

Universidad Empresarial Siglo 21



Análisis de Riesgo y Plan correctivo en hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz – Área de Housekeeping y Cocina.

Alumno: Briolotti, Lautaro Pablo

DNI: 37.763.368



Legajo: VHYS01948

Carrera: Licenciatura en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente Laboral.

Año: 2022

Resumen

Howard Johnson se dedica al servicio hotelero, contando con una antigüedad de más de 70 años, en la localidad de Villa Carlos Paz comenzó a funcionar en el año 2016 marcando un gran impacto positivo a los turistas y ciudadanos, brindando servicios de un nivel internacional.

Como estrategia que se visualiza en el siguiente reporte, lo que se quiere generar es tener los puestos seguros y sanos para las personas, en todo momento se encuentran presente los riesgos en la organización donde hay algunos que son de mayor relevancia que otros y hay que aplicar medidas correctivas para mitigarlos o eliminarlos. Teniendo en consideración OHSAS 18001 / IRAM 3800 son herramientas que permiten lograr la implementación de un plan de acción sobre la seguridad y salud ocupacional para poder identificar los peligros, accionar sobre los riesgos con el fin de evitar la inicialización de algún infortunio laboral.

Lo que se busca es tener un sentido de prevención para realizar las tareas, aplicando los conocimientos inculcados para lograr el mejor grado de eficiencia en los puestos, minimizando la oportunidad que ocurra un accidente de trabajo y respetando esta metodología en todos los niveles de la organización.

Abstract

Howard Johnson is dedicated to hotel service, with an antiquity of more than 70 years, located in Villa Carlos Paz.

It began to operate in 2016, marking a great positive impact on tourists and citizens, providing services of an international level.

As a strategy that is visualized in the following report, what we want to generate is to have safe and healthy jobs for people, at all times the risks are present in the organization where there are some that are of greater relevance than others and we must apply corrective measures to mitigate or eliminate them. Taking OHSAS 18001 / IRAM 3800 into consideration, they are tools that allow the implementation of an action plan on occupational health and safety in order to identify hazards, act on risks in order to avoid the initialization of any occupational misfortune.

What is sought is to have a sense of prevention to perform the tasks, applying the knowledge instilled to achieve the best degree of efficiency in the positions, minimizing the opportunity of an accident at work and respecting this methodology at all levels of the organization.

Introducción

En el siguiente trabajo tiene por objeto realizar un análisis del hotel Howard Johnson, logrando identificar los riesgos más importantes principalmente sobre las áreas más afectadas siendo el sector de la cocina y limpieza, aplicando diferentes métodos con el fin de poder reducirlos o eliminarlos.

Marco de referencia institucional

Howard Johnson es una importante red de cadena hotelera de nivel internacional, la cual posee más de 70 años en el mercado con una posición bien marcada y sabiendo cuales son las pretensiones de los huéspedes, cumpliendo en los máximos estándares de servicio brindado.

La red de hoteles tiene una antigüedad consolidada en el mercado, con más de 800 unidades en todo el mundo, en la localidad de Villa Carlos Paz tuvo apertura oficial al público en diciembre del 2016 logrando una gran repercusión y dando un perfil internacional de gran aceptación por parte del público. Además de brindar una amplia posibilidad de puestos de trabajo, donde el personal que realiza su labor se encuentra para cumplir con los requerimientos del lugar, logrando así crear un ambiente de mucha satisfacción y reconocimiento de parte de los huéspedes.

La firma “Howard Johnson” lo que busca es que todos los hoteles tengan una línea de trabajo similar, cuenta con una amplia gama de servicios, entre los más destacados el uso del salón para eventos privados como así también reuniones de trabajo, aprovechando el hotel para formalizar una estadía y también para personas que quieran promover sus productos, servicios y proyectos, logrando adaptarse a todas las necesidades del público al cual desea llegar, profundizando en las diferentes temáticas.

El fin de la creación fue tener como finalidad una combinación entre el negocio inmobiliario y la actividad hotelera, en una fusión que permite concretar ambos perfiles en un mismo lugar.

Breve descripción de la problemática

La actividad hotelera tiene un sinnúmero de situaciones riesgosas, principalmente para el personal que desarrolla las tareas de limpieza y cocina, ya que los principales riesgos existentes derivan de la realización de movimientos repetitivos, posturas forzadas, manipulación manual de cargas y aplicación de fuerzas debido a que realizan sus tareas en posturas inadecuadas, trasladan objetos pesados. En lo referido a malas posturas puede generar en el trabajador trastornos musculoesqueléticos, es decir lesiones de tipo inflamatorio o degenerativo de músculos, tendones, nervios, articulaciones, ligamentos. Principalmente cuello, espalda, hombros, codos, muñecas, manos, dedos y piernas (Prevalia cgs, s.f). En el caso de la cocina se pueden producir caídas por suelo en mal estado o falta de elementos antideslizantes, cortes por utilización de elementos punzantes, debido a que no se utilizan guantes de protección, quemaduras por trabajar a temperaturas elevadas teniendo una mala manipulación de los objetos.

En Villa Carlos Paz se concentra uno de los puntos estratégicos turísticos del país por lo tanto los servicios hoteleros deben cumplir con todo lo estipulado para brindar un servicio de excelencia, implica que sea una de las mayores fuentes de trabajo de la ciudad.

Resumen de antecedentes

A continuación, se presentan los casos que se utilizarán como antecedentes de este estudio.

Como parte introductoria de los antecedentes, se logra identificar que existen riesgos en el sector hotelero donde encontramos al área de recepción o alojamiento turístico siendo el espacio principal donde va a ser recibido el huésped, también el personal de limpieza ocupándose de las tareas de orden y aseo, contando con camareros que tienen el oficio de atender y servir comidas – bebidas. Logrando identificar los accidentes que pueden sufrir si no se toman las medidas necesarias por motivos de falta de aplicación por parte del personal de la normativa. (Del Prado, J, s.f).

Otro antecedente de importancia fue el derrumbe de un hotel, debido a malas condiciones en la infraestructura generando muertes y lesionados. Lo cual se podría haber evitado con un buen estudio de base preliminar (telam, 2021). relacionado con la importancia de contar con una correcta infraestructura y mantenimiento de esta para evitar el deterioro.

Por todo lo anterior, se puede establecer que el rol de higiene y seguridad es un aspecto muy importante, para promocionar un ambiente seguro preservando la salud e integridad psicofísica de las personas tanto que trabajan allí como así también los que se le alojan.

Relevancia de caso

La higiene y seguridad es de importancia para poder detectar los riesgos presentes en el ambiente de trabajo y aplicando medidas mitigadoras se los puede reducir o eliminar por completo, para poder formar ambientes de trabajo seguros, aplicando un sistema de gestión en la unidad de trabajo para lograr identificar las áreas que necesiten un mayor nivel de aplicación de la higiene y seguridad para poder maximizar el desempeño laboral y no dando lugar a situaciones indeseadas aplicando su conocimiento preventivo.

Análisis de situación

Descripción de la situación

Howard Johnson Carlos Paz es un hotel ubicado en Villa Carlos Paz, Córdoba que tiene como principales objetivos incrementar la cantidad de visitantes del hotel, mejorar su experiencia a lo largo de toda su estadía y aumentar la frecuencia de compra/visita de cada visitante. El hotel cuenta con una amplia gama de servicios ofrecidos y ventajas competitivas. Por otro lado, respecto a la estructura organizacional está muy bien distribuida, teniendo un sector de directorio, canalizando hacia la gerencia quien adoctrina las recomendaciones y luego las distribuye a las áreas para que sean ejecutadas.

Respecto a la estructura física, el hotel tiene el sector de recepción, comedor, habitaciones y salón de eventos en total cercanía lo que hace que si se genera un acto infortunio en alguno de los sectores puede repercutir en los demás, teniendo como efecto un resultado aún mayor. Como se puede apreciar en la figura n° 1 la vista aérea de la organización y en la figura n° 2 el frente de la misma.

Figura 1

Emplazamiento de la organización



Nota: Imagen aérea de Hotel Howard Johnson – Villa Carlos Paz. Fuente: Google Earth

Figura 2

Emplazamiento de la organización



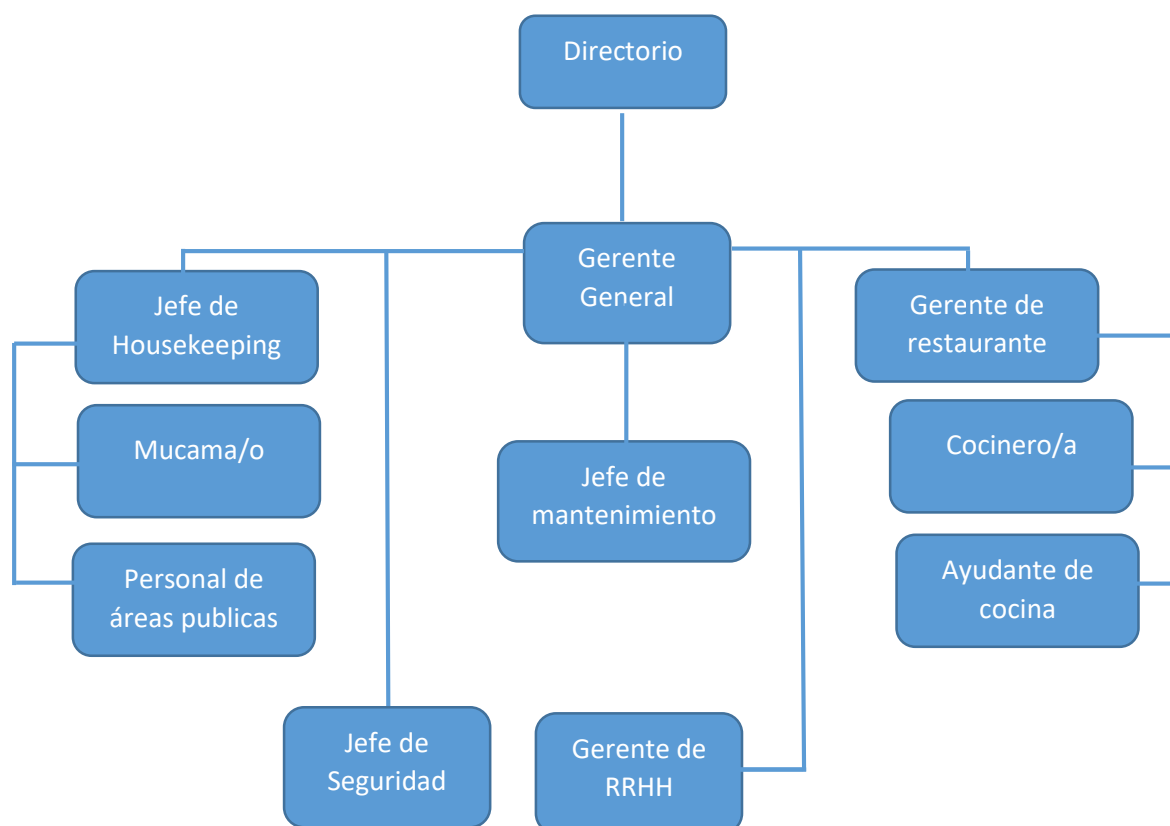
Nota: Imagen de Frente Hotel Howard Johnson – Villa Carlos Paz. Fuente: Howard Johnson

Política de Higiene y Seguridad

La organización se encuentra comprometida en propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles: trabajadores, contratistas y partes interesadas, alta gerencia mediante el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo. Se deja reflejando en el gráfico 1 la distribución de la organización.

Gráfico 1

Estructura de la organización



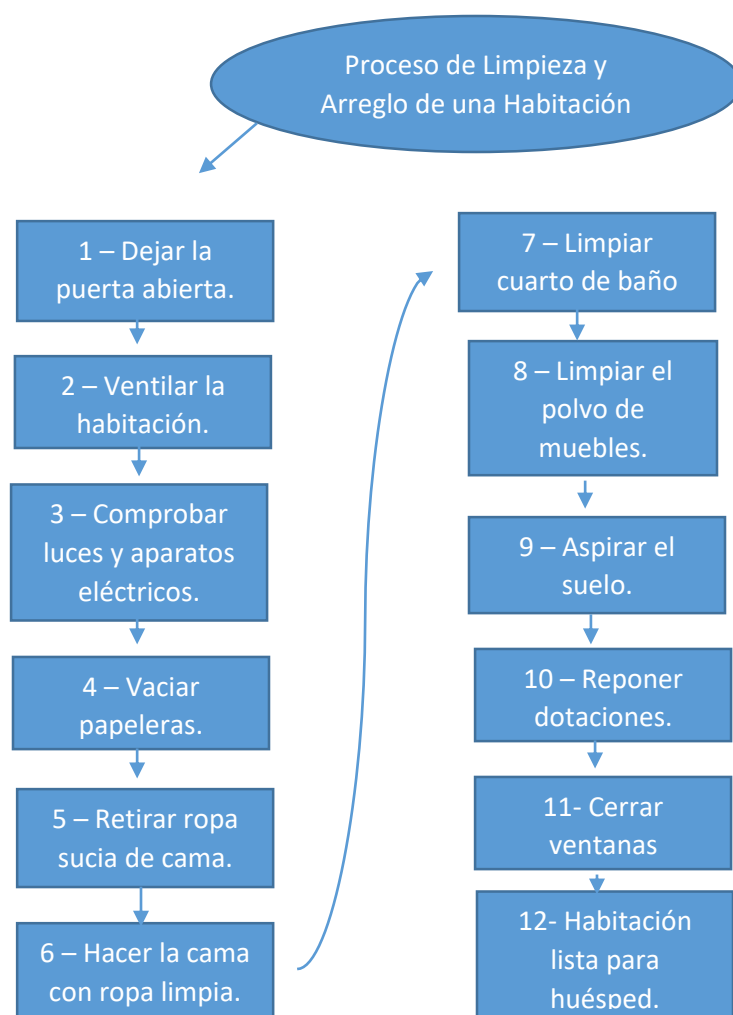
Nota: Distribución de cargo. Fuente: Documentación Hotel Howard Johnson.

Descripción de puestos

Dentro del hotel encontramos el Área de housekeeping, son aquellas relacionadas con el bienestar de los huéspedes poniendo especial interés en las labores de limpieza y organización del establecimiento para fomentar el confort de los clientes realizando tareas como desinfección de piezas, lavado de ropa blanca, dejar en óptimas condiciones las camas y pasillos donde fueron utilizados por los huéspedes. Se puede observar en el gráfico n° 2 el diagrama de flujo para el área de housekeeping.

Gráfico 2

Diagrama de Flujo Housekeeping



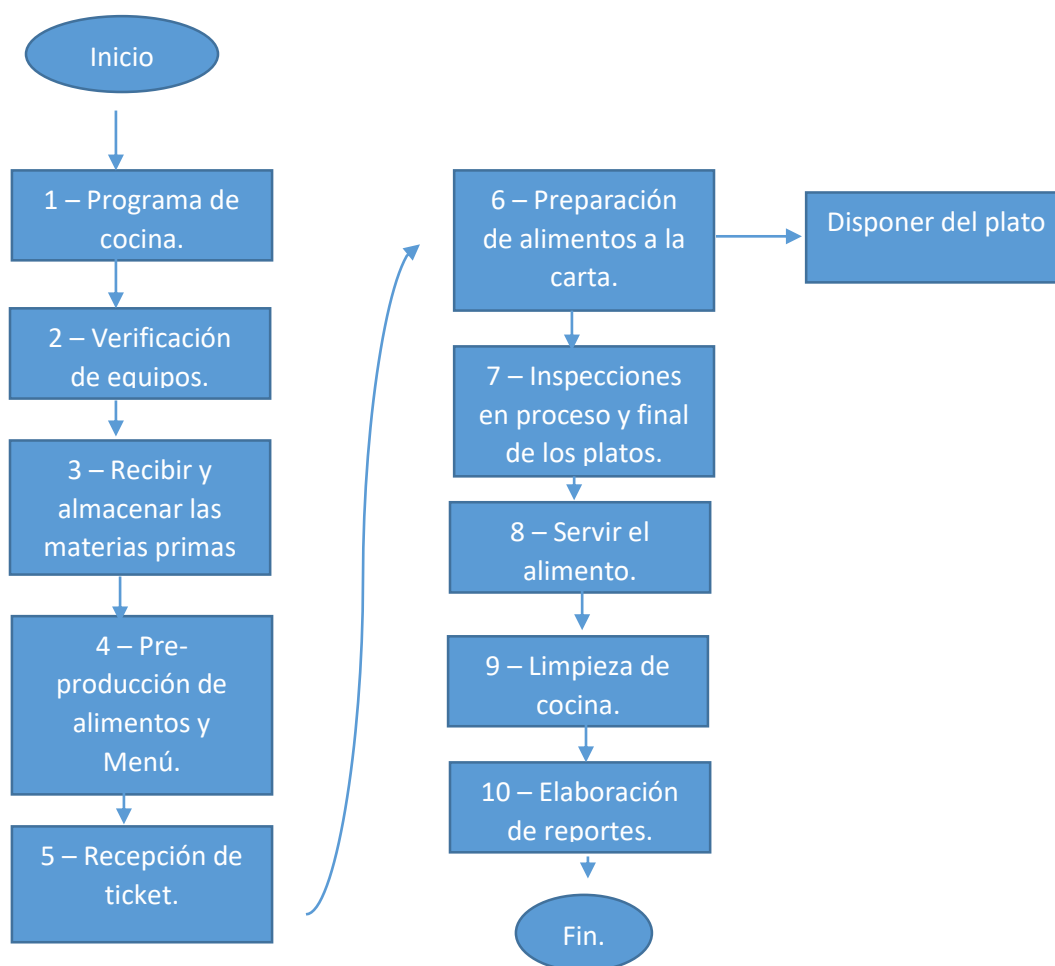
Nota: Diagrama de flujo Housekeeping. Fuente: Elaboración Propia

También cuenta con un servicio de Mucama/o que está capacitado para lavar, secar, planchar, y realizar arreglos simples de la ropa del huésped y del establecimiento, utilizando las técnicas, materiales y productos más adecuadas acorde a cada prenda y presentando la ropa en óptimas condiciones.

En la parte de comedor se encuentra la Cocina, siendo el sector encargado de cocinar los platos y verificar las condiciones de calidad que se encuentran los alimentos, inspeccionar la limpieza y supervisar a los ayudantes de cocina, los cuales tienen como tarea: ayudar al cocinero en lo que se le requiera, preparar comidas simples, orden. Se refleja en el gráfico n° 3.

Gráfico 3

Diagrama de Flujo Cocina

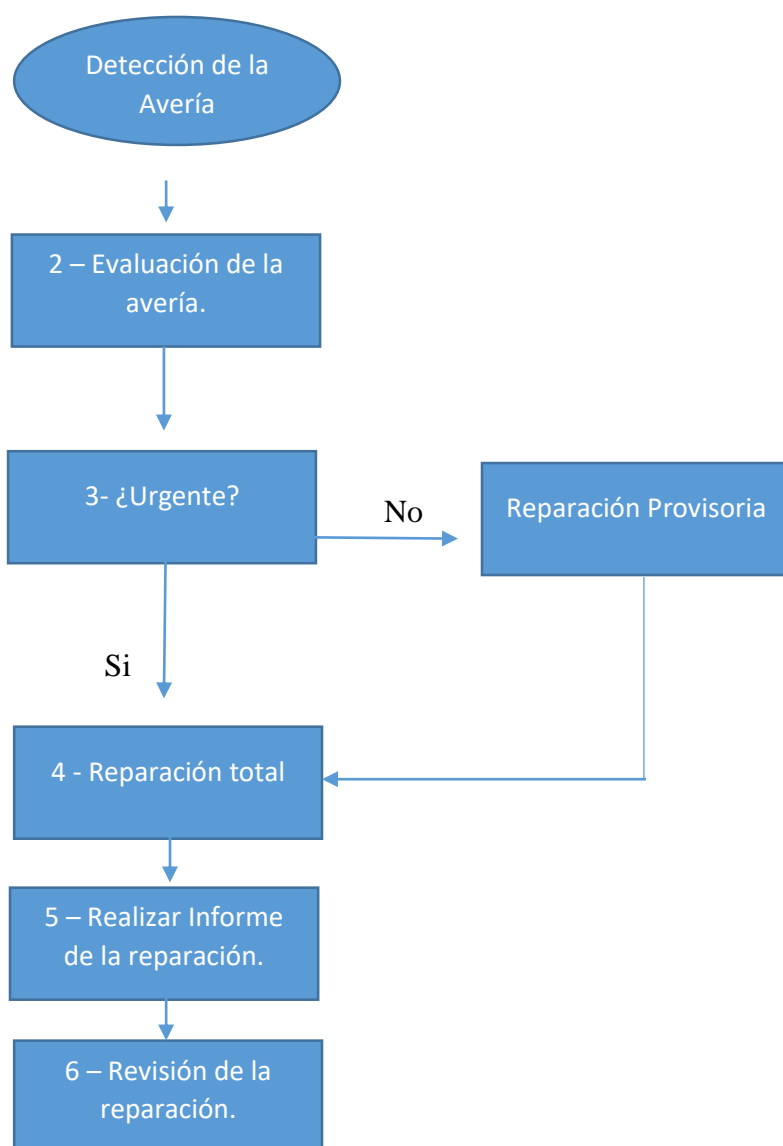


Nota: Diagrama de flujo de cocina. Fuente: Elaboración propia.

En lo referido a la conservación de la organización está el área de mantenimiento conocido como el conjunto de actividades necesarias para lograr un óptimo funcionamiento tanto de instalaciones, maquinaria y equipos como de los distintos espacios de trabajo que componen la organización hotelera. Representado en el gráfico n° 4 el diagrama de flujo en mantenimiento.

Gráfico 4

Diagrama de flujo Mantenimiento



Nota: Diagrama de flujo mantenimiento. Fuente: Elaboración propia.

Los riesgos están presentes en todo momento, por ende, lo que se quiere lograr es que cada vez las personas estén más interiorizadas en el ámbito de higiene y seguridad laboral para que todos puedan trabajar de una manera coordinada y segura ante una situación de emergencia. Pudiendo tener en el área de mucamas lesiones por esfuerzo repetitivos, caídas, malas posturas de trabajo, contacto con residuos y exceso de fuerza. En el área de cocina existe peligro de cortes por utilizar elementos punzantes, quemaduras por el calor de cocina u hornos, exposición a frío por constante contacto con la cámara de frío.

Descomposición de la problemática

El presente trabajo tiene como principal alcance el análisis de riesgo y plan correctivo en hotel Howard Johnson y la administración de los impactos para lograr su mitigación, promoviendo lineamientos generales de la organización para la evaluación y control de los riesgos. Se identifican diferentes clases de impactos, interpretando diferentes acciones para cada caso.

Impactos organizacionales: Son aquellos originados por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología que afectan directamente a la organización generando aspectos negativos como daño a la reputación / marca, interrupción del negocio y cambios / incertidumbre.

Impacto social: Es la consecuencia de que una persona sufra detrimento social como consecuencia de un siniestro, principalmente en las condiciones económicas, la falta de acceso a la educación, los problemas familiares y la contaminación ambiental, dado que la persona accidentada puede perder capacidad laboral y de ingresos económicos.

Impacto económico: Implica un impacto en los resultados de una compañía o el rendimiento de una inversión, generando como índice negativo multas, pérdidas por indemnización o costos por juicios, pérdida de equipos y pérdidas por tiempo no trabajado.

Normativa aplicable: Es la normativa que debe cumplir la organización por la naturaleza de sus actividades, tiene un importante impacto en la estrategia de las compañías, estableciéndole una responsabilidad legal que puede derivar las sanciones en caso de que las actividades de la empresa no cumplan con la legislación y la normativa vigente.

-Ley 24.557/95: Ley de Riesgos de trabajo.

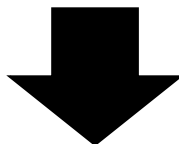
- Ley 18.828/70: Ley Nacional de Hotelería.
- Ley 19.587/72: Ley de Higiene y Seguridad en el trabajo.
- Ley 20.744/74: Ley de contrato de trabajo

Análisis FODA

Es una herramienta que permite el estudio de la situación de una empresa, tomando como eje principal de análisis las características internas y situaciones externas. A continuación, se deja constancia de los ítems establecidos. Se representa en la tabla n°1 el análisis FODA.

Tabla 1

FODA



<u>FORTALEZAS</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicada en un lugar turístico de los más importantes del país. -Reconocimiento internacional. -Rentabilidad en el negocio -Marketing digital. -Cadena hotelera internacional. -Conciencia natural con el cuidado del medio ambiente. -Constante crecimiento y capacitación en el personal para mejor servicio. -Inversión e Innovación. -Herramientas de trabajo eficientes. -Adaptada para toda clase de turismo y situación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de un área de higiene y seguridad. -Cambios en sus productos para atraer a turistas post-coronavirus aplicado a la seguridad sanitaria, kit de prevención. -Apuesta por la tecnología para reducir riesgos.

<u>DEBILIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<p>-Baja cantidad de turistas en temporada baja (abril a noviembre) por la estructura montada.</p> <p>-Gestión deficiente de riesgos</p>	<p>-Concentración de eventos en pocos meses.</p> <p>-Pandemia covid 19.</p> <p>-Inestabilidad económica.</p> <p>-Política</p> <p>-Cada vez va en aumento la industria hotelera por lo tanto empieza a crecer las grandes competencias.</p> <p>-Disminución de la capacidad adquisitiva de las personas.</p> <p>-Otros destinos turísticos.</p>

Nota: Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Fuente: Elaboración Propia

Relación entre los elementos de FODA

El establecimiento se encuentra ubicado en un lugar turístico muy importante del país contrarrestado por cambios en sus productos para atraer a turistas post-coronavirus, dando como resultado incrementos en el público al que se desea llegar, logrando cumplir con las especificaciones o necesidades del público, esto da cuenta que la empresa tiene predisposición al cambio, por lo tanto podría instaurar la gestión de higiene y seguridad a fin de mejorar su prestación de servicios desde la óptica de la prevención de siniestros.

Consideración de gran importancia la capacitación y crecimiento para el personal para brindar un mejor servicio, apostando a la aplicación de la tecnología para reducir los riesgos.

Debido a la gestión deficiente de riesgos y el incremento en gran medida de la industria hotelera es necesario la aplicación de un sistema de gestión de higiene y seguridad proyectado en el tiempo.

Análisis específico según el perfil profesional

En lo referido a prevención de riesgos para la Organización elegida, el personal que más va a estar propenso a sufrir un accidente de trabajo son los empleados de la cocina y la de limpieza por estar más relacionadas con el uso de máquinas y herramientas corto punzantes y trabajar en situaciones que comprometan la seguridad como por ejemplo un suelo mojado, debido a no tener una correcta capacitación pudiendo generar daños como torceduras, quebraduras, esguinces, caídas. En la siguiente tabla nº 2 se introduce la matriz de riesgos con la valoración correspondiente.

Tabla 2

Matriz valoración de riesgo.

Matriz de Riesgo en Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz						
Sector	Situación o Condición	Riesgo/Peligro	Consecuencia	Probabilidad (1 a 3)	Severidad (1 a 3)	Nivel de Riesgo
Housekeeping	Tareas de Orden y Aseo	Jornadas Extensas y rutinarias.	Estrés laboral, cansancio, falta de concentración.	2	1	3(Tolerable)
		Trabajo repetitivo y posturas forzadas	Trastornos músculo-esqueléticos	1	2	3 (Tolerable)

Mantenimiento	Ajustes o reparaciones riesgosas.	Tropiezos y caídas	Corte y Amputaciones.	2	1	3 (Tolerable)
		Levantamiento de peso.	Problemas lumbares	1	2	3 (Tolerable)
Cocina	Utilización de elementos cortantes en cocina.	-Utilización de máquinas de corte. -Manipulación de cuchillos.	-Corte o amputaciones.	1	3	4(Moderado)
	-Exposición a cámara de frío.	-Cambios de temperatura corporal.	Pérdida de conocimiento	1	3	4 (Moderado)

Nota: Matriz valoración de riegos en áreas de hotel Howard Johnson. Fuente: Elaboración Propia

La aplicación de un plan de acción es para aumentar la prevención en términos de higiene y seguridad, visualizando los riesgos existentes para mitigarlos o eliminarlos por completo para evitar cualquier daño a la integridad psicofísico de las personas.

Marco Teórico

El peligro y el riesgo

Se entiende al peligro como aquella fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud, o una combinación de ambos, mientras que riesgo hace referencia a la incertidumbre que surge durante la ejecución de un objetivo, es decir,

son circunstancias o eventos que impiden el correcto desarrollo de las actividades. Servicios preventivos. – (Iso tools, s.f) Considerando un aspecto de gran importancia como evaluar los riesgos existentes puede que el riesgo asociado al peligro sea aceptable, sería lo óptimo, también puede ser tolerable o inadmisibles. Teniendo el propósito la aplicación de una importante gestión de riesgo para poder identificar, reducir o eliminar, logrando tener ambientes de trabajo seguro para que las personas puedan desarrollar sus tareas. Como empresa o establecimiento lo que se busca es tener accidentabilidad cero, se necesita para lograr estos resultados una medición de la aplicabilidad del sistema preventivo que vamos a utilizar, pudiendo visualizar a través de diferentes indicadores el avance y grado de cumplimiento del mismo, una vez obtenido los resultados se puede seguir así con el plan estipulado o realizarle mejoras para poder lograr el óptimo beneficio para la salud y seguridad del trabajador.

Accidente de trabajo y enfermedad profesional

En los lugares de trabajo se puede ocasionar un acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión de 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, lo que se denomina Accidente de trabajo. Argentina.gob (2021). Otra variable que puede suceder es que debido a un resultado directo del trabajo que realiza una persona, se va dando por lo general, en forma paulatina y suele no manifestarse hasta que se revelan los síntomas graves o irreversibles dando lugar a una Enfermedad Profesional. Superintendencia, (s,f).

Teniendo como resultado negativo en el caso de la ocurrencia de alguno de los parámetros mencionados con anterioridad, la falta del personal a la jornada de trabajo por el tiempo que sea necesaria su recuperación, generando pérdidas de productividad en la organización.

Gestión de la seguridad

Es en la que un ambiente de trabajo seguro y saludable para las personas se cumple en todos los niveles y todos los puestos jerárquicos de la organización contribuyen a aportar para que se logre mediante un sistema de derechos, deberes y responsabilidades. La industria del hotelería se enfrenta a un conjunto único de riesgos y desafíos en sus intentos de brindar a sus huéspedes un ambiente seguro y agradable. Una estrategia integral de gestión es esencial para identificar estos riesgos y trabajar para eliminarlos o reducirlos. Las empresas deben trabajar para construir una

cultura consciente de los riesgos entre sus empleados. La realización de una evaluación de riesgos ayuda a identificar y priorizar los problemas potenciales, así como a establecer soluciones efectivas.

Se considera de vital importancia para mantener en los mejores niveles de eficiencia, logrando estar informado siempre de la mejor manera preventiva para realizar el trabajo como así también de las últimas novedades para cumplir con las exigencias que demanda el público y aportar al objetivo global de la empresa.

Diagnóstico y Discusión

En la organización elegida Hotel Howard Johnson se deja por establecido que los lugares con mayor probabilidad que ocurra un accidente de trabajo son housekeeping y cocina porque están expuestos a situaciones riesgosas en toda su jornada laboral, faltando la aplicación de medidas correctivas que se lograron visualizar en el análisis de riesgo presentado y visualizando que existen técnicas de trabajo que se realizan de manera incorrecta pudiendo corregir aún más su procedimiento de trabajo seguro.

Si bien la cadena hotelera cuenta con un “Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía” teniendo personal instruido en el tema para hacer cumplir con las normativas y el buen cumplimiento, los índices de accidentabilidad tal cual se expresan en la Tabla 3, dejan por figurado que no se aplican las medidas establecidas, por tal motivo es importante reforzar o realizar acciones nuevas en términos de capacitación para que la gente pueda captar nuevos conocimientos y realizar una forma de trabajo más seguro minimizando la posibilidad que ocurra un acto indeseado o inseguro.

Tabla 3

Informe de accidentabilidad

i30010	Servicio de correo postal	36.091	2.568	2.501	2	69,3	55,4
i30090	Servicios de mensajerías	2.014	329	325	1	161,4	496,6
i51010	Servicios de alojamiento por hora	4.562	323	313	1	68,6	219,2
i51021	Servicios de alojamiento en pensiones	502	27	26	0	51,7	0,0
i51022	Servicios de alojamiento en hoteles , hosterías y residenciales similares, excepto por hora, que incluyen servicio de restaurante al público	44.303	3.087	2.953	3	66,7	67,7

Nota: Índice de casos. Fuente: Informe anual de accidentabilidad

Como se visualiza en la figura 1 en los servicios de alojamiento se encuentra un total de 44.303 trabajadores cubiertos, de los cuales fueron notificados un total de casos de 3.087, teniendo días de bajas o secuelas 2.953 arrojando como resultado un número de fallecidos de 3 trabajadores. Entre los riesgos más comunes se puede nombrar: movimientos repetitivos, posturas forzadas, manipulación manual de cargas y aplicación de fuerzas en el sector de limpieza y también existen riesgos de cortes, caídas, exposición a temperatura de frío por las cámaras y temperaturas por calor en la cocción de los alimentos en el área de la cocina.

Si las medidas para mitigar el inicio de un accidente son realizadas de una manera correcta, va a contribuir a lograr el objetivo de 0 (cero) accidentabilidad, teniendo un resultado favorable y el personal va a sentir que realiza su tarea en un trabajo seguro aumentando la confianza y la comunicación.

En conclusión, considerando el estudio de la cadena de hoteles “Howard Johnson Villa Carlos Paz” cuando la aplicación de una gestión de riesgos se realiza de una manera correcta y cumpliendo con la normativa preventiva en términos de Higiene y Seguridad, incrementa la calidad del sector de trabajo que se ofrece para las personas, logrando así que se sientan con los conocimientos, seguridad, confianza, eficiencia, entusiasmo para la realización de sus tareas haciendo que el compromiso hacia la organización aumente, mejorando la competitividad, la imagen en la sociedad y los objetivos planteados, por ello se recomienda aplicar un programa anual de higiene y seguridad acompañado de un plan continuo de mejora en aplicación de capacitaciones.

Propuesta y Plan de implementación

Una planificación se realiza a nivel organizacional, determinando la orientación que persigue la entidad y estableciendo recursos para que se aplique de manera eficiente, buscando implementar una forma estratégica para lograr plasmarlo desde un principio y poder administrarlo de manera efectiva con el transcurso semestral de tiempo.

Objetivos y metas

Objetivos generales:

Implementar un plan de acción correctivo y de formación sobre Higiene y Seguridad en Howard Johnson con el propósito de tener un aumento continuo de las condiciones laborales para el personal.

Objetivos Específicos:

Generar un comité de seguridad siendo de gran importancia ante alguna acción insegura, sirviendo de guía para el personal en su actuación.

Diseñar el plan de trabajo correctivo considerando la aplicación de normas nacionales e internacionales con el control de higiene y seguridad dentro de la industria hotelera.

Establecer y desarrollar un plan de capacitaciones y jornadas de prevención para mejorar falencias en la organización teniendo una disminución de los riesgos en cada área de trabajo.

Realizar un seguimiento de las actuaciones realizadas a fin de evaluar su eficacia

Alcances y limitaciones

El alcance del caso abordado estará implicado sobre las actividades que abarca la industria hotelera de Howard Johnson, con el objetivo de controlar los riesgos mediante correcciones e instrucciones en el proceso de sus actividades y la incorporación de elementos que desarrollen una mayor seguridad en el espacio laboral.

Se requerirá la proposición de pautas en base a todos aquellos aspectos pertinentes a las operaciones realizadas en el hotel, teniendo en cuenta sus características físicas, como también organizacionales.

La gestión de los riesgos tiene como objetivo el análisis, valoración y control de los riesgos.

El análisis incluye identificación de los peligros y la estimación de los riesgos correspondientes. Cuando se habla de valoración hace referencia a emitir un juicio de valor sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

El control constituye la toma de decisiones respecto a medidas preventivas a adoptar para la anulación o reducción el riesgo.

Lo que implica:

-Los fundamentos y justificativos de las medidas que eliminen o minimicen el agente que causa el peligro.

-La evaluación de los costos de las medidas adoptadas.

-Programas de capacitación adaptado en 3 etapas: Análisis de necesidades, diseño del programa de capacitación y seguimiento.

-Creación de un cronograma de aplicación: Donde figuren las etapas de la implementación en términos de tiempo sobre las medidas adoptadas.

Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional

OHSAS 18001/ IRAM 3800 brinda a la empresa un marco de herramientas para poder identificar, priorizar, gestionar la salud y los riesgos laborales como elementos esenciales del negocio.

Como objetivo de planteamiento tiene los ejes e eliminar o reducir los riesgos para el personal basándose en el ciclo PHVA.

Consideraciones generales de la norma:

Revisión de la situación inicial: Revisión sobre las condiciones y disposiciones existentes para la gestión de SySO. Las revisiones deben responder a la pregunta ¿Dónde estamos ahora?

Política de SySO: El nivel jerárquico más alto de la organización va a definir, documentar, aprobar y respaldar la política de SySO, afirmando que es apropiada para el funcionamiento de la organización.

Planificación: Es considerada una acción dinámica y establece la orientación a la gestión del cambio, determinación de las áreas en las que deben unirse los esfuerzos en lograr la identificación de los peligros, valoración de riesgos.

Implementación y Operación:

Responsabilidades y autoridades de los individuos, como también las funciones dentro del sistema de gestión laboral.

La modalidad para accionar las comunicaciones internas y externa, Documentación del sistema, La formación y competencia de los individuos, El control de las operaciones asociadas con los riesgos derivadas de las actividades de la empresa.

Comprobación y corrección: Orientada a como se comprueba la actuación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y el mejoramiento de las deficiencias:

Mediante el establecimiento de procesos para identificar y comunicar fallos, A través del funcionamiento y cumplimiento de requisitos legales, Asegurar que los registros que se generan y mantienen para demostrar el control y la mejora, Implementación de una auditoria interna para determinar la efectividad del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Revisión por la dirección: Seguimiento de los resultados de seguimiento, medición y auditoria interna, mediante la organización establecerá modificaciones en los objetivos y política que sean necesarios para mejorar el sistema.

Medición o evaluación de las acciones, Es necesario hacer un seguimiento y medición de forma regular sobre el desempeño de la seguridad y salud de los trabajadores. Nos permite: Identificar situaciones que se podrían mejorar aplicando acciones correctivas, Asegurar que las

medidas preventivas se implementan en el establecimiento y son lo suficientemente seguras para disminuir el nivel de riesgo.

Para la implementación es necesario aplicar medidas reactivas y proactivas, debido a que si se fusionan el resultado va a ser un proceso de mejora continua.

Indicadores Reactivos: Brindan información sobre la baja eficiencia del sistema SySO y permite conocer cuál es la problemática, centrando la atención para poder solucionarla.

Indicadores Proactivos: Los valores arrojados permiten conocer las mediciones del desempeño del sistema de SySO que controlan el cumplimiento mediante seguimiento e inspección.

En consideración, se hace viable trabajar en la toma de conciencia de la parte superior de la organización y luego canalizarlo por el área de housekeeping y cocina. Uno de los ejes primarios para aplicar es la comunicación en todas las áreas para reconocer la información necesaria y aplicarlo a la búsqueda de resultados.

En lo referido a las actividades diversas que tiene el Hotel, es conveniente focalizar en las áreas más afectadas como son la cocina y housekeeping, siendo un aspecto en general el que vamos a abordar es importante destacar que se puede aplicar en cualquier sucursal de la cadena teniendo en cuenta las características de cada tema a abordar.

En plazo de implementación, en valores de referencia para aplicación de un plan de higiene y Seguridad abarcara un plazo de 6 meses desde su comienzo.

Como entidad referente se trabaja sobre la gestión de baja accidentabilidad lo cual es importante su aplicación para la gerencia, teniendo las herramientas para poder lograrlo basándose en documentación y apoyo económico.

Recursos

En toda organización se necesita de recursos materiales, técnicos, financieros y humano, aportando al objetivo a alcanzar.

Recursos Materiales: Son todos los insumos, materias primas, herramientas, máquinas, equipos y todo elemento físico que se requieren para realizar el proceso de producción de una empresa. Se deja plasmado en la tabla n°4 los recursos materiales.

Tabla 4

Recursos	Unidades	Precio Unitario (\$)	Precio Total (\$)
Cartelería de señalización	20	\$9.000.-	\$180.000.-
Folleto de difusión	500	\$150.-	\$75.000.-
Manual de buenas prácticas y Documentación	25	\$4500.-	\$112.500.-

Nota: Recursos materiales. Fuente: Elaboración propia.

Recursos Financieros: Son aquellos activos que tienen algún grado de liquidez. Por tanto, desde una vertiente económica sería aquellos relacionados con el efectivo

Capacitaciones brindadas por los bomberos no tienen costo

En términos de seguridad toda gestión que se realice es considerada como una inversión para la ejecución de un plan.

Recursos técnicos: Son todas las herramientas e instrumentos que te ayudan a controlar los otros recursos, como un sistema administrativo, de control de producción, de ventas, finanzas.

Comprometido con el uso eficiente de las Nuevas Tecnologías que faciliten los procesos de enseñanza-aprendizaje, cuenta con una extensa variedad de recursos técnicos: desde equipos de impresión industrial, programas informáticos de diseño gráfico, diseño.

Recursos Humanos: Son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Plasmando en la tabla n° 5 los recursos humanos de la organización.

Tabla 5

Recursos Humanos

Recursos Humanos	Unidades	Precio Unitario (\$)	Precio Total (\$)
Licenciado en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente Laboral.	1	\$80.000.-	\$80.000.-

Nota: Recursos humanos. Fuente: Elaboración propia

Acciones a desarrollar

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

Lo que va a concretar en la tabla nº 6 en la ejecución del plan es la acción secuencia para las siguientes actividades:

Plan de acción: Se representa en la tabla nº 6.

Tabla 6

	Actividad	Objetivo	Recursos Necesarios	Tiempo
1	Organizar la estructura funcional	Formar el comité de seguridad dentro de la Organización	-Gerencia -Asesor HyS	2 sem.
2	Definición de políticas de prevención de riesgos	Política firmada y aprobada por el representante legal de conocimiento a todo el personal	-Gerencia -Jefes de Departamento -Asesor HyS	2 sem.
4	Programa de vigilancia de la salud de los trabajadores	Reportes y registros de accidentabilidad, análisis y planteamiento de solución al problema.	-Comité de seguridad	Continuo

5	Información y capacitación a todos los empleados sobre los riesgos presentes en sus puestos de trabajo	Uso de EPP, control de riesgos, primeros auxilios, preparación para una emergencia	-Jefes de departamento -RRHH -Técnico HyS -Bomberos, Cruz Roja	4 sem.
6	Actividades para control de riesgos	Resultados a través de registros y documentación	-Comité de seguridad	6 sem.
7	Actuación en caso de acción insegura	Evaluación de la reacción en caso de simulacro o casos reales de emergencia	-Apoyo externo	Continuo
8	Revisión de documentación y registros	Deben estar actualizados	-Auditor	2 sem.
9	Vigilancia	Reportes periódicos y planteamiento de acciones correctivas	-Responsable de seguridad	Continuo
11	Evaluación de conocimientos a cada miembro en lo referido a normas preventivas	Reporte de resultados de la gerencia	-Comité de seguridad	2 sem.
12	Planteamiento y aplicación de acciones correctivas	Evaluación de los resultados de las acciones correctivas	-Gerencia -Comité de seguridad	1 sem.

Nota: Plan de acción para mejora Fuente: Elaboración propia

Indicadores de desempeño: Son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una institución. Se presenta en la tabla n° 7.

Tabla 7

Tipo de indicador	Objetivo	Modo de calculo	Frecuencia
Proactivo	Mostrar la efectividad de las capacitaciones al personal en materia de SySO	Capacitaciones=Capacitaciones Efectuadas / Capacitaciones planificadas	Cuatrimestral
	Mostrar información sobre riesgos que han sido controlados por los relevados	Riesgos controlados = Riesgos tratados / Riesgos existentes	Trimestral

Reactivo	Informar el porcentaje de trabajadores que no aprueban las evaluaciones	Aplazados = Trabajadores reprobados / Total de trabajadores evaluados	Semestral
	Muestra de cuan propenso están los trabajadores ante la ocurrencia de un accidente	Accidentabilidad = Cantidad de accidentes x 100 / Total de trabajadores	Trimestral

Nota: Tabla de Indicadores de desempeño.

En la figura n° 1 se presenta el Diagrama de Gantt para la proyección de actividades.

Figura 1

Título: Diagrama de Gantt. Cronograma de actividades

Hotel Howard Johnson - Villa Carlos Paz	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades																								
1- Organización	█	█																						
2- Política	█	█																						
3- Ident. Med. y Eval. de riesgo			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█											
4- Programa de vigilancia	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
5- Capacitaciones													█	█	█	█								
6-Actividades para control de riesgos																	█	█	█	█	█	█		
7- Actuación en caso de emergencia	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
8- Control de documentación y riesgos																						█	█	
9- Vigilancia	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
10- Auditorias																						█	█	
11- Evaluación de cada miembro																						█	█	
12-Eval. Sistema de SGS por gerencia.																								█
13- Aplicación de acciones correctivas																								█

Nota: Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración Propia.

Conclusiones

Luego de haber realizado un análisis minucioso en lo referido a higiene y seguridad del Hotel Howard Johnson, se determinó mediante evaluaciones que la situación es deficiente debido a que existen diferentes riesgos en las áreas de trabajo.

Considerando la cadena hotelera, el factor humano es su mayor capital, es el que le permite cumplir con los objetivos establecidos. Teniendo como eje principal de la organización, que la

satisfacción del empleado potencia a que sean más eficientes, productivos y se sientan parte del equipo lo cual arroja como resultado una organización más competitiva en el mercado y la posiciona como ejemplar.

Principalmente a destacar, uno de los mayores problemas se encuentra en la ergonomía de los puestos de trabajo, realizando tareas con postura de trabajo en el área de housekeeping y mantenimiento, con tareas muy forzadas, las cuales traen aparejado a lo largo del tiempo consecuencias graves. También en el área de mantenimiento exposiciones a los cambios climáticos, manipulación de herramientas peligrosas, trabajos en alturas.

También a considerar la falta de conocimiento del personal sobre higiene y seguridad laboral, donde se logró animar a la iniciativa para buscar mejoras laborales con la generación de nuevos conocimientos.

Debido a las indagaciones llevadas a cabo para el reporte de caso sobre una empresa de dicha envergadura, permiten tener un campo visual más amplio de las operaciones y determinación de riesgos. Aplicando el marco legal y normativas de higiene y seguridad laboral brindan un conocimiento muy amplio y enriquecedor, permitiendo al profesional tener las facultades para sugerir mejoras continuas y aplicación de las distintas normas.

Recomendaciones

Realizar cronograma de capacitaciones anuales para la actualización de conocimiento y mejorar el desempeño laboral, aplicando un sistema de gestión cronológico para mejorar las falencias e ir progresando en el ámbito de la prevención, incluyendo en su proceso a jefes de inspecciones de seguridad para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, donde los estudios o revisiones se apliquen a todas las áreas y niveles del hotel para abarcar a toda la organización, diseñando el manual de procedimientos para cada sector específicamente.

Realizar un plan de protección contra incendios para tener los conocimientos de actuación en el caso de una propagación de fuego.

Implementar un sistema de gestión integrado: Sistema de gestión de calidad ISO 9001, Medio Ambiente (ISO14001) y Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001) con el fin de lograr una gestión más eficiente de los procesos, optimizar recursos, beneficiar a la organización y acrecentar su competitividad, logrando fomentar a nivel global el sentido de prevención para que los empleados como los huéspedes tengan el mayor nivel de resguardo preservando su seguridad y salud siempre considerando en un proceso de mejora continua PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)

Como conclusión final del trabajo, visualizando el ciclo completo del proceso en la unidad de negocios a cargo se toma vital importancia sobre los sectores de desempeño laboral mas vulnerables como lo son el área de housekeeping y sector de limpieza.

Considerando la aplicación de la ley 18.587 / 72 (Ley de higiene y Seguridad) ley 24.557 / 96 (Ley de riegos del trabajo) Decreto 1338 / 96 (Serv. De Higiene, Seguridad y Medicina Laboral) Resolución 295 / 04 (Ergonomía) Resolución 886 / 15 (Protocolo de ergonomía) Resolución 3345 / 15 (Valor límite de empuje y arrastre) Resolución 861 / 15 (Protocolo de medición de contaminantes químicos) Resolución 801 / 15(SGA)

Referencias

-Del Prado, J (s.f) Prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería y el turismo. Noviembre, 2019, de IMF Business School, Sitio web:

-Sociedad, (2021) Derrumbe de hotel. Julio 2021, Sitio web <https://www.telam.com.ar/notas/202107/561014-china-hotel-derrumbe.html>

-IsoTools (s.f) Prevención de riesgos laborales en el sector de la hostelería y el turismo, Sitio web: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/riesgos-laborales-hosteleria-turismo-2/>

- SePreSST (2019) Peligro y riesgo. Septiembre 2019, Sitio web <http://www.sepresst.com.mx/2019/09/28/peligro-y-riesgo-diferencia-y-relacion/>
- Argentina.gob(s.f) Accidentes y Enfermedades Profesionales, Sitio web: <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/buscastrabajo/conocetusderechos/riesgos-de-trabajo>
- Superintendencia de seguridad social (s.f) Enfermedad profesional, Sitio web <https://www.suseso.cl/606/w3-article-40066.html>
- Ley 19587, Higiene y seguridad en el trabajo, Infoleg, 21 de abril de 1974, recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17612/norma.htm>
- Ley 24557, Riesgos de trabajo, Infoleg, 13 de Septiembre de 1995, recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27971/norma.htm>
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo, (2018). Manual de buenas prácticas en Hotelería. Argentina. Recuperado de <http://www.srt.gob.ar/index.php/2018/12/10/mbphoteleria/>