

Facultad de Ingeniería Industrial
Departamento de Ingeniería Industrial
FUM "Rafael Freyre Torres"

Trabajo de Diploma

Diagnóstico al sistema de gestión de
seguridad y salud en el Villa Don Lino

Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial

Autor: Rodolfo Betancourt Pérez

Tutora: Ing. Yaíma Fuentes Quevedo

Holguín, 2014

Resumen

El presente trabajo titulado **Diagnóstico al sistema de gestión de seguridad y salud en el Villa Don Lino** se realizó con el objetivo de determinar las diferencias entre el sistema de gestión de SST actual con el recomendado por la NC 18001/07 y como resultado más relevante se obtuvo que existen diferencias entre ambos sistemas y que las principales no conformidades se encuentran relacionadas con la redacción de la política y los objetivos de la entidad, así como, con el sistema de gestión de riesgos laborales, que en su etapa de identificación está elaborado por áreas y no por procesos como establece la norma y es la práctica actual en el mundo empresarial, en anexos se comentan las ventajas de gestionar los riesgos de esta manera, al obtener una identificación de riesgos con mayor precisión. Partiendo de estas diferencias y otras detectadas en el diagnóstico se elaboró un plan de acción con un alto nivel de objetividad en el cual se contemplan las fortalezas y debilidades de la organización para enfrentar esta tarea. Además se concluye que la implementación de la norma y posible certificación son tareas a mediano y largo plazo.

Summary

The present Diagnostic titled work to the system of administration of security and health in the Villa Don Linen was carried out with the objective of determining the differences among the system of administration of current SST with the one recommended by the NC 18001/07 and as a result more outstanding it was obtained that differences exist systems between both and that the main non conformities are related with the politics's writing and the objectives of the entity, as well as, with the system of administration of labor risks that is elaborated by areas in its identification stage and not for processes like it establishes the norm and it is the current practice in the managerial world, in the annexes it is commented Preposition advantages of negotiating the risks this way, when obtaining an identification of risks with more precision.

Leaving of these differences and others detected in the diagnosis an action plan were elaborated with a high level of objectivity in which the strengths and weaknesses of the organization are contemplated to face this task. You also conclude that the implementation of the norm and possible certification are tasks to medium and I release term.

Índice

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 5 |
| 1.1. Evolución histórica de la Seguridad y Salud en el Trabajo..... | 5 |
| 1.2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo..... | 7 |
| 1.2.1. Definición y objeto de estudio de la seguridad y salud en el trabajo..... | 9 |
| 1.2.2. Familia de Normas Cubanas 18000:2005..... | 10 |
| 1.2.3. Diagnóstico Inicial..... | 11 |
| 1.2.4. ¿Qué se debe revisar?..... | 11 |
| 1.3. Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL)..... | 12 |
| 1.3.1. Aportes de la Ergonomía a la gestión de riesgos laborales..... | 14 |
| 1.3.2. Métodos para la evaluación de riesgos ergonómicos..... | 16 |
| 1.3.3. Métodos de valoración objetivos..... | 16 |
| 1.3.4. Métodos de valoración subjetiva..... | 17 |
| 1.3.5. Métodos de Valoración Mixtos..... | 17 |
| 1.3.6. Servicio de comidas y bebidas..... | 18 |
| 1.4. Según la NC 126/2001 Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo..... | 18 |
| 1.4.1. Higiene Ambiental..... | 19 |
| 1.4.2. Basuras y desperdicios..... | 19 |
| 1.4.3. Control de Vectores y Animales Nocivos..... | 19 |
| 1.4.4. Restaurantes..... | 20 |
| 1.4.5. Máquinas, cuchillos y aparatos para cortar..... | 21 |
| 1.4.6. Hornos y fogones..... | 22 |
| 1.4.7. Servicio de comidas..... | 23 |
| 1.4.8. Resbalones y caídas..... | 23 |
| 1.4.9. Quemaduras..... | 24 |
| 1.4.10. Lesiones músculo esqueléticas..... | 24 |
| 1.5. Servicio de limpieza..... | 25 |
| 1.6. Servicio de comidas y bebidas..... | 26 |
| CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SST | 27 |
| 2.1. Caracterización del objeto de estudio..... | 27 |
| 2.2. Diagnóstico al sistema de SST..... | 29 |
| Etapa 1: Involucramiento..... | 29 |
| Etapa 2: Revisión de documentos..... | 29 |
| Etapa 3: Verificación..... | 29 |
| Etapa 4: Identificación de la estrategia global a adoptar..... | 30 |
| Etapa 5: Plan de acción para la mejora continua..... | 30 |
| Etapa 6: Control y evaluación de las acciones..... | 30 |
| Etapa 7: Elaboración del informe..... | 30 |
| 2.3. Aplicación del procedimiento en el hotel Villa Don Lino..... | 31 |
| 2.3.1. Diagnóstico al sistema de gestión de riesgos laborales del hotel Villa Don Lino..... | 35 |
| CONCLUSIONES | 43 |
| RECOMENDACIONES | 44 |
| BIBLIOGRAFÍA | 45 |
| ANEXOS | 48 |

INTRODUCCIÓN

Históricamente dentro de las empresas a nivel mundial el hombre se ha preocupado por desarrollar instrumentos y métodos de trabajo para mejorar las normas de actuación de las organizaciones así como las de los individuos que la integran. Siendo el factor humano el elemento fundamental dentro del proceso de transformación en cualquier sistema de trabajo que se desee desarrollar es por esto que ocupa sin lugar a dudas un sitio importante dentro de las estrategias de las organizaciones priorizando el sistema de gestión de recursos humanos, ya que de estos depende el éxito o el fracaso de cualquier proceso productivo o de servicio que se ponga en marcha, pues toda entidad desea tener al personal más capacitado, competitivo y motivado para realizar las actividades previstas en el menor tiempo posible trayendo consigo el incremento en la productividad o en la satisfacción al cliente dependiendo de cuál sea el caso.

La gestión empresarial y la de los recursos humanos han traído consigo el desarrollo de los sistemas de gestión de seguridad y salud del trabajo (SGSST), ya que para mantener la fuerza de trabajo motivada y satisfecha es necesario contar con un sistema de seguridad que garantice la prevención de accidentes de trabajo así como las enfermedades profesionales, incorporando a sus vez mejoras en las condiciones de trabajo que posibiliten que el trabajador realice su tarea desde la perspectiva más cómoda evitando así un agotamiento excesivo en la actividad que realiza y estableciendo periodos de trabajo y descanso en dependencia con la condición física que presente de manera individual.

En toda entidad productiva o de servicio siempre está presente la posibilidad de que ocurra un accidente ya que estos están dados por la interacción de los obreros con el entorno de trabajo por lo que se hace imprescindible examinar cuidadosamente estos elementos para reducir al máximo los riesgos que pudieran existir y en caso de que esto no sea posible al menos controlarlos, pensando siempre en que nuestro recurso más preciado es el hombre y que todo lo que se emplee en materia de seguridad es una inversión y no un gasto. Evitando las

malas condiciones de trabajo, el uso de los equipos y herramientas inadecuadamente diseñadas, el cansancio, la distracción, la inexperiencia y las acciones arriesgadas, evita a su vez la mayor cantidad de accidentes que podrían ocurrir en una organización.

Desde luego estos cambios repercutieron en la salud y bienestar de los trabajadores, en la mayoría de los casos de manera negativa; los accidentes de trabajo incrementaron su incidencia y aparecieron enfermedades profesionales hasta entonces desconocidas creadas por los nuevos agentes agresores utilizados durante los procesos de trabajos.

En los últimos treinta años, la salud en los trabajadores y las medidas para la disminución de los accidentes se han desarrollado aceptablemente en la mayoría de los países industrializados, sin que esto quiera decir que han resuelto todos sus problemas al respecto, pero han avanzado de manera trascendente en aspectos como la implantación del servicio de salud en el trabajo y en las empresas, la formación de recursos humanos dedicados a esta área del conocimiento, la promulgación de leyes y normas para regir de modo más justo el desempeño del trabajo. (Mager. Tellman, J :1998)

Para dar cumplimiento a las leyes y regulaciones estatales y satisfacer las necesidades internas de las organizaciones, han aparecidos la normas que recomiendan como deben estar estructurados los sistemas de gestión de SST, en Cuba se ha recomendado la implantación de los SGSST según lo recomendado por la NC 18001/05.

En todos los países hay hoteles y restaurantes, cuyas economías están estrechamente ligadas a la industria del turismo, los viajes de negocios y los congresos. El turismo es el principal sector económico en muchos países.

El hotel Don Lino es uno de los que aporta económicamente al país al recibir una buena cantidad de turistas nacionales y extranjeros ya que permanece abierto prestando servicios durante todo el año, por lo que es una necesidad el establecer un sistema de SST que permita que permita desarrollar la mejora continua de las condiciones de trabajo en la organización.

Entre los elementos que han justificado la realización de esta investigación se encuentran el reclamo de los trabajadores de la garantía de los medios de protección personal necesarios para realizar sus actividades de manera segura, la insatisfacción por parte de los turistas de la existencias de barreras arquitectónicas en la instalación, teniendo en cuenta que esta es una instalación que el mayor por ciento de sus huéspedes son de la tercera edad y presentan más limitaciones físicas motoras que otros, la necesidad de contar con un sistema de gestión de SST que permita su integración con otros sistemas como el de Calidad, RRHH y medio ambiente como lo exige el organismo superior en todas sus dependencias

Partiendo de esta problemática es que se plantea como problema científico siguiente:

¿Cómo conocer, de manera precisa, las diferencias entre el sistema de gestión de la SST existentes actualmente y las exigencias del sistema propuesto en la NC 18001/05, en el

Hotel Villa Don Lino

Lo que se enmarca en el **objeto** de investigación: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y el **Campo** de acción se concreta en: diagnóstico al Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el hotel Villa Don Lino

Para el cumplimiento de tal empeño se plantea el **objetivo** de investigación siguiente: realizar un diagnóstico al sistema de gestión de SST en el hotel Villa Don Lino para determinar las diferencias con lo exigido en la NC 18001/05 y proponer las acciones necesarias al respecto, con énfasis en la gestión de riesgos en el proceso de preparación de alimentos en el área de la cocina.

Para dar cumplimiento a los objetivos declarados se plantean las tareas siguientes

1. Definir el marco teórico referencial a través de la revisión de la bibliografía especializada

2. Realizar el diagnóstico al sistema de gestión de SST existente en el hotel Villa Don Lino, siguiendo la metodología propuesta por el colectivo de autores de la Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya
3. Diagnosticar el sistema de gestión de riesgos laborales en el proceso de elaboración de alimentos en el área de la cocina
4. Redactar el informe del diagnóstico
5. Elaborar el plan de acción para eliminar las brechas existentes entre el sistema actual y el exigido por la NC 18001/05.

Como **hipótesis** se plantea que si se conocen, a través del diagnóstico, los elementos del sistema actual que no se corresponden con lo recomendado por la NC 18001/05, se podrán tomar medidas para minimizar la brecha que los separa.

Los métodos teóricos empleados en la investigación fueron el Histórico lógico y el inductivo deductivo.

Y los empíricos, la encuesta, entrevista y observación directa.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En las organizaciones crece cada día la preocupación por la implantación de sistemas para la seguridad y salud de sus trabajadores. Ya que toda práctica laboral trae junto a la realización de la misma un grupo de riesgos de mayor o menor nivel y todas las partes que se encuentren implicadas tienen el deber de lograr que la misma se realice sin que vaya en contra de la seguridad y la salud de sus trabajadores.

Es por esto que la preocupación alrededor de la temática relacionada con la seguridad y salud del trabajo está presente en las organizaciones sin importar su tamaño y sector al que pertenezca, hasta tal punto, que estas, se están decidiendo a tomar importantes medidas tanto para cumplir con las obligaciones legales como para incrementar la seguridad en sus estructuras organizativas así como en sus instalaciones. Por tanto, en la actualidad, la prevención de riesgos laborales se ha convertido en un factor más a tener en cuenta en la gestión diaria de las empresas. (1)

Antes de 1900 eran muchos los empresarios a los que no les preocupaba demasiado la seguridad de los obreros. Sólo empezaron a prestar atención al tema con la aprobación de las leyes de compensación a los trabajadores por parte de los gobiernos, entre 1908 y 1948: hacer más seguro el entorno del trabajo resultaba más barato que pagar compensaciones (13).

1.1. Evolución histórica de la Seguridad y Salud en el Trabajo

En la Cuba pre revolucionaria las actividades de protección e higiene del trabajo eran prácticamente inexistentes, a pesar de que el país ratificó en 1928 los dos primeros materia tenía origen el año 1930 y establecía algunos servicios médicos curativos para los centros de trabajo con más de 200 trabajadores, lo cual no se cumplía en la mayoría de los casos (12).

Con el triunfo del 1ro de enero se dan los primeros pasos creando una red de servicios preventivos asistenciales regidos por un gran número de documentos jurídicos como fueron:

- 1 En 1961 se establece el Departamento de higiene del trabajo.
- 2 En 1963 el gobierno revolucionario dictó la primera ley de seguridad social.
- 3 Inician en 1965 los laboratorios de medicina del trabajo.
4. Se crea por el Consejo de Ministro la unidad del más alto nivel científico técnico de la especialidad, el instituto de medicina del trabajo (1976 – 1977)
- 5 En 1964 se aprueban las bases generales para la organización del PHT (28).
- 6 En 1966 se promulga la resolución #428. Reglamento de higiene del trabajo.
- 7 En 1969 se aprueba el tratamiento aplicable a los trabajadores que presentan discapacidad disminuida.

En 1977 la ley #13 de PHT, entre otras (1), (10).

Es precisamente a finales del mes de diciembre de 1977 que se trae para los trabajadores cubanos una norma legal que refrendaba su derecho a la protección e higiene del trabajo, consagrado en la Constitución de la República, y garantizado por el

Estado mediante la adopción de medidas adecuadas para la preservación de la salud, la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y el mejoramiento sistemático de las condiciones laborales.

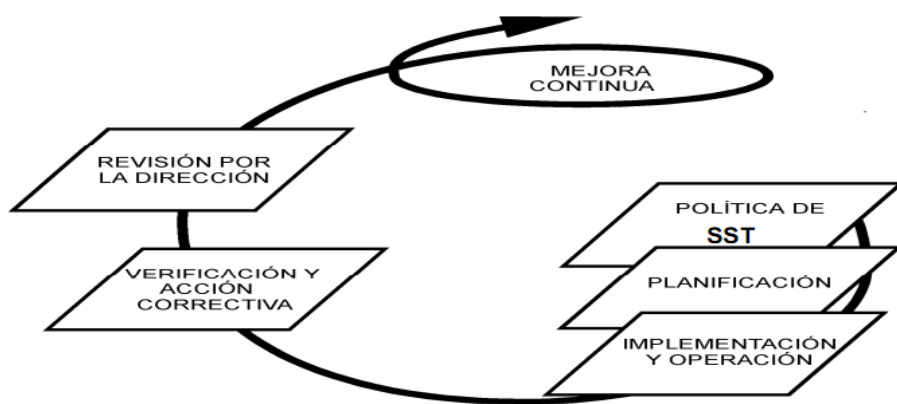
En Cuba la protección e higiene del trabajo es una responsabilidad estatal vinculada al esfuerzo nacional que se realiza en el campo de la salud, la educación, la investigación y la organización del trabajo, y en sus tareas participan, con diferentes y delimitados derechos y obligaciones, los dirigentes administrativos, los trabajadores y su organización sindical y los organismos rectores en la materia.

La Ley No. 13, dictada en diciembre de 1977, tuvo como base una propuesta del XIII Congreso de la Central de Trabajadores de Cuba y tiene por objeto establecer los principios fundamentales que rigen el Sistema de

Protección e Higiene del Trabajo; las obligaciones, atribuciones y funciones de los organismos rectores en esta materia y de las administraciones; los deberes y derechos de los trabajadores y las funciones de la organización sindical.

1.2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el siguiente modelo se logra identificar los elementos del SGSST en aras de lograr la mejora continua de la organización.



Para lograr una correcta gestión en materia de seguridad y salud en el trabajo es necesario tener en cuenta una serie de requisitos en aras de establecer, mantener y perfeccionar el mismo.

Primeramente es de vital importancia establecer una **política de seguridad y salud en el trabajo**. De la política se definen los objetivos generales de seguridad y salud en el trabajo y el compromiso de mejorar el desempeño en el trabajo. Esta debe ser consistente, enfocada hacia el futuro, incluir el compromiso de mejora continua y ser abierta, en función del nivel de peligrosidad.

Además el sistema continúa con la planificación sobre lo cual la norma plantea; la organización debe establecer y mantener procedimientos para la continua identificación de peligros, evaluación de los riesgos e implementación de las medidas de control necesarias. Estos procedimientos deben incluir las actividades rutinarias y no rutinarias, las actividades de todo el personal con acceso al lugar

de trabajo (incluidos subcontratistas y visitantes) y los servicios o infraestructura en el lugar de trabajo, proporcionados por la organización o por otros.

La organización debe garantizar que los resultados de estas evaluaciones y los efectos de estos controles sean tomados en cuenta cuando establezca sus objetivos de SST. La organización debe documentar y mantener esta información actualizada.

En cuanto a la implementación y operación plantea la norma que se debe definir, documentar y comunicar las funciones, responsabilidades y autoridad del personal que dirige, ejecuta y verifica actividades que tengan efecto sobre los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, de las actividades, instalaciones y procesos de la organización, para facilitar una gestión de SST eficaz.

La responsabilidad final por la seguridad y la salud en el trabajo radica en la alta dirección. La organización debe designar a un representante de la alta dirección (por ejemplo, en una organización, un miembro del Consejo de Dirección) con la responsabilidad y autoridad particular de asegurar que el sistema de gestión de la SST este implementado adecuadamente y que se desempeña de acuerdo con los requisitos en todos los lugares y esferas de operación dentro de la organización.

La dirección debe proporcionar los recursos esenciales para implementar, controlar y mejorar el sistema de gestión de SST.

Sobre la actividad de control del sistema se establece que la organización debe establecer y mantener procedimientos documentados para hacer el seguimiento y medir regularmente el desempeño en SST. Estos procedimientos deben incluir.

La alta dirección de la organización debe, de acuerdo a los periodos que determine, revisar el sistema de gestión de SST, para asegurar su continua aptitud, adecuación y eficacia. El proceso de revisión por la dirección debe asegurar que se reúna toda la información necesaria para que la dirección pueda efectuar esta evaluación. Esta revisión debe ser documentada.

La revisión por la dirección debe considerar la eventual necesidad de cambios en la política, los objetivos y otros elementos del sistema de gestión de SST en

función de los resultados de auditorías, de cambios en las circunstancias y del compromiso de mejora continua.

De esta manera es que la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo según las exigencias de la NC 18001/07 se puede convertir en un proceso de mejora continua.

1.2.1. Definición y objeto de estudio de la seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo (SST) ha sido conceptualizada como el conjunto de medidas técnicas y procedimientos establecidos para disminuir el riesgo antes de que se produzca algún daño derivado del trabajo, creando un ambiente de seguridad física, una situación de bienestar personal, un círculo de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana, en el marco de la actividad laboral contemporánea (5).

De modo genérico la seguridad y la salud constituyen dos actividades íntimamente relacionadas para garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de bienestar en los trabajadores (5).

De estas dos actividades relacionadas, surgen los criterios de definir a la seguridad en el trabajo como el conjunto de medidas técnicas, ocupacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir los accidentes, determinar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas y a la salud en el trabajo, al conjunto de normas y procedimientos que protege la integridad física y mental del trabajador, preservándole de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde son ejecutadas. La salud en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y con la prevención de enfermedades profesionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo, de ahí su carácter preventivo, teniendo como objetivo el bienestar y el comportamiento del trabajador, evitando que este se enferme o se ausente transitoria o definitivamente del trabajo, además refiere buenas condiciones para el mismo (8).

La GSST se caracteriza por su mayor integración en el contexto de la gestión empresarial, fundiendo los conocimientos de SST y toda actividad de la empresa, vinculados a programas de calidad total. Esto permite que el mejoramiento de las condiciones de trabajo se vea como un elemento clave en el incremento de la eficiencia, además debe considerarse como una inversión, y no un costo, teniendo en cuenta que la prevención es menos costosa que la compensación. Siendo la respuesta a la problemática de que esas malas condiciones no solo favorece a lesiones en los trabajadores y pérdida de materiales, sino, que también influye en el clima organizacional, fluctuación, pérdidas de tiempo y a la disminución de la productividad” (9).

Si la SST (20) es la actividad orientada a crear condiciones, capacidades y cultura para que el trabajador y su organización puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente, evitando sucesos que puedan originar daños derivados del trabajo.

El sistema de gestión de la SST es la parte del **sistema de gestión** general que comprende el conjunto de los elementos interrelacionados e interactivos, incluida la política, organización, planificación, evaluación y plan de acciones, para dirigir y controlar una organización con respecto a la seguridad y salud en el trabajo.

Es la correspondencia directa entre varios elementos, los cuales organizan y controlan una entidad en la parte correspondiente a la seguridad y salud en el trabajo, esta comprende actividades de acuerdo a cada política tales como: planificación, implementación y operación, verificación y acción correctiva.

1.2.2. Familia de Normas Cubanas 18000:2005

La familia de normas NC 18000 han sido elaborada por el NC/CTN 6 “Seguridad y salud en el trabajo”, integrado por un conjunto de instituciones especializadas en el tema, estas se corresponden técnicamente con la versión de las familia de normas OHSAS 18000,(18000, 18001, 18002) con Algunas adecuaciones a lo establecido en la NC ISO 9000:2001; y para los términos 3.10 y 3.11 con respecto a la legislación donde se traduce la palabra “ocupacional”, como “en el trabajo”, para adecuarla a dicha legislación. La NC 18011 referente al proceso de auditoría fue elaborada.

Estas normas persigue sobre todo que las empresas cubanas cuenten con un sistema de seguridad y salud a la misma altura que las más respetadas empresas a nivel mundial y pueda satisfacer las necesidades de los clientes más exigentes, además de estar al margen de los constantes cambios tecnológicos que están sometidas las empresas de nuestros días.

Las normas son cuatros y están estructuradas de la siguiente manera:

1. NC 18000: 2005 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Vocabulario.
2. NC 18001: 2005 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.
3. NC 18002: 2005 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices para la implantación de la norma NC 18001.
4. NC 18011: 2005 Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices generales para la evaluación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Proceso de auditoría.

1.2.3. Diagnóstico Inicial

La organización debe considerar la necesidad de realizar un diagnóstico inicial de sus actividades, programas y procedimientos existentes, con relación a la gestión de la SST, con el objetivo de establecer su alcance y mucho más adelante mejorar.

1.2.4. ¿Qué se debe revisar?

- La legislación vigente aplicable.
- Desempeño del área de Recursos Laborales y otras relacionadas con SST en la organización.
- Recursos existentes destinados a la SST y los modos de actuación en cada uno de los elementos que garantizan el cumplimiento de las políticas y objetivos de la SST e la organización

Qué permite:

- Establecer puntos débiles y fuertes de una organización.
- Establecer indicadores de evaluación de riesgos laborales.
- Identificar problemas y analizar sus causas.
- Recopilar información a través de encuestas y entrevistas, revisión documental, lista de chequeo y otros (20)

1.3. Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL)

Según la NC 18 000/07 es la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión para analizar, valorar y evaluar los riesgos. La gestión del riesgo incluye habitualmente la evaluación, el tratamiento y la comunicación del riesgo.

El fin de cualquier Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, es influir en la conducta de todas aquellas personas que dentro del mismo tienen diferentes responsabilidades para alcanzar un fin común. Un SGPRL para cumplir con sus objetivos, debe influir en todos los niveles para que se tomen decisiones que favorezcan a la seguridad.

La prevención se acomete mediante un examen inicial que detecte las principales necesidades de la Empresa y, a partir de dicho diagnóstico, se desarrollan procesos continuados de evaluación de problemas, planificación de soluciones e implantación de medidas.

El SGPRL se debe basar en la mejora continua sobre la base de la información generada por el propio sistema realizando supervisiones sistemáticas, investigaciones de los daños a la salud, auditorías y exámenes globales sobre el funcionamiento del SGPRL que conduzcan a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.

El ministerio del trabajo y asuntos sociales de España conceptualiza la prevención como el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo (11) de este mismo modo la NC 18000:2007 (18) la define como el conjunto de acciones o medidas adoptadas o previstas en todas las fases

de actividad de la organización con el fin de evitar o disminuir los riesgos en el trabajo.

Toda actividad, cuya finalidad sea evitar la aparición de sucesos no deseados, constituye prevención, comprendiendo las actuaciones, medidas y operaciones que deben incidir sobre las actividades a realizar, buscando minimizar o eliminar las situaciones o circunstancias que pueden desencadenar hechos no deseados, así como sus causas (26). Prevenir se suele plantear como la actividad dedicada a que no sucedan acontecimientos no deseados. El principal problema radica en el hecho de que es más fácil actuar cuando ha ocurrido algo, que prevenir lo que aun no ha ocurrido, lo que, además, se vuelve difícil de analizar (27).

Hay que tener en cuenta que la prevención de riesgos laborales, por lo que comporta de atención a las condiciones de trabajo de las personas (principal valor de la empresa), constituye, con una adecuada gestión, un medio determinante para alcanzar niveles óptimos de calidad de productos, servicios y procesos, contribuyendo con ello a que la empresa sea eficiente y competitiva. Sólo con personas cualificadas y motivadas se puede lograr el nivel de innovación, creatividad y compromiso que las organizaciones necesitan. La prevención y en general la atención a las condiciones de trabajo, regida por principios éticos, es la mejor manera para lograr la confianza de los trabajadores, reforzar el liderazgo de los directivos y demostrar ante la sociedad el nivel de responsabilidad social asumido en materia laboral (8).

Según la literatura consultada, la mayoría coinciden en conceptualizar a los riesgos, como lo plantea la NC 18000:2007 del SGSST (20) en este caso, como la combinación de la probabilidad de que ocurra un daño y la gravedad de las consecuencias de éste, así mismo la Resolución 297/2003 del control interno (29) expresa que el riesgo está compuesto por 2 componentes: incertidumbre, la cual puede ser entendida como la imposibilidad de predecir o pronosticar el resultado de una situación en un momento dado y el otro componente es la probabilidad, definiendo esta como la proporción de veces que un evento en particular ocurre en

un tiempo determinado, asumiendo que las condiciones fundamentales permanecen constantes.

Algunos definen la gestión de riesgos laborales como el proceso de toma de decisiones en un ambiente de incertidumbre sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirán si esta acción ocurre (2).

Con los criterios anteriores, se define el proceso de gestión de los riesgos laborales como “el proceso coordinado mediante el cual se analizan, valoran y controlan los riesgos en una organización” (31).

Por la importancia de la gestión de los riesgos laborales y por ser considerada por muchos especialistas como la actividad fundamental dentro del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, vista como la columna vertebral de este proceso, es que se le presta gran atención en las empresas.

La gestión de riesgos laborales se inicia con la **identificación del peligro que es el proceso** que consiste en reconocer que existe peligro y definir sus características; **identificación del riesgo** que es identificar la probabilidad de que ocurra un daño y la gravedad de las consecuencias; **la evaluación del riesgo** que es el proceso mediante el cual se evalúan los riesgos y se ordenan las medidas atendiendo a su prioridad y el **control del riesgo** que son las acciones encaminadas a garantizar que los riesgos sean controlados o por lo menos que sean tolerables, o sea, riesgo que es aceptado en un contexto dado, basados en los valores actuales de la sociedad y criterios predeterminados.

1.3.1. Aportes de la Ergonomía a la gestión de riesgos laborales

Una de las herramientas que nos permite la identificación de peligros que puedan constituir riesgos laborales, es el estudio de las condiciones ergonómicas. La Ergonomía es una disciplina científico-técnica y de diseño que estudia integralmente al hombre (o grupos de hombres) en su marco de actuación, relacionado con las máquinas dentro de un ambiente laboral específico, y que busca la optimización de los tres elementos del sistema (hombre-máquina-medio ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de las personas, de la técnica, del ambiente y de la organización del trabajo. Es una disciplina de

las comunicaciones recíprocas entre el hombre y su entorno socio técnico; sus objetivos son proporcionar el ajuste recíproco, constante y sistémico entre el hombre, las máquinas y el ambiente; diseñar la situación de trabajo de manera que ésta resulte plena de contenido y adecuada a las capacidades psicofisiológicas y necesidades del ser humano; aumentar la eficiencia, eficacia y productividad del trabajo” (3).

Los objetivos generales de la ergonomía se enmarcan en los aspectos siguientes:

- Reducción de lesiones y enfermedades ocupacionales
- Disminución de los costos por incapacidad de los trabajadores
- Aumento de la producción
- Mejoramiento de la calidad del trabajo
- Aplicación de las normas existentes
- Disminución de la pérdida de materia prima.

El diseño ergonómico de los puestos y lugares de trabajo se puede plantear a distintos niveles: el diseño físico de cada puesto, el espacio disponible en los lugares de trabajo, la distribución de los puestos y los requisitos del mobiliario de trabajo.

El mobiliario de trabajo debe ser regulable y satisfacer los requisitos generales de acabado, resistencia y estabilidad requeridos por la tarea. Dentro del mobiliario debe prestarse especial atención al sistema silla/mesa. Para estos elementos resulta prioritario el cumplimiento de los requisitos de diseño ergonómico.

A menudo los trabajadores no pueden escoger y se ven obligados a adaptarse a unas condiciones laborales mal diseñadas, que pueden lesionar gravemente las manos, las muñecas, las articulaciones, la espalda u otras partes del organismo. Las lesiones y enfermedades provocadas por herramientas y lugares de trabajo mal diseñados o inadecuados se desarrollan habitualmente con lentitud a lo largo de meses o de años. Lesiones y enfermedades más habituales que causan las labores repetitivas o mal concebidas (30).

El acondicionamiento ergonómico de la iluminación en los puestos de trabajo tiene por objeto favorecer la percepción visual, con el fin de aumentar la

eficiencia, la seguridad y el bienestar de las personas. Para conseguir esto, las características de la iluminación deben adecuarse tanto a las exigencias de la tarea como a las necesidades del trabajador. La iluminación deficiente ocasiona fatiga a los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes laborales. (17).

1.3.2. Métodos para la evaluación de riesgos ergonómicos

Existen varios métodos para evaluar riesgos ergonómicos, su selección depende de la filosofía de la organización (participación de los trabajadores en la toma de decisiones), nivel de análisis (evaluar un puesto o toda la organización) o preferencias personales, se agrupan en tres grandes grupos, objetivos; con criterios de evaluación objetivos y medibles (carga física, factores ambientales, etc.), subjetivos, donde los propios operadores y sus mandos directos, son los mejores expertos para detectar los incidentes y problemas que puedan surgir en el desarrollo de su trabajo, y los mixtos que es una combinación de ambos.

1.3.3. Métodos de valoración objetivos

Son métodos de aplicación sencilla y estandarizados que dejan pocas posibilidades a las interpretaciones subjetivas, por lo que los criterios de evaluación que usan, deben ser fácilmente objetivables y medibles (carga física, factores ambientales). Tampoco se pueden despreciar factores menos objetivables como la carga mental y los factores psicosociales y organizativos, si bien, para éstos, debemos elegir criterios de los mismos que sean representativos de cada factor. Estos criterios son de tipo cualitativo, y por ello más subjetivos que los anteriores, pero igualmente precisos si acertamos en su elección y los usamos correctamente.

Generalmente, son métodos que nos permiten valorar aspectos de las condiciones de trabajo, que nos ayuden a tener una idea global del estado de las mismas, necesitando de métodos más específicos y complejos si queremos profundizar en el estudio de algunas de ellas. El diagnóstico final que se realice mediante estos

métodos, se hace por simple comparación con unos valores de referencia, previamente acordados, que el método facilita mediante tablas. El método más representativo es el método LEST.

1.3.4. Métodos de valoración subjetiva

Estos métodos se basan en el principio de que los propios operadores y sus mandos más directos, son los que están en mejor disposición para poder detectar los incidentes y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de su trabajo. Dan la iniciativa desde el principio a los trabajadores, permitiéndoles manifestar su experiencia en el desarrollo de su trabajo. Si además le permitimos analizar las posibles soluciones a sus problemas, nos encontraremos que son más receptivos a cualquier modificación de las condiciones de trabajo que le propongamos.

El método más representativo de esta modalidad es el elaborado por la agencia nacional para la mejora de las condiciones de trabajo de Francia, también denominado método ANACT.

1.3.5. Métodos de Valoración Mixtos

Son aquellos en los que se realiza una valoración objetiva de las condiciones del puesto de trabajo, por parte del técnico, y otra valoración subjetiva, por parte del operario del puesto. Comparando los resultados de ambas valoraciones, podemos obtener una idea del grado de convergencia o divergencia existente entre las dos, lo cual nos sirve para tener una visión clara de donde tenemos que analizar con más profundidad o, donde existen opiniones contradictorias con el grupo. Evidentemente, los factores a valorar deben ser los mismos para el técnico y para la persona que ocupa el puesto.

El método más representativo de este apartado es el método MAPFRE.

Los métodos más utilizados y efectivos para la evaluación de condiciones de trabajo son:

- Método LEST, para la evaluación global de puestos de trabajo.
- Método MAPFRE, para detectar condiciones críticas en puestos o tareas (24).

1.3.6. Servicio de comidas y bebidas

Este grupo de trabajadores está compuesto por el personal de cocina, los encargados de fregar platos, los encargados del servicio de restaurante, el personal del servicio de habitaciones, los que acompañan al cliente a sus mesas y los encargados de barra.

Lesiones por esfuerzo repetitivo (LER). El personal del servicio de habitaciones y del servicio de restaurante puede sufrir LER al servir comidas, ya que con frecuencia recorren largas distancias con bandejas demasiado pesadas. Los carros del servicio de habitaciones ayudan a reducir estos riesgos, aunque deben ser fáciles de manejar y encontrarse en buen estado. Si los carros disponen de recipientes para calentar platos, los empleados deben recibir la formación adecuada para su manejo (25).

Tropiezos y caídas. Los suelos en cocinas y zonas por donde pasa el personal de servicio han de mantenerse limpios y secos para prevenir posibles caídas. Los líquidos derramados deben limpiarse de inmediato. Véase también el apartado “Restaurantes” en este mismo capítulo.

1.4. Según la NC 126/2001 Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo

Restauración

Condiciones Higiénico-Sanitarias

Todas las categorías: El restaurante deberá disponer de las mejores condiciones de limpieza e higiene en todas sus áreas, tanto para el cliente como para el personal.

La selección, almacenamiento, pre elaboración, elaboración y cocción de las materias primas y alimentos en general, incluyendo el propio servicio se deberá hacer siempre en las mejores y más adecuadas condiciones higiénico-sanitarias.

El mantenimiento y cuidado del restaurante tanto exterior como interior, sus paredes, pisos, techos, los equipos, la ambientación, útiles, insumos, etc., se

deberán hacer de forma tal que garanticen el perfecto estado de uso, conservación, limpieza y desinfección.

Deberán contar con sistema de tratamiento de residuales líquidos. Las instalaciones sanitarias deberán mantener buen estado de limpieza y funcionamiento.

Nota: Todos los restaurantes deberán cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las

Medidas higiénico-sanitarias establecidas por la autoridad sanitaria competente. El personal

Deberá ser entrenado y capacitado con ese fin.

1.4.1. Higiene Ambiental

Todas las categorías: El entorno donde se encuentra ubicado el restaurante deberá estar exento de fosas desbordadas, aguas contaminadas, olores fuertes, ruidos, desechos sólidos y animales domésticos sueltos que no sean o formen parte del diseño del producto.

NOTA: Todos los restaurantes deberán cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las medidas ambientales establecidas por la autoridad medioambiental competente. El personal deberá ser entrenado y capacitado con ese fin.

1.4.2. Basuras y desperdicios

Todas las categorías: Deberán contar con depósitos (revestidos interiormente con bolsas desechables) y áreas para ubicar la basura y los desperdicios. La recogida de la misma y la limpieza de los tanques deberán ser diarias.

1.4.3. Control de Vectores y Animales Nocivos

Todas las categorías: Deberán tener eficaz protección y control de insectos, vectores y animales nocivos en todas las áreas del restaurante, incluyendo las áreas exteriores. No deberán existir evidencias ni presencia de vectores y/o animales nocivos.

Se deberá cumplir en cuanto a los productos utilizados con lo establecido por la autoridad medioambiental competente (15).

Todas las categorías: La entrada al restaurante y parte de las instalaciones deberán estar acondicionadas para personas con discapacidades. Deberán contar con facilidades de acceso en la entrada y el parqueo; deberán existir las rampas necesarias para facilitar el desplazamiento hacia el restaurante, la anchura de las puertas interiores deberá ser la establecida y se deberán habilitar mesas disponibles para el servicio cercanas a las puertas de salida. Los baños deberán ser accesibles desde el salón comedor. Se deberá tener en cuenta lo establecido en la NC 127/2001.

1.4.4. Restaurantes

Un restaurante puede variar en tamaño: desde un pequeño local de comidas hasta el restaurante de un gran hotel, y comprende por lo común tres zonas principales: la cocina, donde se prepara y guisa la comida; el servicio de comidas a los clientes en el restaurante, y el bar, una sala que ofrece comidas y bebidas alcohólicas, amenizadas con música y espectáculos en vivo o grabados.

Cocinas. El personal de cocina comprende: los jefes de cocina y los cocineros, que preparan y cocinan la comida; los encargados de la despensa, cuya misión es preparar los alimentos que van a cocinarse y mantener al día el inventario de provisiones, y las asistentes encargadas de la limpieza y el mantenimiento de las dependencias de la cocina.

En las cocinas ocurren varios tipos de accidentes, como quemaduras con freidoras, resbalones a causa de la grasa en el suelo o cortes con cuchillos. La falta o escasez de mantenimiento en la zona de la cocina pueden originar accidentes. Los suelos recién fregados deben estar indicados con un cartel de "Suelo mojado" para evitar lesiones por caídas entre el personal de cocina. Las fuentes y platos han de guardarse de forma segura para impedir que se caigan. En las entradas y salidas deben colocarse alfombrillas, y la cera que se aplique al suelo en estas zonas ha de ser antideslizante. No deben dejarse nunca cajas, cubos de basura ni otros obstáculos en los pasillos. Si hay baldosas sueltas, cables al descubierto, sustancias derramadas por el suelo o existe cualquier otra circunstancia susceptible de causar un accidente, deberá notificarse y atenderse lo

antes posible, para lo cual el centro de trabajo ha de disponer de un procedimiento para tales notificaciones.

También existe peligro de accidentes si no se usan los medios adecuados para alcanzar los enseres guardados en las estanterías más altas, a las que se llegará mediante escaleras o taburetes con peldaños, nunca cajas o sillas. Las escaleras y taburetes han de guardarse en un lugar apropiado y mantenerse en buen estado de conservación (14).

1.4.5. Máquinas, cuchillos y aparatos para cortar

Los accidentes y las lesiones se producen con frecuencia si no se toman las medidas de seguridad adecuadas. El tipo de aparatos para cortar, la incesante actividad y la presión de trabajo presentes en los restaurantes durante las horas de las comidas aumentan el riesgo de accidentes.

Las picadoras de carne, las batidoras, las máquinas de cubitos de hielo y los lavavajillas son algunas de las máquinas más frecuentes en una cocina y su uso indebido puede provocar cortes, aprisionamiento de miembros en piezas móviles o descargas eléctricas. Para prevenir estos riesgos, el personal de cocina debe recibir formación completa antes de manejar los aparatos y seguir las indicaciones del fabricante para su uso seguro. Otras medidas para evitar posibles lesiones son: asegurarse de que las máquinas estén apagadas y desenchufadas antes de proceder a su limpieza; llevar ropa cómoda y prescindir de colgantes y adornos sueltos que puedan caerse o quedar atrapados en las máquinas (por el mismo motivo los empleados con pelo largo deben llevar una red para recogerse el cabello), y realizar revisiones con regularidad por parte de personal autorizado. Además, nunca deben introducirse los alimentos en las máquinas con las manos.

Las cortadoras de carne, utilizadas también para cortar frutas y verduras, son muy comunes en las cocinas y son los aparatos potencialmente más peligrosos entre los equipos de cocina.

Los cuchillos pueden producir heridas graves si se utilizan indebidamente o si no están guardados en un lugar apropiado.

El personal de cocina suele emplear cuchillos para cortar y trocear carne y verduras antes de cocinarlas. Para evitar lesiones deben observarse algunas medidas: no utilizar los cuchillos para actividades ajenas a su uso específico (por ejemplo, como abre-latas); mantenerlos bien afilados, de lo contrario la presión ejercida es mayor y aumenta el riesgo de que resbale la hoja; transportarlos asidos por el mango y con la hoja hacia el suelo, y guardarlos en su sitio nada más acabar su limpieza (14).

1.4.6. Hornos y fogones

Las quemaduras de la piel son el mayor peligro al que está expuesto el personal de cocina que maneja hornos y fogones. Las lesiones por este motivo varían desde ligeras escaldaduras superficiales hasta quemaduras de tercer grado. Como medida preventiva se recomienda utilizar manoplas protectoras para transportar las cazuelas, levantar las tapas de las mismas o retirarlas del horno. No debe dejarse que la grasa se acumule en las zonas cercanas al horno para evitar resbalones e incendios. Si los hornos que se utilizan son de gas, debe conectarse el piloto antes

De encenderlo.

Las freidoras son otro aparato común en las cocinas, empleadas para las frituras de carnes y verduras. El mayor peligro que entrañan son las quemaduras en la piel por salpicaduras de grasa caliente. Para manejar con seguridad una freidora se recomiendan las medidas siguientes: evitar que el aceite se caliente en exceso y se incendie; limpiar de grasa el suelo alrededor de la freidora; no llenarla demasiado de aceite para impedir que llegue a rebosar, y prestar un cuidado especial a la hora de filtrar o cambiar el aceite de la freidora. Se llevará hora de filtrar o cambiar el aceite de la freidora. Se llevará puesto siempre un equipo de protección personal, como guantes, delantales y camisetas de manga larga. Los hornos de microondas se utilizan mucho en las cocinas para calentar la comida rápidamente o cocinarla. Los peligros más frecuentes que entrañan cuando su mantenimiento no es el correcto son las descargas eléctricas y la exposición a fugas de radiación de microondas. Se trata de una radiación que, en función de la

intensidad y la duración de la exposición, puede causar lesiones a los órganos más sensibles del cuerpo humano. Es posible que los marcapasos y otros implantes médicos se vean afectados igualmente por la radiación. La puerta y las juntas de cierre del microondas deben estar limpias de residuos de grasa y comida, que pueden impedir que el aparato cierre correctamente y se produzca un escape de radiación al exterior. Deben colocarse en las proximidades del horno instrucciones sobre su funcionamiento en las debidas condiciones de seguridad. Todos los hornos deben someterse a revisiones periódicas para mantenerlos en buen estado y detectar posibles fugas de radiación. Las reparaciones y ajustes necesarios han de llevarse a cabo por técnicos especializados (14).

1.4.7. Servicio de comidas

El personal adscrito al servicio de comidas comprende: camareros encargados del comedor, camareros encargados de los aperitivos, los encargados de los cócteles, los encargados de la barra, los que acompañan al cliente hasta la mesa, los encargados de los banquetes y los ayudantes de camarero. Las funciones de estos empleados consisten en servir comidas y bebidas, acompañar a los clientes hasta sus mesas, y la limpieza y el mantenimiento de los comedores.

1.4.8. Resbalones y caídas

Pueden producirse lesiones al resbalar sobre un suelo húmedo o al caerse por tropezar con cajas, carritos o cubos de basura situados en cocinas y comedores. Entre estas lesiones están los esguinces, los traumatismos en las extremidades, lesiones cervicales y dorsales, y cortes ocasionados por la caída sobre objetos cortantes. Para evitar estos riesgos, los empleados deben llevar siempre un calzado resistente, con tacón bajo y suela de goma.

La comida, la grasa y el agua derramadas en el suelo deben limpiarse de inmediato, y los cables sueltos han de fijarse bien al suelo.

Todas las alfombrillas del comedor deben ser antideslizantes o contar con un reverso de goma o similar. Deben revisarse las moquetas por si hay zonas desgastadas o levantadas que puedan provocar tropiezos del personal del servicio

de comidas. Las zonas del suelo donde se produzca la transición de moqueta a baldosas deben estar debidamente señalizadas para advertir al personal del cambio de superficie. La disposición del comedor es otro factor importante en la prevención de accidentes. Los recodos difíciles, la escasez de luz y las puertas angostas en la cocina pueden provocar choques accidentales entre los camareros. Los ángulos abiertos y bien señalizados, y una iluminación suficiente en las puertas facilitan el paso y la seguridad del personal del servicio de comidas.

1.4.9. Quemaduras

El personal del servicio de comidas puede sufrir quemaduras en la piel por salpicaduras de líquidos calientes, como café o sopa, o por la cera derretida de las velas que iluminan y decoran las mesas. Para evitarlo, los camareros nunca deben llenar en exceso los vasos y platos al servir bebidas calientes en la mesa. Al servir sopa, deben tener cuidado de no salpicar y procurar no llenar los platos en exceso.

Los encargados de llevar cafeteras y teteras al comedor deben protegerse las manos con una servilleta.

1.4.10. Lesiones músculo esqueléticas

Las lesiones por esfuerzos repetitivos (LER) y otros problemas musculoesqueléticos son frecuentes en los empleados que rutinariamente llevan bandejas pesadas, y que tienen que inclinarse y estirarse para quitar, limpiar y poner las mesas o trasladar cajas con los suministros para el restaurante. Estos riesgos pueden reducirse mediante una buena planificación de los puestos de trabajo y de sus horarios, de manera que las labores del personal destinado al servicio de comidas tengan carácter rotatorio, a fin de disminuir las tareas repetitivas.

La formación en materia de ergonomía (y de factores de riesgo de lesiones por esfuerzo repetitivo) es también de gran utilidad para evitar este tipo de lesiones entre el personal del servicio de comidas.

Muchas lesiones cervicales y dorsales se deben al uso de una técnica inadecuada al levantar pesos. Con frecuencia, el transporte de bandejas sobrecargadas con

platos y vasos de forma incorrecta puede originar lesiones cervicales y aumentar el riesgo de caída de la bandeja y lesionar a otra persona. Los riesgos de lesiones pueden reducirse con una formación adecuada sobre cómo levantar y llevar las bandejas correctamente. Así, la distribución equilibrada de platos y vasos por toda la bandeja y la colocación de la palma de una mano en el centro de la base, mientras se sujeta el borde frontal con la otra, contribuye a crear un entorno más seguro en el comedor (14).

1.5. Servicio de limpieza

En este grupo se incluyen el personal de limpieza de habitaciones, el personal de lavandería y los supervisores. Sus funciones suelen concretarse en la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, los espacios de uso común y las salas recreativas y de reuniones. También suelen encargarse del servicio de lavandería de los huéspedes. Los principales riesgos para su salud y seguridad son los siguientes:

Lesiones por esfuerzo repetitivo (LER). El trabajo del personal de limpieza conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles y paredes y empujar los carritos de la limpieza de una habitación a otra. El personal de lavandería también corre el riesgo de sufrir lesiones por esfuerzos repetitivos a causa de los estiramientos y rápidos movimientos necesarios para doblar, clasificar y apilar la ropa.

Para el transporte de los equipos y enseres, los empleados utilizan carritos, que deben estar en perfecto estado de mantenimiento y tener las ruedas engrasadas para permitir un deslizamiento suave y transportar cargas pesadas sin riesgo de tropiezos. Además, los carritos deben ser relativamente ligeros, fáciles de manejar y permitir al que lo lleva ver con claridad por dónde va. Tanto el personal de limpieza como el de lavandería tienen que recibir formación sobre aspectos de ergonomía y de cómo levantar correctamente pesos. También deberán conocer los factores de riesgo de las LER y los métodos para reducir su incidencia (14).

1.6. Servicio de comidas y bebidas

Este grupo de trabajadores está compuesto por el personal de cocina, los encargados de fregar platos, los encargados del servicio de restaurante, el personal del servicio de habitaciones, los que acompañan al cliente a sus mesas y los encargados de barra.

Lesiones por esfuerzo repetitivo (LER). El personal del servicio de habitaciones y del servicio de restaurante puede sufrir LER al servir comidas, ya que con frecuencia recorren largas distancias con bandejas demasiado pesadas. Los carros del servicio de habitaciones ayudan a reducir estos riesgos, aunque deben ser fáciles de manejar y encontrarse en buen estado. Si los carros disponen de recipientes para calentar platos, los empleados deben recibir la formación adecuada para su manejo. Tropiezos y caídas. Los suelos en cocinas y zonas por donde pasa el personal de servicio han de mantenerse limpios y secos para prevenir posibles caídas. Los líquidos derramados deben limpiarse de inmediato. Véase también el apartado “Restaurantes” en este mismo capítulo (14).

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SST

2.1. Caracterización del objeto de estudio

La Unidad Empresarial de Base Villa Don Lino perteneciente a la Empresa ISLAZUL Holguín, ubicada en el municipio Rafael Freyre, limita al norte con océano Atlántico, al sur con vecinos campesinos y carretera que conduce a Playa Blanca Rafael Freyre, al este con Villa Sol MININT y al oeste con Playa Blanca. La estructura organizativa del hotel es un director general y equipos económicos, recepción hotelera, seguridad y protección... (Anexo 1)

Posee un área de 4885 m², de ellos: 632 m² ocupados por áreas recreativas, restaurantes, cocina, oficinas y los bloque habitacionales.

Cuenta actualmente con 128 habitaciones para el turismo Nacional y Extranjero, desde su propia inauguración en 1983 su misión ha sido mantener las expectativas del turismo nacional e internacional, distinguiéndose la eficiencia de sus servicios por su cubanía, calidad y confort.

Caracterización del restaurante

Restaurante buffet donde se organizan noches temáticas o especiales caracterizadas por la oferta de comidas y bebidas, ambientación decoración y vestuario. Las noches pueden ser cubanas, del mar, de gala, fantasía, italiana, asiática y otras. Tiene capacidad para 120 personas habilitado con mesas frías y calientes, con tres áreas de trabajo, cada área es atendida por dos dependientes. Es categoría 3 tenedores. Ofrece desayuno, almuerzo y comida. Cuenta con 2 alas exteriores con capacidad para 40 pax. Tiene servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, brinda información a los clientes acerca del horario de servicios y, menú del día. La oferta es diversificada y existe un Snack Bar 24 horas. Conjuntamente con este restaurante buffet está el restaurante especializado con capacidad para 20 clientes, organizado a través de un sistema de reservaciones.

Características del turismo de ese hotel

Turismo de paquete Sol y Playa que tiene como principal afluente el turismo de familia. El 85 % de los clientes que visitan el hotel tienen una edad promedio entre los 30 y 65 años. Por lo que las actividades fundamentales son de ocio y contemplativas. El principal mercado emisor es Canadá, seguido de Emigrados Cubanos, Francia entre otros con sus respectivas características, podemos agregar que el 40% de los clientes son repitentes protegidos por un plan de fidelización (Anexo. 2), y en los últimos dos años la tendencia es al aumento del turismo nacional siendo una directiva del MINTUR la potenciación del mercado interno. (Anexo 3)

Caracterizar los RRHH, por edad, sexo, nivel de escolaridad

Se cuenta con un total de 77 trabajadores, una Plantilla Aprobada de 37 cargos, y 40 trabajadores contratados por necesidad de los servicios, desglosados por categoría ocupacional en 6 Cuadros, 12 Técnicos, 17 operarios y 42 trabajadores de servicio, de ellos 34 mujeres lo que representa el 44% de la fuerza laboral, mostrando la participación de la mujer cubana en la sociedad. Se cuenta con 27 trabajadores menores de 35 años (35%), 18 trabajadores entre 36 y 40 años, tomando esta muestra podemos decir que representa el 58% del total lo que es favorable para lograr un buen desempeño de cada una de las actividades logrando agilidad, rapidez, celeridad, productividad y eficiencia, sin dejar de mencionar la experiencia de los que superan los 40, que son 14 entre 41 y 45 años, 13 entre 46 y 55 años, y 3 mayores de 56 años. Por nivel educacional se clasifican en: 18 de Nivel Superior, 27 Técnicos Medio, 19 de Nivel Medio Superior, 4 Obreros Calificados, y 9 con Nivel Medio, lo que demuestra la capacidad y preparación del personal de forma general, ya que cuentan con los requisitos para el cargo establecido en el Calificador Ramal MINTUR (Resolución 66/2009 MINTUR), y con las competencias profesionales para brindar un buen servicio, dígase dominio de 2 idiomas extranjeros y formación básica por la EHT Nuevos Horizontes de Holguín.

2.2. Diagnóstico al sistema de SST

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el procedimiento para el diagnóstico del sistema de seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones, del colectivo de autores de la universidad de Holguín Oscar Lucero Moya, por ser este un procedimiento que se adecua más a los objetivos propuestos que el planteado por la universidad central de Villa Clara.

El procedimiento utilizado consta de las etapas siguientes: (Anexo 4)

Etapas 1: Involucramiento

Cuando se desea realizar una investigación se debe comenzar logrando el involucramiento de todos los integrantes de la organización, para lograr una óptima comunicación entre el investigador y la empresa. Sólo así se obtendrá un clima comunicativo óptimo para después tener respuestas acertadas a nuestras incógnitas. En esta reunión inicial se define el área donde se realizará el diagnóstico, se seleccionará el personal que llevará a cabo el diagnóstico y se capacitará el equipo encargado de realizar el mismo.

Etapas 2: Revisión de documentos

En esta etapa se revisarán los documentos que exige el sistema de gestión de SST según la NC 18001/07, para ser más fácil este análisis se tendrán en cuenta los tres elementos principales que conforman los modelos de gestión como son: los recursos, los pronunciamientos y los modos de actuación. Para la realización de esta revisión se usará como técnica el análisis documental complementada con la participación del Especialista de GRRHH y SST para facilitar la búsqueda de documentos y aclarar cualquier inquietud que aparezca en el proceso de diagnóstico.

Etapas 3: Verificación

Como escalón posterior a la revisión documental se realizará la verificación a través de técnicas muy usadas como son: entrevistas, encuestas y observación directa de todo lo revisado documentalmente, tomando como dirección de trabajo la comprobación del cumplimiento de planes de actuación; actualización de

registros; conocimiento por parte de dirigentes, técnicos y obreros de sus responsabilidades y funciones, política de seguridad y objetivos de seguridad desagregados hasta la base

Etapas 4: Identificación de la estrategia global a adoptar

En esta etapa se propone utilizar un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) como técnica de proyección estratégica para caracterizar el medio interior y exterior en que se desarrolla el sistema para conocer en qué medida puede acometer su misión.

Etapas 5: Plan de acción para la mejora continua

A partir de los resultados de la matriz se determinará el problema estratégico general de donde saldrán o se reformularán las políticas que se adoptarán. En esta etapa se debe realizar un plan de acción en el cual se tomarán medidas correctivas y preventivas en la organización con vistas a la implantación de la NC 18001/07.

Etapas 6: Control y evaluación de las acciones

El control es la función que permite apreciar y regular el trabajo realizado a partir de la implantación del sistema de gestión y se realizará de forma continua. Se organizarán inspecciones que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y modificar las actuaciones en caso de no obtenerse resultados positivos al realizar la evaluación. También podrán realizarse auditorías de seguridad para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados como un instrumento más de control.

Etapas 7: Elaboración del informe

En la elaboración del informe se tendrán en cuenta todos los elementos aportados por el diagnóstico, realizando una comparación de la situación actual de la organización con el estado deseado, que en el caso de estudio es la implantación de un sistema de gestión de SST basado en la NC 18001:2007, en síntesis el informe debe plasmar la distancia a recorrer para cumplir la meta, causas que lo impiden en estos momentos así como posibles estrategias de solución que debe seguir la organización para dar lugar a la implantación del sistema de gestión.

2.3. Aplicación del procedimiento en el hotel Villa Don Lino

Se realizó una reunión en la cual participaron directivos de la organización y decidieron que se diagnosticara el sistema en toda la organización, designando a la Especialista en Gestión de los RRHH como representante de la alta dirección durante la realización del trabajo, en este momento se decidió que el investigador principal se encargara de capacitar a las demás persona que se decidiera como participantes en este trabajo y se planteó el compromiso de la dirección de apoyar el trabajo en todo lo que fuera necesario.

No existen evidencias de diagnósticos anteriores que evalúen el desempeño del sistema de gestión de la SST elemento que obligó a realizar el diagnóstico sin antecedentes.

Al iniciar el diagnóstico siguiendo la metodología empleada se procedió a la revisión documental partiendo del pronunciamiento de la dirección para con la gestión de la SST en el hotel.

La norma plantea al respecto. La organización debe establecer y mantener un procedimiento para identificar y tener acceso a las normas y otros documentos legales de SST que le sean aplicables.

La organización debe mantener actualizada esta información. Debe informar sobre las normas y otros documentos legales en la esfera de la SST a sus empleados y a las otras partes interesadas que corresponda.

Se constató que la organización cuenta con la totalidad de la documentación legal y normativa vigente aplicable en soporte magnético e impreso. Dígase Leyes, Decretos, Resoluciones e Indicaciones del MTSS y del MINTUR.

Los trabajadores no tienen pleno conocimiento de la existencia y contenido de algunos de los documentos legales y normativos de la actividad que realizan, debido a la mala información referente a la política de SST y de los procesos y procedimientos seguros en cada proceso de trabajo y prestación de los servicios.

Un documento de suma importancia para la organización lo es el Manual de Normas y Procedimientos del sistema de gestión de la SST y este se encuentra

confeccionado de acuerdo con las exigencias de la Resolución 51 de 2008 (Manual de Seguridad en el Trabajo) del MTSS.

En el manual aparece la **política** para la gestión de la SST de la organización, en este sentido la NC 18001/2007 (en lo adelante, la norma) plantea; la alta dirección debe definir una política de seguridad y salud en el trabajo de la organización, que establezca claramente los objetivos generales de seguridad y salud en el trabajo y el compromiso de mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo, dicha política debe ser apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de SST de la organización; incluir el compromiso de la mejora continua; incluir el compromiso de cumplir con la legislación vigente aplicable sobre SST y con otros requisitos suscritos por la organización; estar documentada, implementada y ser mantenida; ser comunicada a todos los trabajadores con el propósito de que ellos conozcan cada una de sus obligaciones y responsabilidades individuales respecto a la SST; estar a disposición de las partes interesadas; y ser revisada periódicamente para asegurar que siga siendo pertinente y apropiada para la organización.

La política que se encuentra en el manual es la planteada para la empresa hotelera ISLAZUL, por lo que aunque cumple con las exigencias de la norma no se corresponde con las características de la organización ni es fruto de un diagnóstico al desempeño del sistema de gestión de la SST, al no haber sido redactada ni aprobada por la dirección de la villa. El 90% de los encuestados manifiesta que no conocen lo planteado en la política de SST.

La norma plantea; la organización, para cada función y nivel pertinentes dentro de ella, debe establecer y mantener documentados los objetivos y metas del sistema de gestión de SST.

Al establecer y revisar sus objetivos, la organización debe considerar las normas y otros documentos legales; sus peligros y riesgos; sus opciones tecnológicas, sus requisitos comerciales, operacionales y financieros y las opiniones de las partes interesadas.

Los objetivos deben ser coherentes con la política de SST, incluido el compromiso de mejora continua.

Los objetivos presentan la misma dificultad, al no corresponderse con la realidad, no son medibles ni realistas, alejándose de lo que exige la norma; el 70% de los empleados manifiestan que no conocen los objetivos de SST y el 20% de los empleados dice que están definidos los objetivos de SST pero no tienen dominio del mismo.

La norma plantea; se debe definir, documentar y comunicar las funciones, responsabilidades y autoridad del personal que dirige, ejecuta y verifica actividades que tengan efecto sobre los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, de las actividades, instalaciones y procesos de la organización, para facilitar una gestión de SST eficaz.

Las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización están bien definidas en el manual pero el resultado de la encuesta arrojó que el 60% no tiene un pleno dominio de las mismas.

Recursos

Un aspecto importante para lograr el buen desempeño de un sistema de gestión de SST lo son los recursos con se cuenta para el logro de los objetivos propuestos, en este sentido se tiene que desde el punto de vista financiero la organización cuenta con un presupuesto anual que asciende a 5000.00 Pesos en MT (3800.00 CUC y 1200.00 MN) del cual se ha ejecutado hasta la fecha el 34% de lo planificado teniendo como dificultad mayor la inexistencia en el mercado de algunos medios de protección como son: calzado de protección para cocineros, calzado de protección para camarero de habitación y botas de piel con casquillo para operador de mantenimiento y reparación.

Otro recurso decisivo es el recurso humano, en este sentido la organización cuenta con una estructura de atención a la SST encabezada por el director y con la asesoría de una Especialista en Gestión de RRHH competente, del Comité de SST representado por el secretario de la sección sindical, un representante de la administración, el jefe de seguridad y protección y por dos trabajadores seleccionados por el colectivo, el dúo de trabajo, inspectores sociales de sindicato,

por la cantidad de trabajadores y las características y exigencias de los clientes se considera que debe valorarse la posibilidad de contar con un especialista que se dedique a tiempo completo a la actividad de SST.

Con relación a los recursos materiales y de infraestructura, se cuenta con una oficina, computadora, archivos y otros materiales necesarios que facilitan el trabajo y el buen desempeño de la actividad.

Modos de actuación

Un elemento esencial del sistema de gestión de SST en una organización es tener definido e implementado los modos de actuación, tanto al nivel de la organización como al nivel individual en cada una de las actividades que desempeñan.

Con relación a la formación la norma plantea; la organización debe identificar las necesidades de formación. Debe exigir que todo el personal tenga la competencia necesaria para efectuar las actividades que puedan producir un impacto significativo hacia la mejora de la SST.

La organización debe establecer y mantener procedimientos para asegurar que los trabajadores en cada función y nivel pertinente, tomen conciencia de: la importancia de lograr la conformidad con la política y los procedimientos de SST y con los requisitos del sistema de gestión de SST y las consecuencias potenciales en caso de desviarse de los procedimientos de operación establecidos... entre otros.

En la instalación se realiza el plan de capacitación anualmente, donde para la elaboración del mismo se realiza un levantamiento de las necesidades de aprendizaje y capacitación de cada trabajador en un modelo establecido en la Resolución 29/2006 MTSS, luego se realizan las demandas a Formatur, una vez aprobadas se elabora el plan de capacitación técnico y masivo, por cada área de trabajo en el cual se incluyen acciones en materia de SST, se ha demostrado que el mismo no es eficiente ya que no es objetivo, pero además las acciones que se desarrollan en esta última materia carecen de objetividad y falta de medios para demostrarla.

Análisis de los accidentes del trabajo

Con relación a la prevención de los accidentes y enfermedades del trabajo la norma plantea; la organización debe establecer y mantener procedimientos para definir la responsabilidad y autoridad para: el tratamiento e investigación de accidentes; incidentes y no conformidades;

Tomando los resultados de la revisión documental y la entrevista a la especialista que atiende la actividad en la organización se tiene que en los 3 últimos años no se ha registrado accidentes ni incidentes de trabajo, esto es favorable para el colectivo teniendo en cuenta que el capital humano es lo más importante y lo que debemos preservar a todo costo.

Se cuenta con el procedimiento para la investigación de los accidentes, R/ 19/2003 del MTSS el cual establece los modelos para la investigación de accidentes en caso que ocurriesen, acta inicial, declaración de los testigos, los modelos de declaración del accidentado, modelo de informe del accidente.

La organización no cuenta con un procedimiento eficiente para garantizar que los jefes directos informen e investiguen, diariamente, los incidentes ocurridos en el proceso que dirigen con el fin de evitar que ocurran hechos con mayores consecuencias para los trabajadores y la organización.

2.3.1. Diagnóstico al sistema de gestión de riesgos laborales del hotel Villa Don Lino

La norma plantea. La organización debe establecer y mantener procedimientos para la continua identificación de peligros, evaluación de los riesgos e implementación de las medidas de control necesarias.

Estos procedimientos deben incluir:

- Actividades rutinarias y no rutinarias;
- Actividades de todo el personal con acceso al lugar de trabajo (incluidos subcontratistas y visitantes);
- Servicios o infraestructura en el lugar de trabajo, proporcionados por la organización o por otros.

La organización debe garantizar que los resultados de estas evaluaciones y los efectos de estos controles sean tomados en cuenta cuando establezca sus objetivos de SST. La organización debe documentar y mantener esta información actualizada.

La organización cuenta con la R/31/2002 del MTSS que establece el procedimiento para la gestión de riesgos laborales en las organizaciones cubanas, tomando como base este documento se hizo la identificación de los riesgos en cada una de las áreas que componen el recinto y se conserva digitalizado, el principal problema detectado en este registro es la etapa de identificación de los riesgos porque está hecha por áreas y no por proceso como complemento del que tienen con el objetivo de hacerlo lo más completo posible y así las etapas de evaluación y control sean más efectivas.

Como este es uno de los elementos esenciales del sistema de gestión de la SST, en esta investigación se hará mayor énfasis. Primeramente hay que trabajar más en la definición de los procesos que se desarrollan en la instalación con el fin de definir cada una de las actividades (anexo. 5) y a partir de esto iniciar la actividad de identificación de peligros y riesgos asociados en cada una de ellas, esto se hará a través de la observación y el análisis de tareas como métodos fundamentales de identificación

La instalación tiene como actividad fundamental la prestación de servicios gastronómicos y de alojamiento, para ello cuenta con: Restaurante Mar azul, Restaurante Especializado arenas nuevas, Snack El galeón, Bar Lobby Arenas Nuevas, bloque habitacional de 128 habitaciones, áreas de Parqueo, Recepción-Carpeta, tienda, Piscina, Oficinas, Almacenes, Comedor Obrero, áreas de Elaboración y otras áreas comunes y públicas.

En cada uno de estos procesos se desarrollan diferentes actividades que obligan a los empleados a exponerse a riesgos durante la jornada laboral, los que se encuentran recogidos en los documentos establecidos para la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales (Anexo 6)

Como puede observarse (Anexo 7) en él son varios los riesgos que fueron identificados en cada uno de los procesos seleccionados que no se habían detectado en el levantamiento anterior, o sea, cuando se realizó por áreas de trabajo no se detectaron riesgos que involucran la seguridad del hombre y la mayor cantidad de riesgos no detectados son de los relacionados con las condiciones ergonómicas de trabajo, como son posturas forzadas, mal diseño de los muebles utilizados, y mal diseño del puesto de trabajo durante la jornada laboral, entre otros. Además se muestra en el registro de los riesgos que se confunden con frecuencia las consecuencias con los riesgos y los peligros con los riesgos, por lo que es fundamental que se unifiquen los criterios y se definan con claridad los conceptos de cada término según se encuentran en la NC 18 000/07 Término y definiciones.

Análisis de los resultados de la identificación de riesgos laborales del proceso
Para la gestión de los riesgos laborales la villa utiliza la Resolución 31/02 que es la orientada por el MTSS, pero en su aplicación se muestran varias deficiencias como son las siguientes:

- No se identifican los riesgos por procesos como se recomienda en la NC 18001 / 05 sino que se sigue por el método tradicional de identificar los riesgos por áreas.
- No utilizan el mapa de proceso que posee la villa para la gestión de la calidad, por estas razones se quedan muchos riesgos sin identificar que luego no son evaluados y mucho menos controlados y se limita la participación de los trabajadores en el proceso de gestión de riesgos
- Que la mayoría de los riesgos que no han sido identificado se corresponden con los de las exigencias ergonómicas del diseño de los puestos de trabajo
- Que no inician el proceso con la identificación de los peligros para luego definir los riesgos asociados a estos peligros
- Que en los modelos utilizados no contemplan las consecuencias de los posibles accidentes ocurridos debido a la existencias de esos riesgos no

controlados, elemento que es imprescindible para la evaluación y control de los riesgos

- No cuentan con sistema eficiente para la recogida de los incidentes en cada proceso

Una vez identificados los peligros y los riesgos asociados a estos es necesario evaluarlos, este proceso de evaluación es utilizado principalmente para darle un orden de prioridad a las medidas programadas en el plan de acción de la villa y para ello se utiliza el método cualitativo propuesto

Esta metodología al referirse a las consecuencias de los riesgos identificados, trata de valorar las normalmente esperadas en caso de su materialización, según los niveles siguientes: baja, media y alta.

Y para llegar al Valor del Riesgo el cual es el producto de la consecuencia por la probabilidad y representa la magnitud del daño que un conjunto de factores de riesgo producirá por unidad de riesgo. Se obtiene a través de la tabla siguiente:

| ESTIMACION DEL VALOR DEL RIESGO | | CONSECUENCIAS | | |
|---------------------------------|-------|---------------|-----------------|------------|
| | | BAJA | MEDIA | ALTA |
| PROBABILIDAD | BAJA | TRIVIAL | TOLERABLE | MODERADO |
| | MEDIA | TOLERABLE | MODERADO | IMPORTANTE |
| | ALTA | MODERADO | IMPORTANTE | SEVERO |

Uno de los problemas detectados desde el punto de vista preventivo es que se sigue trabajando con las reglas de seguridad y no con los procedimientos seguros como debe ser para garantizar una mayor seguridad a los empleados y clientes externos, esto además, conlleva a una menor calidad en el cumplimiento de los niveles de inspección, fundamentalmente el primer nivel que es el que hace el jefe inmediato antes de iniciar la jornada laboral y que tiene por objetivo detectar los elementos que no presentan las condiciones necesarias para realizar la actividad con seguridad para los que las desarrollan.

Preparación y respuesta ante emergencias y reducción de desastres

La organización debe establecer y mantener planes y procedimientos para identificar el potencial de incidentes o situaciones de emergencia y la respuesta ante ellos para prevenir y mitigar las consecuencias que puedan estar asociadas a estos.

La organización debe revisar su preparación y sus planes y procedimientos ante emergencias, en particular, después que ocurran incidentes o situaciones de emergencia.

La organización también debe comprobar periódicamente dichos procedimientos, siempre que ello sea posible.

La organización cuenta Plan de Emergencia para situaciones de catástrofes naturales, Plan de Reducción de Desastres, el Plan de Contingencia y Rotación de los Inventarios existentes en el almacén, además se realizan ejercicios prácticos de evacuación de los medios básicos para lugares seguros y evacuación de los trabajadores y clientes.

Medición y seguimiento del desempeño

La organización debe establecer y mantener procedimientos documentados para hacer el seguimiento y medir regularmente el desempeño en SST. Estos procedimientos deben incluir:

- Seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos y metas de SST de la organización.

El hotel no cuenta con documentos que organicen las auditorías y otras acciones encaminadas a la evaluación del desempeño de la gestión de SST.

Finalmente se pueden señalar como las fortalezas y debilidades fundamentales las siguientes:

Fortalezas

- La villa cuenta con directivos que desean implementar un sistema de gestión de SST que responda a un proceso de mejora continua

- Los trabajadores poseen un buen nivel de escolaridad que les permite apoyar los planes de mejora
- Cuentan con la mayor parte de la documentación del sistema de SST que exige la norma NC 18 000/2005

Debilidades

- No cuentan con una política propia de la villa
- No cuentan con vías de información a los trabajadores adecuadas a las exigencias de la norma
- No cuentan con los procedimientos seguros de todas las actividades de la villa

Plan de acciones, para eliminar las diferencias del sistema actual con el exigido por la norma NC 18001/2005, elaborado a partir de los resultados del diagnóstico

| No | Medida | Responsable | Fecha de cumplimiento |
|----|--|-------------|-----------------------|
| 1 | Redactar la política partiendo de los resultados de este diagnóstico y las condiciones y posibilidades reales de la organización | | |
| 2 | Redactar los objetivos en función de la declaración política y valorando las necesidades y posibilidades de la organización | | |
| 3 | Garantizar a través de chequeos en el Consejo de Dirección, que los jefes comuniquen los elementos esenciales de la política, los objetivos y lo relacionado con las responsabilidades individuales a cada uno de sus empleados, empleando diferentes métodos o vías | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 4 | Que el especialista de SST asesore a los jefes en las vías de llevar a esto a los empleados | | |
| 5 | Propiciar actividades que garanticen que los empleados conozcan los documentos legales y normativos, relacionados con la actividad que desarrollan | | |
| 6 | Establecer y poner en práctica un sistema que permita recoger los incidentes que ocurren en las áreas y procesos y permita que queden evidencias de su investigación | | |
| 7 | Definir los procesos y las actividades que lo componen en el Hotel Villa Don Lino | | |
| 8 | Identificar los peligros y riesgos asociados en cada uno de los procesos y complementar el realizado por áreas que posee la Villa | | |
| 9 | Conformar los programas preventivos tomando como base los resultados de la identificación de riesgos realizada en este trabajo | | |
| 10 | Elaborar los procedimientos seguros de as diferentes actividades en cada uno de los procesos que se desarrollan en la organización | | |
| 11 | Establecer mecanismos que garanticen la realización de los diferentes niveles de inspección en los procesos, fundamentalmente el primer nivel | | |
| 12 | Garantizar la incorporación de los inspectores sociales (sindicales) a las inspecciones realizadas en los procesos | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 13 | Analizar la posibilidad de que un especialista se dedique a la actividad de SST en la instalación con el fin de garantizar eficientemente las exigencias de esta | | |
| 14 | Crear un mecanismo que permita la recolección de los incidentes | | |

CONCLUSIONES

Culminado el trabajo se pudo llegar a las conclusiones siguientes:

- El diagnóstico permitió conocer que existen diferencias entre el sistema actual y el exigido por la norma NC 18001/07 que dificultan la gestión de la SST en la Villa
- Que entre los elementos de mayor importancia, con diferencias, se encuentran la política y el sistema de gestión de riesgos laborales
- Que él no contar con un especialista que se dedique solo a la actividad de asesoramiento a la estructura de dirección, dificulta el proceso de implantación de la norma y de la gestión de la SST en la Villa
- Que el proceso de implantación y posterior certificación de la norma en la Villa Don Lino es a mediano y largo plazo debido a las diferencias del sistema actual y las exigencias de la norma
- Que existen elementos que favorecen la implantación de la norma, como lo es, el contar con la mayor parte de la documentación que exigida.

RECOMENDACIONES

Para facilitar y reducir el tiempo de implantación de la norma en la Villa Don Lino se recomienda:

- Poner en práctica el plan de acción propuesto en este trabajo para garantizar una eficiente gestión de la SST
- Analizar con la empresa... la posibilidad que la Villa redacte y apruebe en su Consejo de Dirección la política de la entidad sobre la base de los resultados de este diagnóstico y sus necesidades y posibilidades reales
- Que se desarrolle la identificación de los riesgos, en todos los procesos de la entidad, partir de la muestra presentada en este trabajo
- Aprovechar las fortalezas con que cuenta la Villa para acometer el programa de implantación y futura certificación de la NC 18001/07

BIBLIOGRAFÍA

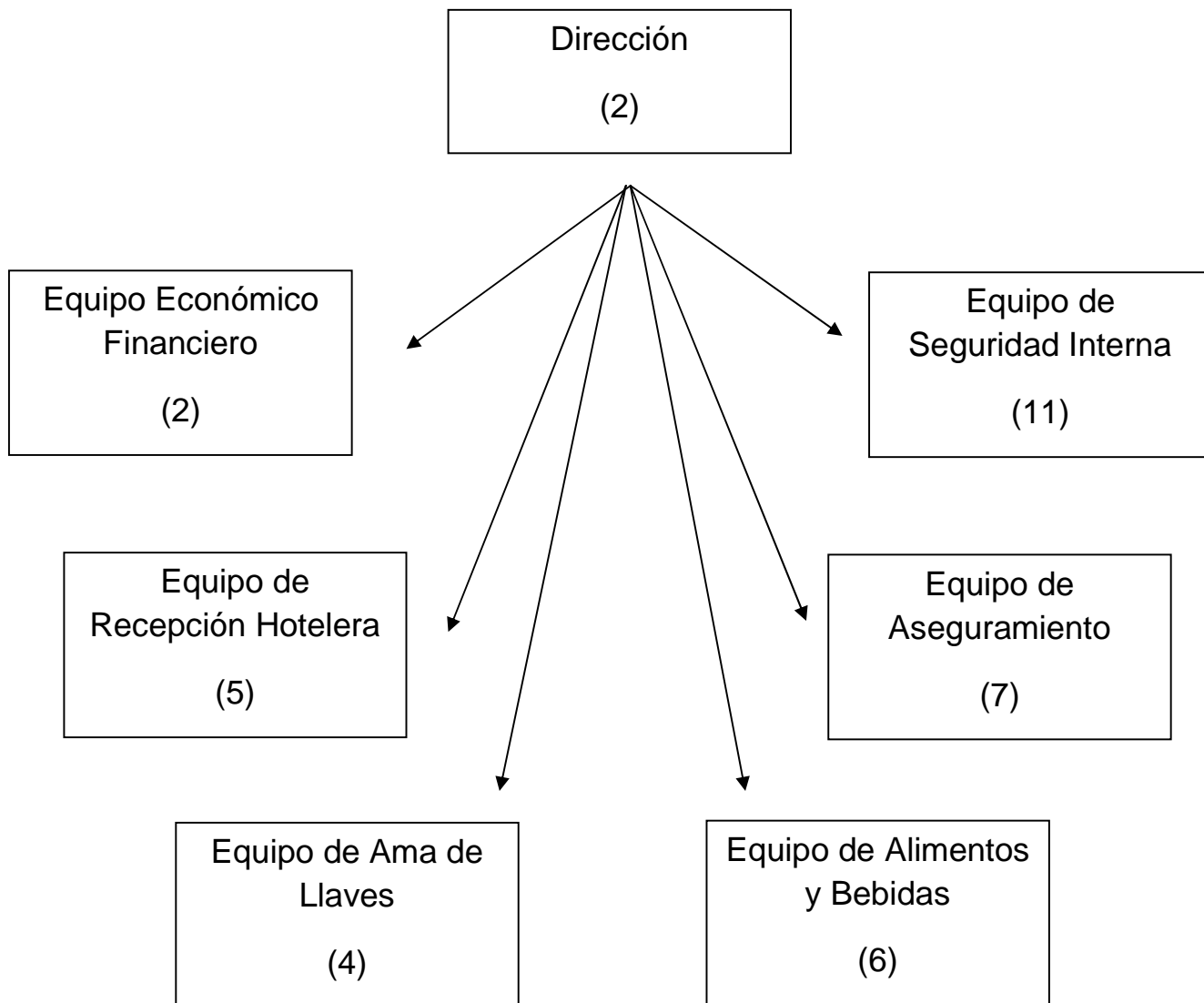
- (1) Bález Tamayo, Jorge Luís; Azharez Carballo, Yosbanis. El modelo cubano de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Su análisis y aplicación en la empresa comercializadora de combustible CUPET (casa matriz), Holguín. Tesis en opción al título de Ing. Industrial. Año 2003.
- (2) De la Vega. Enrique (2006). Séptimo Congreso de Ergonomía. México. Sociedad de Ergonomistas de México y Estados Unidos A.C. disponible en <http://www.semac.org.mx>
- (3) Ergonomía. Colectivo de autores. La Habana, Cuba, 2006.
- (4) Enciclopedia Microsoft Encarta 2005)
- (5) Gavin, J. (1997). The need to make safety management and integral part of your business plan. Management, Apr / 97. Vol 44 Issue 3.
- (6) Gaceta Laboral No.12, 2006. Revista del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cuba.
- (7) Gaceta Laboral No.12, 2006. Revista del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cuba.
- (8) Gestión de la prevención de los riesgos laborales en la pequeña y mediana empresa [html]. [Marzo del 2008]. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/practice/prl_pyme.htm
- (9) Gómez-Mejía, S. (1999). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill Hispanoamericana. México. 560p.
- (10) Ley 13 de 1977. Ley de protección e higiene del trabajo. Cuba
- (11) LEY 31/1995. Prevención de los Riesgos Laborales. España.
- (12) (Médez .Castellanos, Vol. XXVI/No.2/2005)
- (13) (Microsoft Encarta 2005)

- (14) Neil Dalhouse. Hoteles y Restaurant. Hoteles. Tomo III volumen 98. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT. Ginebra 2002
- (15) NC 126/2001 Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo. Restauración. NC 127-2001. Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico
- (16) NC-ISO 8995:2002 / CIE S 008:2001, IDT. Iluminación de puestos de trabajo en interiores.
- (17) NC ISO 9000:2001
- (18) NC 18000: 2005 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Vocabulario.
- (19) (NC 18000: 2007 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Seguridad y Salud en el Trabajo - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Vocabulario)
- (20) Norma cubana NC 18001: 2005 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.
- (21) Norma cubana NC 18002: 2005 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices para la implantación de la norma NC 18001.
- (22) NC 18011: 2005 Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices generales para la evaluación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Proceso de auditoría.
- (23) Osorio Díaz, Odalis. Modelo y Procedimiento para la evaluación y mejora de las condiciones ergonómicas en líneas de envasado de bebidas alcohólicas. Tesis presentada en opción al título de Máster en Ingeniería Industrial. Holguín, 2011
- (24) Pam Tau Lee. Hoteles y Restaurant. Hoteles. Tomo III volumen 98. Enciclopedia de Salud y seguridad de la OIT. Ginebra 2002
- (25) Peligros y Riesgos [html]. [Marzo 2008]. Disponible en: <http://www.eduardooyarzun.prevencion.20m.com/custom3.html>.

- (26) Prieto Fernández, Santos (2005). Curso Básico de Seguridad y Salud Ocupacional. Habana.
- (27) R/39/ del MTSS. Bases generales de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Cuba2007.
- (28) (Resolución 297: 2003 del Ministerio de Finanzas y Precios. “Control Interno”.
- (29) Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos ergonómicos básicos a considerar en los puestos, procesos y actividades de trabajo. (ISO 6385:1981, MOD).
- (30) (Sociedad Ecuatoriana de Seguridad (2005). Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama



Anexo 2. Plan de Fidelización.

Don Lino, es la pequeña gran playa, donde se concentran mil encantos en una pequeña franja de arena. Es el escenario donde se levanta esta acogedora villa rodeada de una naturaleza autóctona. La instalación, ubicada en Playa Blanca, Rafael Freyre, Holguín, ofrece al visitante condiciones propicias para disfrutar de una grata estancia, en medio de un ambiente familiar.

Facilidades: 100 habitaciones (44 cabañas y 56 bungalows), climatizadas con baño privado, TV satélite. Otras: restaurante buffet, snack bar, tienda, área deportiva, servicio de masajes, cambio de moneda, renta de bicicletas, caja de seguridad central.

Servicios de Alimentos y Bebidas:

Don Lino ofrece un variado servicio de alimentos y bebidas que contempla 1 Restaurant buffet "Mar Azul" de comida internacional y 2 bares: el Snack Bar "El Galeón" con una operación de 24 horas y el Arenas Nuevas hasta las 10:00PM.

Servicios Recreativos y de Animación:

El Programa de recreación y animación de la Villa cuenta con 18 variedades de actividades, entre ellas: paseos a caballo, torneos de voleibol de playa, juegos en la piscina, torneos de Bingo y billar, clases de baile e idioma español, entre otros. Para ellos cuenta con el respaldo de un equipo de animación joven y creativa que sustenta tanto la recreación diurna como nocturna.

Objetivos del Plan de Fidelización:

Mantener e incrementar el nivel de lealtad de los clientes a través de una política dirigida a la fidelización. Los clientes repitentes son la expresión más fiel de la satisfacción por los servicios, por lo que debe concedérseles atenciones especiales que propicien reforzar la imagen positiva ya creada y convertirlos en excelentes promotores en el mercado turístico.

Descripción:

1. Crear una base de datos en el hotel para conocer toda la información referida a los clientes repitentes, presentes y futuros.
2. Seleccionar en coordinación con jefes de Recepción y Ama de llaves, las habitaciones, en mejores condiciones para su explotación, para estos fines
3. Definir la categoría en función de repitencia.
4. Sistema de identificación de estos clientes en las diferentes áreas.
5. Establecimiento de una política de tratamiento personalizado a estos clientes.
6. Tratamiento a quejas, solución y respuesta oportuna.

De modo que la instalación como acciones generales de comunicación, al tener conocimiento del arribo de un cliente repitente, deberá:

- Circular un Memo a las áreas implicadas para dar a conocer la llegada y estancia del o de los clientes.

- Para su estancia en el Hotel el Relacionista Público junto con otro directivo y Ama de llaves supervisarán las habitaciones a ser ocupadas por los mismos Y se cerciorarán de la higiene de las áreas libres desde el día anterior y día de llegada.
- El RR.PP. junto al Director u otro miembro del CD recibirán personalmente al Grupo o cliente y en coordinación con el Jefe de equipo de Restaurantes - Bares y Animadores, darán la bienvenida, en nombre de la Dirección del Hotel y sus trabajadores, con el cóctel que llevará como nombre Villa Don Lino u otro que se decida (que se elaborará a la vista del cliente en el bar del Lobby.
- Habrá un grupo musical, trío o música cubana. Todo listo en la Recepción 15 minutos antes de la llegada de los clientes. De la misma forma se realizará la despedida.
- En caso de cumpleaños de los clientes, aniversario de bodas u otra celebración se comunicará durante la animación diurna y/o nocturna para darlo a conocer.
- Se realizarán invitaciones por parte de la Dirección del Hotel a desayunos, almuerzos o cenas especiales.
- Mantener contacto personal durante la estancia para conocer sus opiniones y sugerencias acerca de nuestro producto y brindar cualquier atención puntual que sea de su interés.
- En la despedida deberán participar algunos miembros del CD, la misma se realizará igual que la bienvenida de clientes.

1- CLIENTE AMIGO.

Es el cliente que repite por primera vez.

Descripción:

- Se le llamará por su nombre a este cliente.
- Recibimiento y despedida con el trago de la casa.
- Se le obsequiará un adorno floral en la reunión de bienvenida, el cliente se sentirá estimulado y servirá de incentivo para otros.

2- CLIENTE DISTINGUIDO.

Esta clasificación será alcanzada en su tercera a la quinta visita al Hotel.

Descripción:

- Se logrará que los trabajadores llamen por su nombre al cliente, lo reconozcan y recuerden.
- Recibimiento y despedida con el trago de la casa.
- Un adorno floral como obsequio en la reunión de bienvenida y botella de vino espumoso acompañada de una tarjeta, que se colocaran previamente en la habitación.

3- CLIENTE DE HONOR

Es el cliente que repite más de 6 y hasta 9 veces en el Hotel.

Descripción:

- Se identifica con una manilla que puede ser roja o anaranjada que aluda a la categoría que el cliente alcanza.
- Tendrá una atención personalizada en su recibimiento y despedida acompañado también por el trago de la casa.
- Se declarará VIP y se incluirá en la galería de los repitentes.
- Se le obsequiará adorno floral, botella de vino (Tinto, Blanco o Rosado) y estuche de confituras.
- A partir de este momento será invitado a los aniversarios del Hotel y otras actividades representativas que se organicen.

4- CLIENTE FIEL

Esta categoría de clientes fiel se adquiere a partir de la décima visita y es otorgada por la cadena de Hoteles Islazul y la Dirección del Hotel.

Descripción:

- El encargado de RR.PP junto al Director u otro miembro del CD recibirán personalmente a estos clientes para ofrecerles el cóctel de bienvenida.
- Recepción informa a RR.PP. de la llegada del cliente en caso de no encontrarse en esos momentos en la Recepción.
- El jefe de recepción le reserva una habitación con vista al mar según la disponibilidad del Hotel
- En caso de conocerse los datos personales del cliente se realiza el check-in de forma tal que solo tenga que firmar la tarjeta de registro, llamando al cliente por su nombre, logrando que el servicio sea más personalizado.
- Se identificará el cliente mediante una manilla roja o anaranjada.
- Se le obsequiará adorno floral, botella de Ron Cubano, estuche de confituras y Suvenir.
- Será invitado a los aniversarios el Hotel así como a fiestas, cenas u otras actividades que se realicen.
- Será privilegiado plantando su árbol en el Bosque del Cliente.

Descripción:

Se les dará el siguiente tratamiento:

- El encargado de RR.PP se informará en la Recepción si hay cumpleaños, Lunas de Miel o Aniversarios de Bodas y será confirmado por el Jefe de Recepción. Otras vías de conocimiento podrán ser a través del propio cliente o cualquier trabajador, lo cual será informado inmediatamente a RR.PP.

- El check in para Lunas de Miel será priorizado o separado del resto de los clientes.
- Se les darán habitaciones con vista al mar, según la disponibilidad del hotel.
- Se harán Felicitaciones personales y mediante tarjeta.
- Se les enviará tarjeta de invitación a cócteles, almuerzos o cenas especiales.
- Se colocará adorno floral en la habitación con ayuda de la camarera.
- Para cumpleaños se pondrá una torta y se dará a conocer en animación, previa coordinación con los animadores y J. Turno de Cocina.
- Para Lunas de Miel y Aniversarios de bodas torta en forma de corazón, una botella de Vino Espumoso y flores, puede haber una cena con velas en el Restaurante previa coordinación con el J'Salón y el Chef de Cocina.
- A las Lunas de Miel se les realizará el servicio de cobertura durante su estancia y a los Aniversarios el día del mismo

Descripción:

Se realizarán las siguientes acciones:

Navidades

- Decoración de las áreas públicas.
- El encargado de RR.PP. supervisará la decoración de las áreas públicas y de servicio de la Instalación.
- Realizar la cena tradicional de Nochebuena.
- Realizar las fiestas por el Fin de Año y Año Nuevo con un programa especial de Animación.

Día de los Enamorados

- Felicitar a los huéspedes de la Instalación.
- Felicitar personalmente a las parejas en Luna de Miel. Aniversarios e invitarles a un cóctel.
- Realizar cena especial con velas en el Restaurante.
- Realizar actividad festiva en la animación alegórica a la fecha.

Constituye un medio de promoción importante y las actividades que engloba contribuirán a un afianzamiento de la imagen en el mercado y a una mayor motivación hacia la prestación de los servicios.

Las actividades dirigidas a los clientes pueden ser:

- Celebración de concursos.
- Exposiciones.
- Actividades festivas.
- Creación de cócteles o platos alegóricos al aniversario.

- Realización de una Cena de Gala.
- Homenajes a clientes de alta repitencia, a los que se les puede otorgar la condición de Cliente Fiel.
- Cobertura de prensa.
- Fotos.

MANAGER COCKTAIL

Es la oportunidad que le damos a nuestros clientes de que conozcan personalmente a las personas que estarán al tanto de sus expectativas y disfrute de sus vacaciones durante su estancia en nuestra Instalación.

Deberá realizarse una vez a la semana, teniendo en cuenta las entradas y salidas de mayor número de clientes.

Descripción:

Se realizará de la siguiente forma:

- Se invitarán a todos los clientes del Hotel a través de la promoción que realizará el equipo de animación o pancarta colocada en lugar visible para su divulgación.
- Se realizará el día de la semana y el lugar que se decida según plan de trabajo.
- Se coordinará con Departamento de Bares y Restaurantes y Cocina para la confección de un mini buffet (croquetas, bocadillos, pizzetas, frutas naturales).
- El Director General se dirigirá a nuestros clientes dándoles la bienvenida y agradeciéndoles por habernos elegido.
- Aprovecharemos para dar a conocer a los clientes de mayor repitencia donde se le otorgará la condición de Cliente de Honor o Cliente Fiel según corresponda.
- La presentación de un cóctel típico.

Objetivo:

Nuestro principal objetivo es satisfacer a nuestros clientes mediante una mejora constante de la oferta. Debemos evitar que nuestros clientes formulen quejas o reclamaciones respecto a los servicios que les brindamos, al mismo tiempo sabemos que siempre existirán clientes insatisfechos, por lo que el trabajador, mando o directivo que la reciba deberá atenderla de una manera afable, que el cliente perciba que todos somos responsables en el servicio que prestamos y se verá más el trabajo en equipo.

Esto no excluye el derecho que tiene el cliente de contactar personalmente con el Director de la Instalación si así lo solicitara.

Tengamos presente que al reaccionar rápidamente luego de una queja, la fidelidad tiende a crecer. Puede ser más leal un cliente que ha tenido problemas, cuya queja fue resuelta y ha quedado satisfecho, de un cliente que no ha tenido

problemas y se siente naturalmente satisfecho. Se tendrá especial cuidado en dar una respuesta directamente al cliente, y evitar en todo lo posible que la misma llegue a agentes externos.

Un importante papel para enfrentar las quejas o posibles insatisfacciones juega el sistema de retroalimentación. El cual debe estar sustentado por los siguientes recursos:

1. Entrevistas.
2. Cartas.
3. Encuestas.
4. Libro del Cliente.
5. Correo electrónico.

Quejas del cliente.

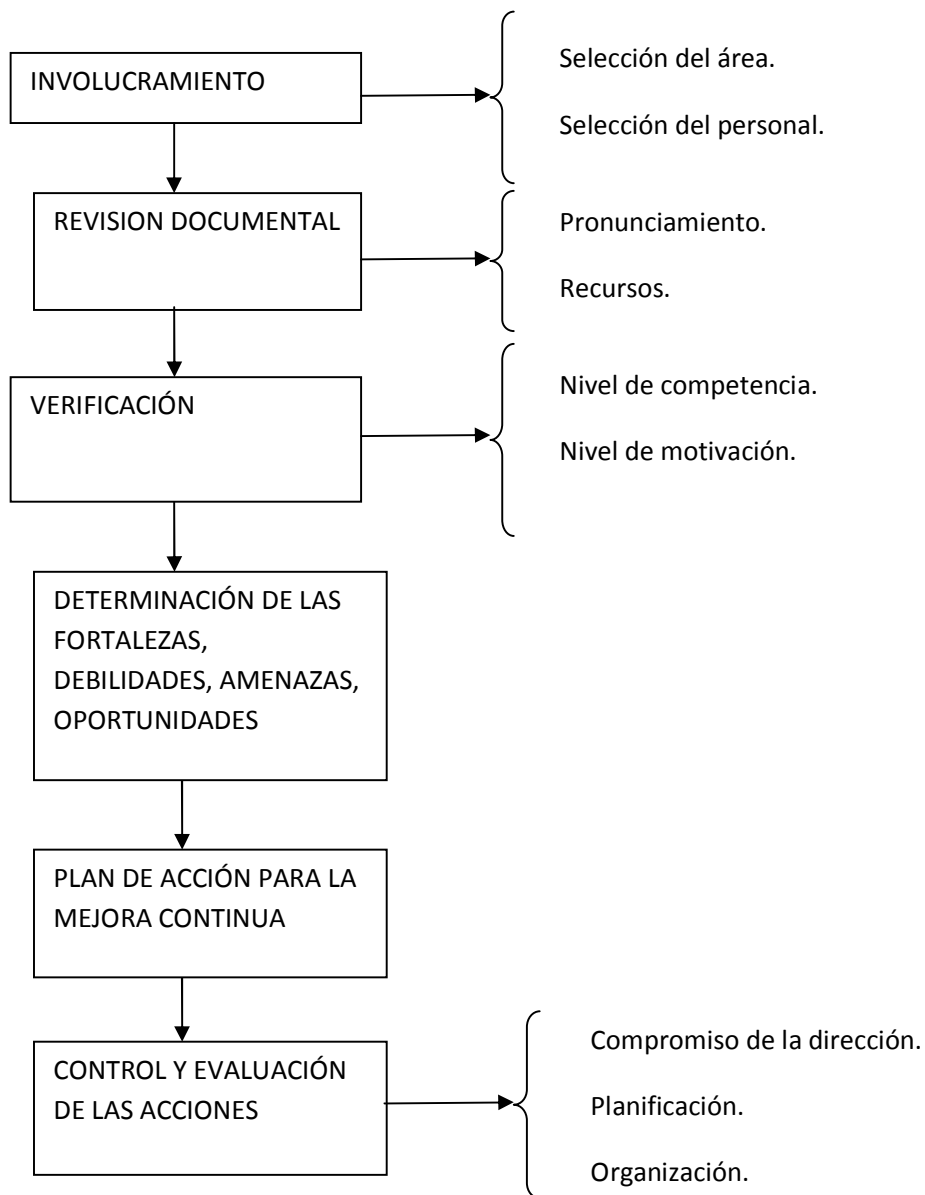
- Los clientes que se quejan, nos dan la oportunidad de mejorar los servicios y no repetir errores.
- Cada trabajador que reciba una queja se hace responsable de la misma ante el cliente, la respuesta deberá darse por el propio trabajador o incluso por el Director de la instalación si fuera necesario.
- El trabajador escuchará al cliente, nunca discutirá con él.
- Todas las quejas serán notificadas en un tiempo no mayor de 10 minutos y se registrará en el libro de quejas y reclamaciones y se informará inmediatamente al RR PP del Hotel.
- El jefe del área informará si la queja tiene solución.
- Se le informará al cliente el tiempo para la solución de la queja.
- Una vez solucionado el problema, se conversará con el cliente para medir el grado de satisfacción.
- Se asentará en el libro el tipo de solución, hora y estado del cliente.
- Si la queja no tiene solución, hay que adoptar medidas necesarias para su posterior información al cliente.
- Si la queja nos parece injusta se tratará de convencer al cliente de forma amable, clara y precisa.
- Se tomarán todas las medidas que correspondan, para que la queja no se convierta en una reclamación.
- Si la queja fuera provocada por mal servicio, se ofrecerá una cortesía que puede incluir: tarjeta de disculpa, flores, bebidas, souvenir, artesanías, invitación a cenas especiales, etc.

Anexo 3. Mercado Interno

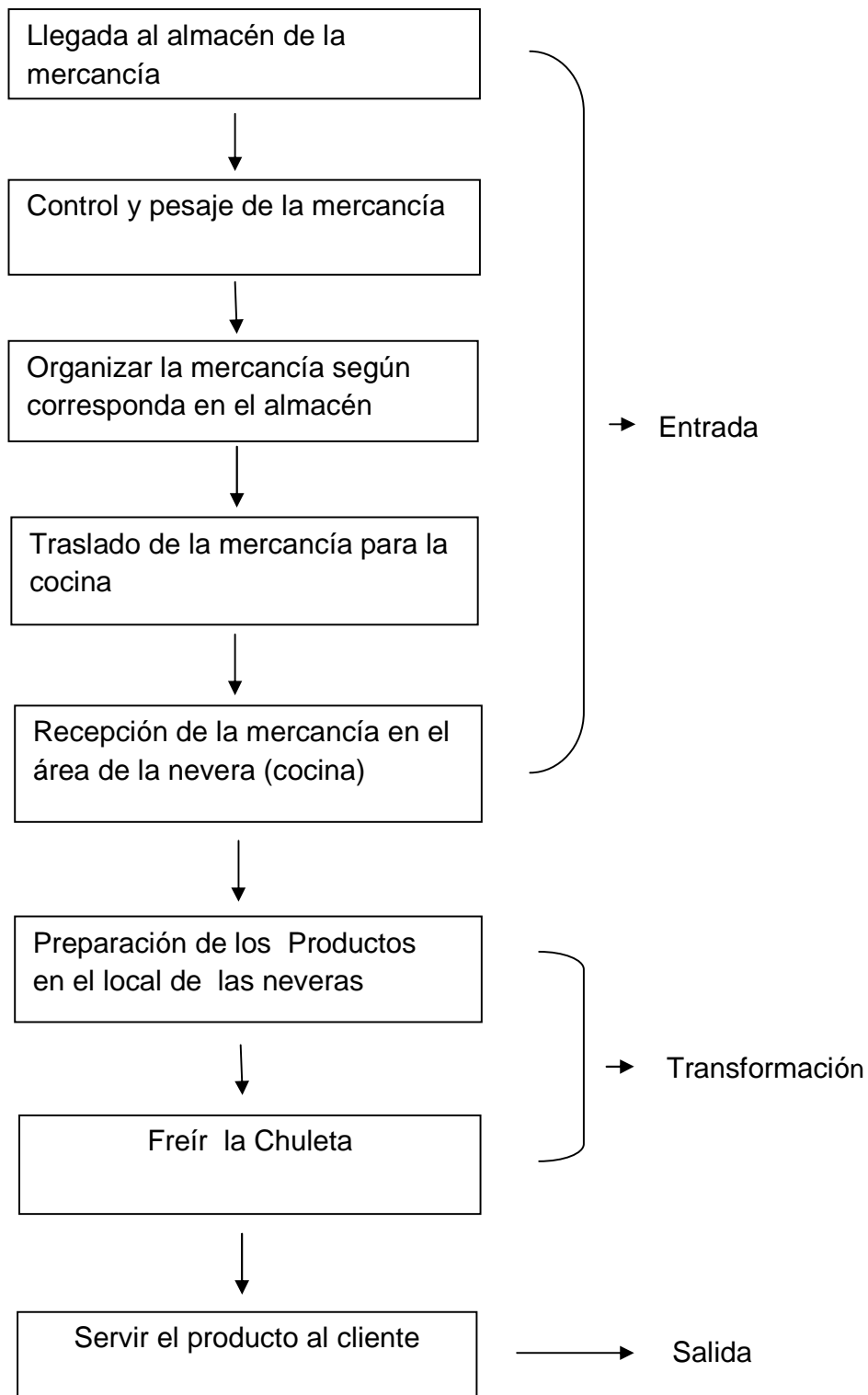
PRECIOS 2014

| Ubicación - Hoteles | Categoría | PLAN | Mercado Interno por Habitación. | | | |
|--|-----------|------|---------------------------------|-----|------|-----|
| | | | Alta | | Baja | |
| | | | DBL | SGL | DBL | SGL |
| Pinar del Rio | | | | | | |
| Vueltabajo | ** | CP | 30 | 23 | 26 | 20 |
| Pinar del Rio | ** | CP | 26 | 20 | 24 | 18 |
| Pinar del Rio Cabañas | ** | CP | 36 | 27 | 34 | 26 |
| Mirador de San Diego | ** | CP | 28 | 21 | 22 | 17 |
| Artemisa | | | | | | |
| Las Yaguamas | ** | CP | 26 | 20 | 24 | 18 |
| La Habana | | | | | | |
| Colina Superior | ** | CP | 40 | 30 | 36 | 27 |
| Colina Estandar | ** | CP | 32 | 24 | 28 | 21 |
| Lincoln | ** | CP | 32 | 24 | 28 | 21 |
| Caribbean | ** | CP | 30 | 23 | 26 | 20 |
| Lido | ** | CP | 30 | 23 | 26 | 20 |
| Bruzón | ** | CP | 28 | 21 | 24 | 18 |
| Hotel Paseo Habana | ** | CP | 50 | 38 | 40 | 30 |
| Hotel Tulipan | ** | CP | 30 | 23 | 26 | 20 |
| Hotel Bella Habana | ** | CP | 30 | 23 | 26 | 20 |
| Hotel San Alejandro | ** | CP | 30 | 23 | 26 | 20 |
| Hotel Panamericano | ** | CP | 32 | 24 | 28 | 21 |
| Hotel Panamericano Junio Suites | ** | CP | 40 | 30 | 36 | 27 |
| Las Brisas y Costazul AP-2 | ** | CP | 32 | 24 | 28 | 21 |
| Las Brisas y Costazul AP-3 | ** | CP | 42 | 32 | 38 | 29 |
| Playas del Este | | | | | | |
| Villa Bacuranao Cabaña Estandar | ** | TI | 60 | 45 | 50 | 38 |
| Villa Bacuranao Cabaña Grande | ** | TI | 64 | 48 | 54 | 41 |
| Terrazas Apto 1 Hab (Precio x Apto) | ** | CP | 30 | | 27 | |
| Terrazas Apto 2 Hab (Precio x Apto) | ** | CP | 47 | | 36 | |
| Terrazas Apto 3 Hab (Precio x Apto) | ** | CP | 55 | | 42 | |
| Varadero | | | | | | |
| Canimao | ** | CP | 28 | 21 | 28 | 21 |
| Oasis | ** | TI | 60 | 45 | 50 | 38 |
| Varazul | ** | TI | 60 | 45 | 50 | 38 |
| Sotavento Hab. | ** | TI | 60 | 45 | 50 | 38 |
| Acuazul | ** | TI | 70 | 53 | 60 | 45 |
| Villa La Mar | ** | TI | 60 | 45 | 48 | 36 |
| Mar del Sur Habitaciones | ** | TI | 60 | 45 | 48 | 36 |
| Mar del Sur Apto 1 Hab (Precio x Apto) | ** | TI | 70 | | 60 | |
| Mar del Sur Apto 2 Hab (Precio x Apto) | ** | TI | 120 | | 100 | |
| Dos Mares | ** | CP | 30 | 23 | 22 | 17 |
| Pullman | ** | CP | 30 | 23 | 22 | 17 |
| Herradura | ** | CP | 32 | 24 | 24 | 18 |
| Club Tropical | ** | TI | 80 | 60 | 72 | 54 |
| Club Tropical Superior | ** | TI | 98 | 74 | 90 | 68 |

Anexo 4. Procedimiento para el Diagnóstico del SISTEMA de Seguridad y Salud en el Trabajo



Anexo 5. Flujo del proceso de elaboración del producto



Anexo 6. Identificación de Riesgos en un proceso

Proceso de entrada de productos al almacén.

| Actividad | Peligros | Riesgos | Consecuencias | # Persona |
|--|---|----------------------------|--|-----------|
| Sub Proceso de Entrada de los Productos | | | | |
| Llegada de los productos al almacén | Piso desconchado | Caída al mismo nivel | Luxaciones | 1 |
| | Posiciones incorrecta al descargar productos | Postura forzada | Lesiones en la columna | |
| | No uso de fajas para hacer fuerza | Postura forzada | | |
| | Carencia de equipos para carga y descarga | Exceso de esfuerzo físico. | Sacrolumbalgia | |
| | Área pequeña para la recepción de productos. | Accidentes y atrapa miento | Lesiones en la columna Lesiones varias. | |
| | Embalaje de productos en mal estado. | Caídas por derrames. | Fracturas leves y graves. | |
| | Falta de clasificación de los productos. | Posible riesgo biológico. | Intoxicaciones. | |
| Control y pesaje de la mercancía | No uso de fajas para hacer fuerza | Postura forzada | Sacrolumbalgia | 2 |
| | Tubo de lámpara sin protección. | Caída de Objetos | Lesiones | |
| | Posiciones incorrecta al descargar productos. | Postura forzada | Lesiones en la columna | |
| | Área poco iluminada. | Esfuerzo visual. | Debilidad visual | |
| | Insuficiente fuerza de trabajo. | Trabajo en exceso | Lesiones | |



| | | | | |
|---|--|--------------------------------|----------------------------|---|
| Organizar la mercancía según corresponda | Manipular productos sobre los estantes | Caída a distinto nivel | Esguinces | 1 |
| | Partes desorganizados en el suelo | Pisadas sobre objetos | Esguinces | |
| | Hueco de tragante destapado en el suelo | Caída al mismo nivel | Luxaciones | |
| | No uso de traje impermeable para nevera | Cambios bruscos de temperatura | Trastornos óseo musculares | |
| Traslado de la mercancía para la nevera | Falta de traje impermeable para entrar en la nevera | Cambios bruscos de temperatura | Luxaciones | 2 |
| | Piso desconchado | Caída al mismo nivel | Luxaciones | |
| | Desnivel en el piso a la entrada | Caída al mismo nivel | Luxaciones | |
| | No uso de fajas para hacer fuerza | Lesiones en la columna | Luxaciones | |
| Recepción de la mercancía en el área de la nevera | Productos mal acomodados | Atrapa miento | Fracturas | 1 |
| | Piso desconchado | Caída al mismo nivel | Luxaciones | |
| | No uso de traje impermeable para trabajar en la nevera | Cambios bruscos de temperatura | Trastornos osteomusculares | |
| Sub Proceso de elaboración del producto | | | | |
| Preparación de los Productos en la nevera | Falta de traje impermeable para trabajar dentro de la nevera | Cambios bruscos de temperatura | Trastornos osteomusculares | 1 |
| | Cuchillos con poco filo | Cortadoras por objetos | Heridas | |
| | Mal aislamiento eléctrico | electrocución | Muerte o lesiones graves. | |

| | | | | |
|---|--|-----------------------|--|---|
| | Poca seguridad en el cierre interior de la nevera. | Atrapa miento | Muerte por congelación o enfermedades pulmonares | |
| Freír la Chuleta | Calor desprendido por el fogón | Contacto térmico | Afectaciones en la piel | 2 |
| | Cables eléctricos colgando y desprotegidos | Electrocución | Accidente cerebral o muerte | |
| | Falta de señalización de voltaje en toma corriente | Electrocución | Accidente cerebral o muerte | |
| | Falta de delantal para trabajar en el fogón | Contacto eléctrico | Electrocución | |
| | Incorrecto uso del uniforme | Contacto eléctrico | Afectaciones en la piel | |
| | Incorrecto uso del uniforme | Contacto térmico | Afectaciones en la piel | |
| Salida de los Productos Elaborados | | | | |
| Servir al cliente | Piso pulido y con aceite derramado en el mismo | Caídas al mismo nivel | Luxaciones | 1 |
| | Mal manejo en a la hora del servicio | Contacto con la piel | Quemaduras. | |

Anexo 7. Identificación de riesgos actual de la villa

| | SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA | | | | | | | | | | Código: RSS-3-02 | | | | | |
|----------------|--|------------------------------------|------------------------|-----------|----------------------|---|---|-------------------------------|----|----|------------------|----|--------------|---|---|-------------|
| | INVENTARIO GENERAL DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso: A + B | | Área de Trabajo: Dispensa | | | Actividad: Servicios | | | Tipo de Actividad: Rutinaria. | | | | | No. Trab.: 1 | | | |
| No. | Peligros Identificados | Riesgos Asociados | Posibles Consecuencias | Clasif. | Probabilidad | | | Sensibilidad | | | Valor Riesgo | | | | | Tratamiento |
| | | | | | B | M | A | SD | MA | ME | T | To | M | I | S | |
| 1 | No se cumplen normas de Alm. | Contam. Producto | Contam. Producto | M | X | | | - | - | - | | X | | | | |
| 2 | Toma corriente desprotegido, sin señalizar | Contacto eléctrico | Contacto eléctrico | M | X | | | - | - | - | | X | | | | |
| 3 | Falso techo incompleto | Ex Ag. Físico | Ex Ag. Físico | M | X | | | - | - | - | | X | | | | |
| 4 | Lámpara sin protección | Caída Objeto | Caída Objeto | B | X | | | - | - | - | X | | | | | |
| 5 | Desnivel Piso | Caída distinto nivel | Caída distinto nivel | M | B | | | - | - | - | | | X | | | |
| No. | Causas | Acciones Correctivas o Preventivas | | Prioridad | Fecha | | | Responsable | | | | | | | | |
| 1 | Contam. Producto | Crear Condiciones | | III | 2T | | | J'Aseg | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------------------|----------------------|-----|----|--------|
| 2 | Contacto eléctrico | Señalizar y Proteger | III | 2T | J´Aseg |
| 3 | Ex Ag. Físico | Colocar F. Techo | III | 4T | J´Aseg |
| 4 | Caída Objeto | Colocar Protección | IV | 2T | J´Aseg |
| 5 | Caída distinto nivel | Señalizar | II | 3T | J´Aseg |