica y social; compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización. Se logra mediante la investigación y el registro formal, tener conciencia de la situación presente; permitiendo ser previsible de situaciones futuras y logrando de ese modo la mejora constante, de forma íntegra; comprendiendo que el recurso humano es el capital más valioso de toda organización.

Finalmente, a modo de reflexión: *¡Prevenir accidentes es construir un futuro! - ¡Entre todos construimos nuestra seguridad! - ¡La seguridad es un hábito y debemos enseñarlo!*

## **Recomendaciones**

Vista la situación presente, considerando la necesidad de gestión de higiene y seguridad en el trabajo y el requerimiento de LOZADA VIAJES; en “organizar los recursos humanos y materiales, necesarios para la prevención y lucha contra incendios”; se recomienda tener en cuenta *5 puntos claves*:

- I. Contratar un servicio de Higiene y Seguridad; para llevar a cabo, la confección e implementación de un manual de autoprotección contra incendios, que cumpla con la *normativa vigente (página 16)*.
- II. Es de importancia destacar que, para una implementación exitosa y sostenible, será necesario primordialmente el compromiso por parte de la dirección gerencial; también lo será contar con profesionales de seguridad e higiene y recursos humanos, para que de modo conjunto con los directivo y representantes de los operarios se manifiesten los escenarios presentes, analizando las posibilidades y accesibilidad a mejoras, que contribuyan al beneficio integral.
- III. Llevar a cabo un control Mensual, a través de auditorías; de los riesgos existentes. Buscando siempre que los riesgos controlados, sean mayor que los riesgos no controlados. El mismo podría llevarse a cabo, a través de la *evaluación (Pagina 29 y 30)*.
- IV. Invitación a la participación activa de todos los colaboradores y empleados en cada proceso a llevar a cabo, tratando de cumplir con el *cronograma de capacitaciones/diagrama de Gantt (Página 28 y29)*; logrando de ese modo el contagio de buenos hábitos y prácticas, para iniciar con la gesta de una Cultura de Seguridad y Promoción de la Salud. Adicionalmente, se necesitará la inversión para el desarrollo de buenos hábitos y espacios seguros.
- V. Es de fundamental importancia, que se realice una revisión periódica del estado organizacional, y se haga un registro formal de toda gestión; único modo de tener constante visión y control, de donde se encuentran, hacia dónde y cómo se pretende llegar; tanto como los resultados que se obtienen de las acciones que se ejecutan. Esta revisión periódica, podría ser llevada a cabo, teniendo en cuenta la *evaluación (página 29 y 30)*.

## **Bibliografía**

### *Legislación Argentina*

Decreto N° 351/79; Protección contra Incendios; Infoleg; Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/30000-34999/32030/dto351-1979-ane xo1.htm>.

Ley Nacional n° 19587 (21 de abril de 1974); Higiene y Seguridad en el trabajo; Infoleg;. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000 19999/17612/norma.htm>

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

Ley Nacional n° 5920 (02/01/18), Sistema de Autoprotección; Cedom. Recuperado de: <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley5920.html#:~:text=El%20Sistema%20de%20Autoprotecci%C3%B3n%20consiste,Art%C3%ADculo%202%C2%B0.>

Resolución 342/1993 (04 de Noviembre de 1993), Secretaria de Energía; Hidrocarburos; Planes de Contingencia, Infoleg,; recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do;jsessionid=366F32824142CA8CD4907605E78A43C7?id=34861>

### *Páginas WEB*

Cattaneo, M. (2014). Elaboración del plan de emergencias. Argentina. Recuperado de [http://www.kratoscap.com.ar/plan\\_emergencia.pdf](http://www.kratoscap.com.ar/plan_emergencia.pdf).

Lozada Viajes (2017). “Bienvenida de Colaboradores a Franquicias”. Recuperado de: <https://siglo21.instructure.com/courses/4680/pages/reporte-de-caso-modulo-0#org10>

Gobierno de la Nación (2019). Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/consultar-en-linea-sobre-agencias-de-viajes>. Extraído el día 14/04/2019

Revista Seguridad Minera (2013). NTP 330: “Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente”. Recuperado de: <https://www.revistaseguridadminera.com/gestion-seguridad/ntp-330-sistema-simplificado-d-e-evaluacion-de-riesgos/>

### *Periodísticos Digitales*

LA CAPITAL (Viernes 21 de Agosto de 2020); “Hay más de 100 personas aisladas por casos positivos de Covid-19 en empresas”; Recuperado de: <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/hay-mas-100-personas-aisladas-casos-positivos-covid-19-empresas-n2604803.html>.

Clm24.es (21 de Octubre de 2019); “Las empresas españolas cada vez invierten más en prevención contra incendios”; Recuperado de: <https://www.clm24.es/articulo/comunicados/empresas-espanolas-invierten-prevencion-incendios/20191019113311258713.html>.

María Fernández Peláez (27/05/2019); Interempresas: “El desastre de Notre Dame abre el debate sobre la protección contra incendios en las catedrales”; Recuperado de: <https://www.interempresas.net/Seguridad/Articulos/246257-desastre-de-Notre-Dame-abre-debate-sobre-proteccion-contra-incendios-en-catedrales.html>.

Ana Maria Garcia Roman (11/03/19); “La importancia de comprobar la actuación de la estructura de respuesta ante las emergencias”; Recuperado de: <https://www.interempresas.net/Quimica/Articulos/234424-Simulacros-emergencia-importancia-comprobar-actuacion-estructura-respuestas-emergencias.html>.

### *Libros*

Cortez Díaz, J. M. (2002). Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de prevención de riesgos laborales . México: Alfaomega.

Letayf Acar , J., & González González , C. (1994). Seguridad, higiene y control ambiental. México: McGraw-Hill.

## **Anexos**

### **Anexo A**

A continuación, se deja plasmada la matriz de ponderación de riesgos, a fin de dar una muestra de la calificación objetiva que se les da a los riesgos detectados:

### NIVELES DE RIESGO

		<i>Consecuencias</i>		
		<i>Ligeramente Dañino LD</i>	<i>Dañino D</i>	<i>Extremadamente Dañino ED</i>
<i>Probabilidad</i>	<i>Baja</i> <i>B</i>	Riesgo trivial <i>T</i>	Riesgo tolerable <i>TO</i>	Riesgo moderado <i>MO</i>
	<i>Media</i> <i>M</i>	Riesgo tolerable <i>TO</i>	Riesgo moderado <i>MO</i>	Riesgo importante <i>I</i>
	<i>Alta</i> <i>A</i>	Riesgo moderado <i>MO</i>	Riesgo importante <i>I</i>	Riesgo intolerable <i>IN</i>

(Cuadro N° 1. Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1993, NTP 330)

### Anexo B

A continuación, se deja plasmado el inventario de materiales por sector, a fin de tener un registro de la cantidad de medios de extinción en cada sector y anomalías:

<b>MEDIOS DE DETECCIÓN Y EXTINCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Nº</b>	<b>ZONA DE UBICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
EXTINTORES PORTATILES					
EXTINTORES DE CARRO					
BOCAS DE INCENDIO					
ROCIADORES: SPRINKLERS					
DETECTORES					
HIDRANTES					
RED DE AGUA					
CENTRAL DE ALARMA					
PULSADORES					
SISTEMA DE TELEFONIA					
ALUMBRADO DE EMERGENCIA					
SEÑALIZACIÓN-EVACUACIÓN					
ALARMA SONORA					
ALARMA LUMINOSA					

(Cuadro n°2. Fuente de elaboración propia)