



Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía



FEDERACIÓN EMPRESARIA
HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía



FEDERACIÓN EMPRESARIA
HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

Federación Empresaria Hotelera
Gastronómica de la República Argentina

Consejo Federal de Inversiones

COMITÉ EJECUTIVO

Presidente

ALBERTO ÁLVAREZ ARGÜELLES

Vicepresidentes

RICARDO SÁNCHEZ

ELENA BOENTE

FRANCISCO COSTA

MARIO ZAVALA

Secretario

FERNANDO DESBOTS

Tesorero

RICARDO RIMOLDI

Prosecretario

ARMANDO ZAVATTIERI

Protesorero

VÍCTOR RODRÍGUEZ

Secretario de Actas

ALDO SIALLE

Comisión Revisora de Cuentas

JUAN PEDRO MASUT

ALFREDO ANGIULLI

ANTONIO ROQUETA

MANUEL NOVO

CARLOS FRANCANO

SECRETARIO GENERAL

JUAN JOSE CIÁCERA



Federación Empresaria Hotelera
Gastronómica de la República Argentina

Larrea 1250 (C1117ABJ)
Buenos Aires.-Argentina
Tel.: (54-11) 4822-7733
Fax: (54-11) 4822-7807
e-mail: informes@fehgra.org.ar
www.fehgra.org.ar



Consejo
Federal de Inversiones

San Martín 871 (C1004AAQ)
Buenos Aires - Argentina
Tel.: (54-11) 4317-0700
Fax: (54-11) 4315-1238
e-mail: cfi@cfired.org.ar
<http://www.cfired.org.ar>

Alianza estratégica con presente y futuro

El 27 de agosto de 2003, reunidos en la provincia de San Juan, el Secretario General del Consejo Federal de Inversiones -CFI- Juan José Ciácerá y el Presidente de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina -FEHGRA- Alberto Álvarez Argüelles, suscribieron un Convenio de Cooperación, con el objeto de "organizar, desarrollar y promover programas de capacitación turística de carácter permanente, integral y progresivo, para aplicar en los distintos estamentos de las actividades turísticas regionales, en el nivel de operarios, mandos medios, gerentes y empresarios".

Este vínculo permitió desarrollar programas de capacitación que contaron con la presencia de trabajadores, empresarios, directivos y funcionarios del sector, logrando hasta la fecha más de 7000 personas capacitadas en los casi 150 cursos dictados, reafirmando el carácter federal y de desarrollo regional que promueven ambas instituciones.

El crecimiento sostenido del turismo, la incorporación constante de nuevos productos, el destacado rol de las actividades de ocio y recreación en los estilos de vida, y la creación de nuevos mercados, proyectan un importante incremento de la necesidad de mano de obra capacitada que alcanzaría a unos 100 millones de trabajadores en todo el mundo en este siglo. En este contexto, la capacitación surge como una herramienta fundamental para alcanzar la competitividad de las empresas del sector.

La experiencia desarrollada permitió mejorar los diagnósticos sobre la demanda de capacitación y formular nuevas líneas de trabajo, como el Programa Regional de Formación Continua en Hotelería y Gastronomía, como así también planificar acciones en temas de Seguridad e Higiene para el sector y en Procedimientos para la Gestión de Calidad, Seguridad e Higiene en Alimentos, acompañadas estas últimas temáticas con un desarrollo editorial plasmado en manuales que contienen la información necesaria para asegurar la transmisión de estos conocimientos.

De esta manera, FEHGRA y el CFI dan respuesta a las demandas de capacitación de los principales referentes de la actividad turística y contribuyen al desarrollo sustentable de las regiones argentinas, impulsando un sector privilegiado para la generación de recursos genuinos y mejorar el empleo.

prefacio

El ser humano encuentra riesgos en todas partes; no hay manera de esconderse de ellos. En nuestro avance vamos superando algunos, pero parece que por cada uno de los que dejamos atrás aparecen dos o más nuevos. Estos, que son producto de ese desarrollo, son cada vez más complejos e insidiosos y consecuentemente requieren mayores conocimientos y capacidad intelectual para ser descubiertos y dominados. Esta situación, que es dominante en algunas actividades de la realidad industrial, pareciera un fenómeno lejano, ajeno a la actividad hotelera y gastronómica, pero de ningún modo es así. Lo peor que podemos hacer frente a los riesgos es no tenerlos en consideración y no adoptar medidas para poder superarlos, ya que procediendo así los riesgos se instalarán entre nosotros, no solamente en el establecimiento, sino también en nuestra vida familiar y social. Una vez entre nosotros, nos acostumbraremos a ellos y hasta nos parecerá normal su presencia, hasta que en el momento menos pensado serán la causa de un incidente o accidente pequeño o bien de un episodio de gran magnitud. Lo real es que todo accidente es el resultado de un encadenamiento de hechos, los que convenientemente eslabonados, pueden dar lugar a resultados impredecibles.

Como se comprenderá, el campo del análisis de riesgos y de los sistemas de prevención y organización de medidas correctivas es tan vasto, especializado y multidisciplinario que hoy por hoy en casi todo el mundo está en manos de especialistas profesionales, pero a su vez no le debe ser ajeno a los responsables de los establecimientos, al menos en sus aspectos principales.




Uno de los objetivos del presente manual es precisamente poner en manos de esos responsables y por extensión en las de quienes desarrollan tareas en el medio hotelero y gastronómico, los elementos de juicio que les permitan en primer lugar situarse dentro de la problemática de los riesgos y su control, a la vez que ilustrarlos sobre muchas de las soluciones que se tienen al alcance para erradicar los riesgos y hacer del lugar de trabajo un ambiente seguro, más productivo y generador de trabajo en equipo.

La obra ha sido íntegramente realizada por la FEHGRA y el CFI, mediante la contratación especial de muy valiosos técnicos que trabajaron en armonioso equipo dirigido por el Arqto. Gustavo Engulian (Coordinador y Auditor de Seguridad e Higiene FADU - UBA) como titular y responsable ante FEHGRA, la Sra. Elsa Semerdjian (Licenciada en Relaciones Humanas, Especialista en Psicología Laboral), el Sr. Domingo Miceli (Ingeniero Eléctrico y Laboral - Auditor), el Lic. Marcos Botbol (Licenciado en Organización y Técnica de Seguros, Presidente de Grupo A D Taverna S.A. Asesores de Seguros S.A.). A todos ellos nuestro reconocimiento por la tarea cumplida.

Índice

Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía

➤ 1. GESTIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LA EMPRESA HOTELERA GASTRONÓMICA	3
● 1.1. Introducción	4
● 1.2. Estadística de siniestralidad del sector hotelero gastronómico	4
● 1.3. Gestión preventiva a nivel de empresa de hotelería y gastronomía	5
● 1.4. Figuras y elementos integrantes de la prevención de Riesgos	5
● 1.5. Gestión del riesgo	5
● 1.6. Planificación de la prevención	7
● 1.7. Comunicación y concientización	13
● 1.8. Medición y valoración de resultados	14
● Planilla modelo para evaluación y control de riesgo	16
● Resumen del capítulo 1	17
➤ 2. RIESGOS GENERALES Y MEDIDAS PREVENTIVAS	18
● 2.1. Introducción	19
● 2.2. Contexto de seguridad e higiene para la actividad hotelera y gastronómica	19
● 2.3. Control de riesgos	19
● 2.4. Metodología de análisis de riesgos	20
● Resumen del capítulo 2	23
➤ 3. RIESGOS ESPECÍFICOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	24
● 3.1. Riesgos generados por el ambiente de trabajo	26
● 3.2. Acciones riesgosas por sí mismas o en combinación con otras condiciones	26
● 3.3. Golpes, cortes, exposición a la electricidad y otras lesiones por el uso de herramientas manuales u otros elementos de trabajo	28
● 3.4. Lesiones por exposición a objetos o gases a alta temperatura	31
● 3.5. Lesiones en el aparato óseo muscular	31
● 3.6. Riesgos de incendio	32
● 3.7. Riesgos por exposición a productos químicos	33
● 3.8. Riesgos por exposición a contaminación biológica	34
● 3.9. Contaminación indirecta	34
● 3.10. Higiene personal	36
● 3.11. Riesgos por la presencia de contaminantes energéticos y físicos	36
● 3.12. Riesgos de naturaleza psicosocial	37
● 3.13. Señalización de seguridad Cuadros de señales	43
● 3.14. Elementos de protección personal	49

	4. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SEGUROS	51
●	4.1. Introducción	52
●	4.2. Tipos de riesgos	52
●	4.3. Etapas organizativas	52
●	4.4. Algunos riesgos que recomendamos evaluar	53
●	4.5. De riesgos a seguros	53
●	4.6. Transferencia de riesgos al asegurador	53
●	4.7. Características de seguros para la actividad hotelera, restaurantes, confiterías, bares y afines	54
●	4.8. La responsabilidad civil	56
●	Resumen del capítulo 4	59
	5. MARCO LEGAL	61
	6. PLANES DE EMERGENCIA	63
●	6.1. Introducción	64
●	6.2. ¿Qué es una emergencia?	64
●	6.3. ¿Con cuántos siniestros diferentes podemos encontrarnos?	64
●	6.4. ¿Tienen los siniestros algunas características comunes entre sí?	64
●	6.5. ¿Cómo se elabora un plan de emergencias?	65
●	6.6. Etapas para elaborar un plan de emergencias	66
●	6.7. Desarrollo	66
●	Resumen del capítulo 6	74

capítulo 1

Gestión de seguridad e higiene en la empresa

➤	1.1	Introducción	4
➤	1.2	Estadística de siniestralidad del sector hotelero gastronómico	4
➤	1.3	Gestión preventiva a nivel de empresa de hotelería y gastronomía	5
	1.3.1	Elementos generales en la prevención de riesgos	5
➤	1.4	Figuras y elementos integrantes de la prevención de riesgos	5
➤	1.5	Gestión del riesgo	5
➤	1.6	Planificación de la prevención	7
	1.6.1	Procedimientos operativos	8
	1.6.2	Procedimientos organizativos	8
	1.6.3	Normativa y documentación técnica	12
➤	1.7	Comunicación y concientización	13
	1.7.1	Medios de comunicación	13
	1.7.2	Sistemas de comunicación interna	14
➤	1.8	Medición y valoración de resultados	14
	1.8.1	Tendencias de la seguridad	15
➤		Planilla modelo para evaluación y control de riesgos	16
➤		Resumen del capítulo	17

1.1. INTRODUCCIÓN

La complejidad de los servicios que integran la industria hotelera y gastronómica así como otros nuevos servicios que se van agregando al sector determinan un índice de crecimiento importante en la actividad económica del país empleando un volumen cada vez mayor de recursos humanos capacitados o en formación. Esta mano de obra especializada requiere la implementación continua de técnicas y nuevas tecnologías para lograr el mantenimiento o la superación de los estándares de calidad deseados.

Establecer un nivel de calidad de servicio determinado y mantenerlo o mejorarlo a través el tiempo, así como lo podemos realizar respecto de las instalaciones, la decoración o los insumos comestibles a utilizar, resulta ser el mayor desafío cuando se trata de capacitar los recursos humanos necesarios.

Los accidentes debido a errores humanos así como los producidos por el uso de las instalaciones y la manipulación de equipos en general así como la incorrecta utilización de las herramientas de trabajo, por ejemplo en cocinas, sala de máquinas, almacenes, bodegas, salones, oficinas y depósitos son las causas más importantes en el aumento de los índices de siniestralidad del personal. Tal como lo reflejan las estadísticas del sector en los últimos años en el país, independientemente del volumen del establecimiento hotelero o gastronómico que se trate.

La evaluación económica de la mayor capacidad laboral productiva que se pueda derivar de la disminución de los accidentes y del posible incremento de la productividad fruto de las mejoras de las condiciones de trabajo, es sin duda un beneficio directo obtenido por dicha acción. Este sencillo planteo económico, de fácil comprobación nos conduce a la implementación de una política de prevención de riesgos laborales a escala de cada empresa.

1.2. ESTADÍSTICA DE SINIESTRALIDAD DEL SECTOR HOTELERO GASTRONÓMICO

Diversos estudios han demostrado que los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales van muchas veces asociados a una gestión deficiente.

El siguiente cuadro muestra la relación de índices del sector hotelero gastronómico en nuestro país en los últimos años.

Comparativo de SINIESTRALIDAD para COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES

Año	Cantidad de accidentes	% sobre total 100%	Índice de incidencia (por miles)	Índice de frecuencia (por millón)	Índices de gravedad		Índices de incidencias en fallecidos (por millón)	Trabajadores expuestos (promedio)	Personas siniestradas con 1 ó más días caídos	Jornadas no trabajadas
					Índice de pérdida (por miles)	Duración media de las bajas (en días)				
2001	63018	15,5	72,6	24,3	1.093,70	17,3	70,8	694.641	50.446	788.151
2002	54209	12,5	56,6	22,3	1.031,7	18,2	56,8	633.906	35.853	654.027
2003	43290	11,4	54,3	21,2	1.003	17,3	48,5	639.953	32.952	640.256

* Datos de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT)

1.3. GESTIÓN PREVENTIVA EN EL ÁMBITO DE LA EMPRESA HOTELERA GASTRONÓMICA

El marco legal de aplicación está definido por la Ley de Riesgos de Trabajo, decretos, resoluciones y normas legales establecidas por el PEN, el organismo de control del sistema de aplicación de la Ley de riesgos de trabajo en nuestro país, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y el GCBA así como la legislación municipal de cada provincia en particular.

A la empresa le corresponde la responsabilidad directa de la prevención, primeros auxilios y la planificación de emergencias, con lo que asume las correspondientes responsabilidades.

Principios generales de prevención

1. Establecer una planificación de la prevención en seguridad.
2. Identificar los riesgos.
3. Eliminar todos los riesgos posibles.
4. Evaluar los riesgos inevitables y mitigarlos.
5. Adaptar el trabajo a la persona.
6. Tener en cuenta la evolución de la técnica.
7. Incorporar protección colectiva antes que individual.
8. Dar formación, información y entrenamiento suficiente a los trabajadores.

1.4. FIGURAS Y ELEMENTOS INTEGRANTES DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

Los elementos generales en la prevención de los riesgos de trabajo podrían agruparse de la siguiente forma:

COMPONENTES DEL TRABAJO	DISCIPLINAS DE PREVENCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
Personas que realizan tareas	Seguridad	Lesiones por accidentes industriales y de trabajo
Instalaciones, equipos y materiales utilizados.	Higiene industrial	Enfermedades profesionales
Sistemas de gestión	Medicina laboral	Enfermedades comunes
	Ergonomía	Fatiga nerviosa Fatiga muscular Trastornos por horarios de trabajo
	Psicosociología laboral	Falta de motivación Relaciones conflictivas Dificultades en la toma de decisiones Insatisfacción general

1.5. GESTIÓN DEL RIESGO

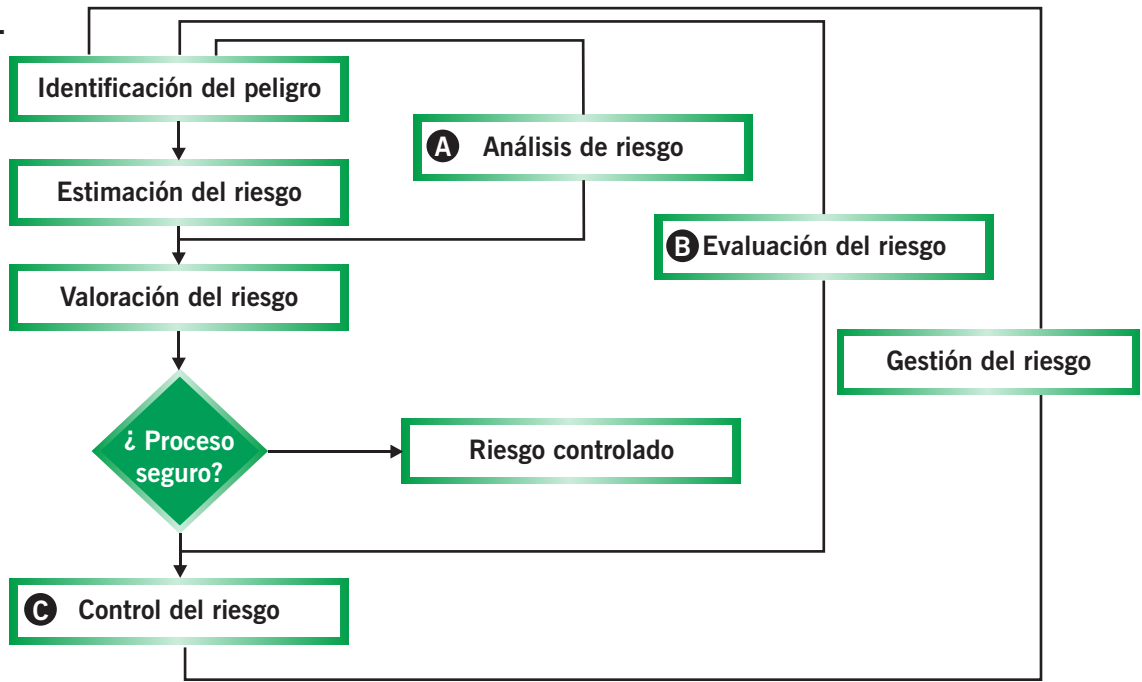
La gestión de los riesgos tiene como objetivo el análisis, valoración y control de los riesgos.

A) El análisis incluye la identificación de los peligros y la estimación de los riesgos correspondientes.

B) La valoración consiste en emitir el juicio de valor sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

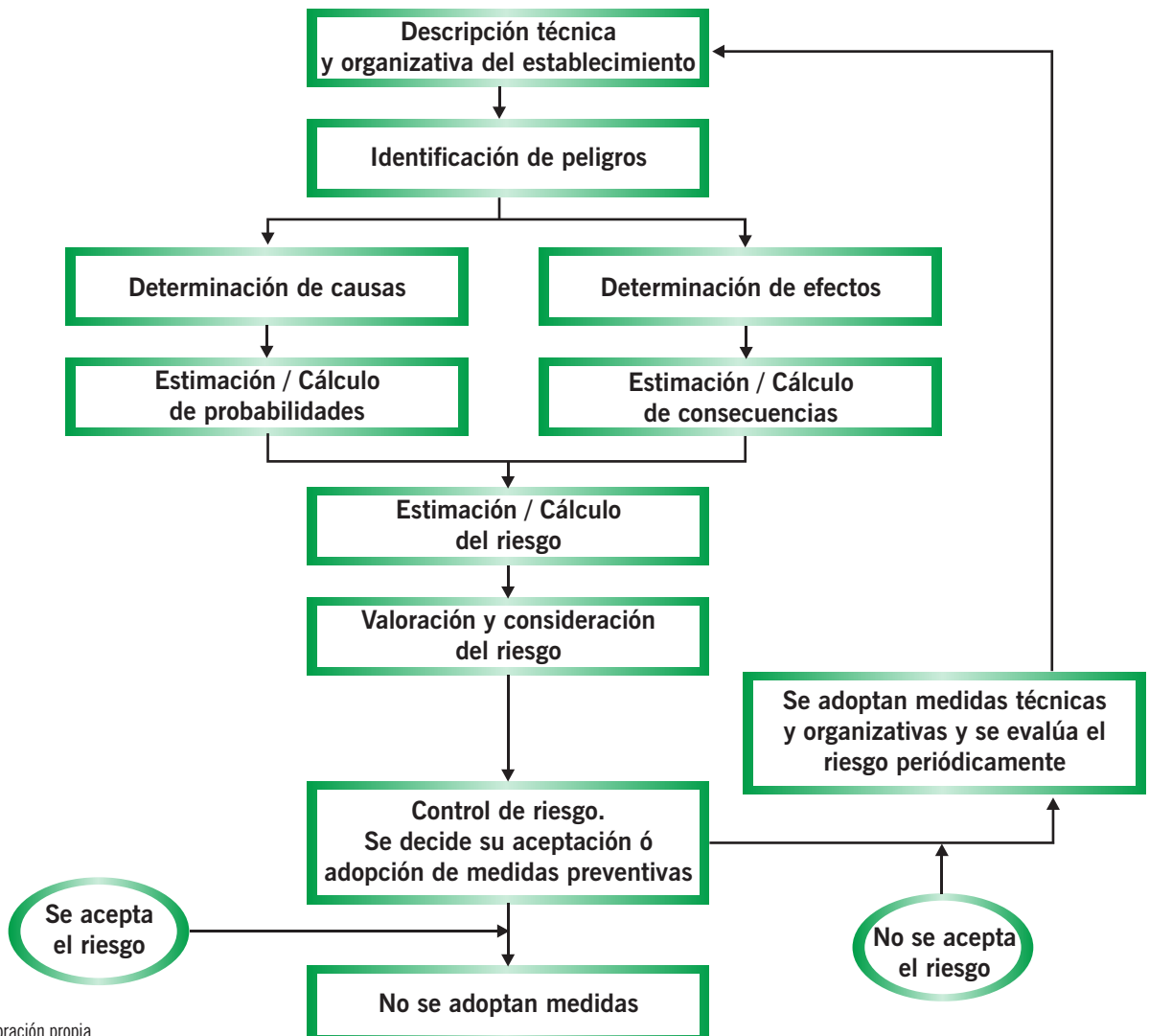
C) El control constituye la toma de decisiones respecto a las medidas preventivas a adoptar para la anulación o reducción del riesgo, la comprobación de su ejecución y la reevaluación del riesgo residual, si corresponde.

GESTIÓN DEL RIESGO



* Esquema de elaboración propia

1.5.1. DIAGRAMA DEL FLUJO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO



* Esquema de elaboración propia

1.6. PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN

La complejidad de los sistemas productivos y de servicio hace imprescindible para conseguir la seguridad, fiabilidad y calidad necesaria la normalización de las operaciones y actividades que se realizan en la industria hotelera-gastronómica.

La normativa interna elaborada por la empresa, aquí referida la constituyen fundamentalmente todos los documentos normalizados relativos a la seguridad y salud, que definen y desarrollan el sistema de gestión de riesgos adoptado y aseguran el cumplimiento de la legislación vigente. Los principales documentos cuya denominación y carácter de obligatoriedad pueden cambiar según la cultura de cada empresa son:

a. MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES O MANUAL DE SEGURIDAD

Define el sistema de gestión adoptado e indica las misiones y actividades que realiza la empresa en materia de seguridad y salud. Es decir especifica el "que hacer en la materia".

Procedimientos es un documento que como su nombre lo indica fija la totalidad de los procedimientos de trabajo por áreas o sectores de la empresa para mantener y preservar la calidad y seguridad general de las tareas que se realizan. Es decir los procedimientos especifican el "**cómo**" se lleva a la practica lo indicado en el manual.

A efectos de seguridad e higiene se distinguen 2 tipos: operativos y organizativos. **Los operativos** son aquellos que reflejan la práctica que se ha de seguir para llevar a cabo las actividades propias del negocio (fabricación, elaboración, mantenimiento, inspecciones, servicio de limpieza etc.) de manera segura y cumpliendo la legislación vigente en el país y **los organizativos** son aquellos que definen las actividades que se realizan desde el punto de vista de la gestión y control de la seguridad y salud laboral.

b. "GUÍAS DE PRACTICAS RECOMENDADAS" O "DE BUENAS PRÁCTICAS"

En general son documentos que como su nombre lo indica, establecen prácticas de trabajo y pautas de comportamiento seguros en las diferentes áreas como por ejemplo: cocina, ama de llaves, recepción y depósitos de mercancía o de alimentos, y que tiene en cuenta las legislaciones locales o generales del país en los distintos trabajos. (tratamiento de residuos, control de gases a presión, sustancias químicas, etc.)

c. MANUAL DE SEGURIDAD PARA CONTRATISTAS

Documento necesario para la organización de todas las empresas proveedoras, contratistas o subcontratistas que brinden servicios terciarizados a nuestra empresa. Es un extracto de las normas y pautas seguras de comportamiento para todos los proveedores de acuerdo a la política interna de la empresa, y que deben entregarse cada vez que se realice una contratación o locación de servicios con el correspondiente acuse de recibo de parte de la empresa o terceros contratados.

d. MANUAL DE "FICHAS DE SEGURIDAD"

Es un documento que recopila toda la información disponible de seguridad sobre la totalidad de los productos que se utilizan ej: comestibles, productos de limpieza, productos industriales, químicos, aerosoles, aromatizadores, protocolos de transportes de productos cárnicos, frescos, etc.

Para que los procesos mantengan una homogeneidad y coherencia de exposición es conveniente estandarizar la información necesaria, requerida para la elaboración de los procedimientos de trabajo clasificando los contenidos exigibles como:

- **Introducción**
- **Objeto**
- **Ámbito de aplicación**
- **Definiciones**
- **Especificaciones que hay que cumplir**
- **Gestión del procedimiento (unidad organizativa que lo elabora, actualiza o interpreta)**
- **Relación con otras normas o procedimientos**
- **Referencias, fechas, revisiones y paginado**
- **Firma del responsable de la unidad /departamento o sector organizativo dentro de la empresa.**

Este es el aspecto menos atendido y el más importante como base de un buen sistema de gestión de riesgos laborales, y es el aspecto más débil, en general, de nuestras empresas en esta materia.

NOTA

Al igual que el resto de la normativa oficial el cumplimiento de las normas internas e establecidas por la empresa, dará lugar a los registros correspondientes que deberán mantener los jefes de seguridad, si el servicio de seguridad e higiene es interno de la empresa. Si por el contrario el servicio de seguridad e higiene es externo, él mismo podrá capacitar al personal administrativo de la empresa sobre la forma de mantener los registros actualizados. Esta acción es fundamental como procedimiento para establecer claramente las responsabilidades de cada una de las acciones que se realiza en la empresa.

1.6.1. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Son aquellos que facilitan y aseguran la realización de las actividades vinculadas a los procesos objeto del negocio, desde la recepción de las materias primas hasta la expedición del producto final incluyendo los procesos de fabricación, y la totalidad de los servicios ofrecidos así como las operaciones de mantenimiento e inspecciones de manera que se eviten sucesos indeseables con consecuencias negativas sobre las personas, instalaciones, medio ambiente y producción.

Los procedimientos que regulen las operaciones deben contemplar la forma de actuar en **operación normal y en caso de emergencia** (paradas de emergencia ante corte repentino del suministro eléctrico, incendio, etc.). La prioridad en la elaboración de los procedimientos de operación normal se establecerá en función de la mayor peligrosidad de esos trabajos, por ejemplo: manejo de combustibles, calderas, equipos de fuego abierto, etc. Los procedimientos operativos deben tener las características comunes siguientes:

Indicar el objetivo que se pretende.

Las acciones que involucren procedimientos críticos, será preferible que se materialicen en forma de "listados de control o chek-list" permite al operador realizarlos de manera automática por partes, registrando las mismas a medida que avanza y reduce la probabilidad de cometer errores.

Indicar correctamente equipos, máquinas, materiales, etc. Para evitar las confusiones y si es posible además agregar esquemas o dibujos para la fácil identificación de los elementos. La identificación debe estar también colocada en los equipos y /o locales, igual a como figura en el listado confeccionado.

Enumerar claramente las acciones que se realizan en orden cronológico y no las explicaciones.

Deben llamar la atención sobre lo que "no conviene hacer" y si es posible reforzar con pictogramas.
Por ejemplo:



Deben estar disponibles en los puestos de trabajo de manera fija y visibles para su utilización inmediata.

Serán de un material que no se deteriore con el tiempo, especialmente si deben estar a la intemperie o en sectores con máquinas y equipos que los deterioren y que hagan difícil su lectura general o parcialmente.

NO OLVIDE QUE...

La gestión de los procedimientos debe asegurar la retroalimentación de los usuarios y que quede reflejada, previo análisis, toda modificación aprobada.

Debe definirse la persona con autoridad para efectuar y también aprobar las revisiones de los procedimientos. También será la encargada de la difusión a todo el resto del personal operativo de las modificaciones incorporadas

1.6.2. PROCEDIMIENTOS ORGANIZATIVOS

Son aquellos que definen las actividades y procesos que deben realizarse para la buena gestión, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos para el cumplimiento de sus funciones en materia de seguridad y salud laboral.

Este tipo de procedimientos detalla dichas actividades y procesos mediante un sistema estandarizado.

Se incluye en la figura siguiente un modelo abierto con procedimientos generales de organización y control de seguridad y salud laboral correspondientes a los distintos elementos del sistema de gestión planteado.

LISTADO DE EVALUACIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

N°	ÍTEM	SÍ	NO	NC	OBSERVACIONES
1	PROVISIÓN DE AGUA POTABLE				
2	REALIZA ANÁLISIS FÍSICO-QUÍM.. DEL AGUA PARA CONSUMO HUM.				
3	REALIZA ANÁLISIS BACTERIOL. DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO				
4	EQUIPOS Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL				
5	SE UTILIZA INDUMENTARIA DE TRABAJO				
6	SE REGISTRA EL CONTROL Y LA ENTREGA DE ESTOS ELEMENTOS				
7	SE UTILIZA EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL				
8	SE UTILIZA PROTECCIÓN ADECUADA EN LA CABEZA				
9	SE UTILIZAN PANTALLAS CONTRA PROYECCIÓN DE OBJETOS				
10	SE UTILIZA PROTECCIÓN OCULAR ADECUADA				
11	SE UTILIZA PROTECCIÓN AUDITIVA ADECUADA				
12	SE UTILIZA PROTECCIÓN DE LAS EXTREMIDADES ADECUADA				
13	SE UTILIZA LA PROTECCIÓN RESPIRATORIA ADECUADA				
14	SE UTILIZA PROTECCIÓN ADECUADA CONTRA RIESGOS DE CAÍDAS				
15	EQUIPOS Y MÁQUINAS				
16	DISPONEN DE LA PROTECCIÓN MECÁNICA ADECUADA				
17	TIENEN PUESTA A TIERRA				
18	HERRAMIENTAS MANUALES				
19	POSEEN CONDICIONES DE USO SEGURAS				
20	LOS EMPLEADOS SON CAPACITADOS EN SU USO CORRECTO				
21	HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS MANUALES				
22	POSEEN CONEXIÓN DE PUESTA A TIERRA				
23	POSEEN DEFENSA EN LAS PARTES MÓVILES				
24	POSEEN PROTECCIÓN ELÉCTRICA ADECUADA				
25	ESPACIOS DE TRABAJO				
26	ESTÁN EN CONDICIONES DE ORDEN Y LIMPIEZA				
27	EXISTEN SUFICIENTES ELEMENTOS PARA EL DEPÓSITO DE RESIDUOS				
28	TIENE BUENA VENTILACIÓN DE AIRE				
29	SEÑALIZACIÓN				
30	EXISTE SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE				
31	EXISTE SEÑALIZACIÓN DE EMERGENCIA				
32	EXISTE SEÑALIZACIÓN DE PROHIBICIÓN				
33	MARCACIÓN DE LA CIRCULACIÓN SEGÚN NORMA IRAM				
34	MARCACIÓN DE RUTAS DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA				
35	MARCACIÓN TOTAL DE PARTES MÓVILES DE MAQUINAS Y HERRAMS.				
36	PINTADO DE CAÑERÍAS SEGÚN NORMA IRAM				
37	ELEMENTOS SALIENTES Y OBSTÁCULOS ESTÁN PROTEGIDAS Y SEÑALIZADAS				

N°	ÍTEM	SÍ	NO	NC	OBSERVACIONES
38	PROTECCIÓN CONTRA INCENDIO				
39	EXISTE SISTEMA DE ALARMA				
40	EXISTE SISTEMA DE DETECCIÓN AUTOMÁTICO				
41	EXISTE SISTEMA DE HIDRANTES				
42	EXISTE SISTEMA DE EXTINCIÓN POR ROCIADORES				
43	EXISTE PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN				
44	HAY EQUIPOS DE EXTINCIÓN PORTÁTIL SUFICIENTES Y ADECUADOS				
45	EXISTE CONTROL PERIÓDICO DE EXTINTORES				
46	SISTEMAS DE ALMACENAJE				
47	PERMITEN ADECUADA CIRCULACIÓN DE PERSONAS				
48	PERMITEN LA LIMPIEZA SIN EL DESPLAZAMIENTO DE OBJETOS				
49	LAS ESTIBAS A GRANEL ESTÁN CONTENIDAS				
50	LOS PRODUCTOS INCOMPATIBLES ESTÁN SEPARADOS				
51	SE IDENTIFICAN LOS PRODUCTOS RIESGOSOS, INFLAM., ETC.				
52	HAY DUCHAS DE EMERGENCIA Y/O LAVA OJOS				
53	HAY SISTEMA PARA EL CONTROL DE DERRAMES				
54	INSTALACIONES ELÉCTRICAS				
55	CABLES Y CONEXIONADO EN CONDICIONES				
56	HAY CIRCUITOS O RAMALES ELÉCTRICOS SOBRECARGADOS				
57	EXISTE CIRCUITO INDEPENDIENTE PARA LUZ DE EMERGENCIA				
58	LOS CABLEADOS ESTÁN ADECUADAMENTE CANALIZADOS				
59	HAY LÍNEAS VOLANTES PRECARIAS				
60	HAY MEDICIÓN PERIÓDICA DE RESISTENCIA A TIERRA				
61	HAY PARTES BAJO TENSIÓN EXPUESTAS A LA HUMEDAD				
62	HAY CONECTORES Y CONTACTOS ELÉCTRICOS DEFECTUOSOS				
63	POSEE LLAVES TERMO MAGNÉTICAS Y DISYUNTORES DIFERENCIALES				
64	PERSONAL CAPACITADO Y HABILITADO PARA TRABAJO BAJO TENSIÓN				
65	POSEE ELEMS.DE PROTEC.PERSONAL Y HERRAMS ADECUADOS				
66	SE REALIZA MEDICI. DE RESISTENCIA DE PUESTA A TIERRA PERIÓDICO.				
67	SE ADOPTAN MEDIDAS PARA ELIMINAR LA ELECTRICIDAD ESTÁTICA				
68	CUENTA CON INSTALACIÓN DE PARARRAYOS				
69	APARATOS A PRESIÓN Y CALDERAS				
70	SE REALIZAN LOS CONTROLES REGLAMENTARIOS VIGENTES				
71	SON OPERADOS POR PERSONAL HABILITADO				
72	SE ELIMINAN TODAS LAS PÉRDIDAS EN MANGUERAS, UNIONES, ETC.				
73	HAY PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN ESCRITO EN EL LUGAR				
74	RECIPIENTES CON GASES A PRESIÓN (LICUADOS O NO)				
75	CUENTAN CON MANÓMETROS, REGULADORES Y DEMÁS INSTRUMENTAL				
76	CUENTAN CON VÁLVULAS DE SEGURIDAD				
77	SE ASEGURAN C/CAIDAS				
78	ESTÁN PINTADOS CON COLORES REGLAMENTARIOS				
79	CUENTAN CON CIERRE O CAPUCHÓN DE SEGURIDAD				
80	CUMPLEN CON TODA LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE				
81	ILUMINACIÓN EN LOCALES				
82	SE REALIZAN MEDICIONES DE NIVELES LUMÍNICOS				
83	EN TODOS LOS PUESTOS DE TRABAJO ES SUFICIENTE				
84	LOS PASILLOS INTERNOS ESTÁN ADECUADAMENTE ILUMINADOS				
85	EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS ES SUFICIENTE				
86	HAY ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA INDEPENDIENTE				
87	CARGA TÉRMICA				
88	EXISTE PUESTOS DE TRABAJO SOMETIDOS A CARGA TÉRMICA				
89	EXISTE MEDICIÓN DE CARGA TÉRMICA				
90	SE UTILIZA ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL				
91	RADIACIONES				
92	EXISTEN PROCESOS QUE GENERAN RAD. IONIZANTES				
93	EXISTEN CONTROLES DE RADIAC. IONIZANTES				
94	BAÑOS, VESTUARIOS Y COMEDORES				
95	SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES DE HIGIENE				
96	SANITARIOS DE ACUERDO A LA CANTIDAD Y SEXO DEL PERSONAL				
97	VESTUARIOS DE ACUERDO A LA CANTIDAD Y SEXO DEL PERSONAL				
98	POSEE COMEDOR DE ACUERDO A LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE				
99	POSEE COCINA DE ACUERDO A LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE				
100	APARATOS PARA IZAR, ASCENSORES Y MONTACARGAS				
101	SE IDENTIFICA EN FORMA VISIBLE LA CARGA MÁXIMA				

N°	ÍTEM	SÍ	NO	NC	OBSERVACIONES
102	EXISTE UN REGISTRO REGLAMENTARIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
103	POSEEN PROTECCIÓN PARA PARADAS POR SOBRECARGA Y/O LÍMITES DE CARRERA				
104	PUEDEN SER CONTROLADOS EN CASO DE EMERGENCIA				
105	LAS CABINAS O PLATAFORMAS POSEEN PROTECCIÓN PERIMETRAL				
106	EXISTE SEÑALIZACIÓN DE USO RESTRINGIDO P/PERSONAS EN MONTACARGAS				
107	EXISTE SEÑALIZACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA				
108	POSEEN ENCLAVAMIENTO DE PUERTAS				
109	CAPACITACIÓN				
110	SE IMPARTE CAPACITACIÓN A TODO EL PERSONAL				
111	SE DEJA CONSTANCIA ESCRITA DE CAPACITACIÓN				
112	CUENTA CON PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN				
113	SE REALIZA CON LA FRECUENCIA ADECUADA				
114	PRIMEROS AUXILIOS				
115	EL PERSONAL ESTÁ CAPACITADO EN PRIMEROS AUXILIOS				
116	EXISTEN BOTIQUINES DE ACUERDO A LOS RIESGOS EXISTENTES				
117	SE EFECTÚA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA				
118	VEHÍCULOS PROPIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y CARGA				
119	POSEEN SEGUROS OBLIGATORIOS				
120	VEHÍCULOS Y CONDUCTORES CUMPLEN CON LA REGLAM. VIGENTE				
121	SE REALIZAN SERVICE DE MANTENIMIENTO				
122	AUTOELEVADORES				
123	SISTEMA DE FRENOS				
124	ESPEJO RETROVISOR				
125	LUCES DE CIRCULACIÓN				
126	ALARMA ACÚSTICO - LUMINOSA DE RETROCESO				
127	SILENCIADORES				
128	CINTURONES DE SEGURIDAD				
129	CABINAS PARA PROTECCIÓN DE INCLEMENCIAS DEL TIEMPO				
130	DE EXISTIR EL RIESGO, JAULA ANTIVUELCO				
131	DE EXISTIR EL RIESGO, PROTECCIÓN CONTRA CAÍDA DE OBJETOS				
132	ENTRENAMIENTO Y AUTORIZACIÓN AL OPERADOR				
133	SERVICIO DE MEDICINA DEL TRABAJO				
134	POSEE SERVICIO DE MEDICINA DEL TRABAJO INTERNO				
135	POSEE INFRAESTRUCT. PARA EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNO				
136	POSEE SERVICIO DE MEDICINA DEL TRABAJO EXTERNO				
137	LEGAJO MEDICO DEL TRABAJADOR				
138	LIBRO DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES				
139	REALIZA PLANES DE VACUNACIÓN				
140	EXÁMENES MÉDICOS				
141	REALIZA EXÁMENES PREOCUPACIONALES				
142	REALIZA EXÁMENES DE RETORNO				
143	REALIZA EXÁMENES PERIÓDICOS				
144	REALIZA EXÁMENES DE EGRESO				
145	REALIZA EXÁMENES PRETRANSFERENCIALES				
146	SE REALIZAN AUDIOMETRÍAS AL PERSONAL EXPUESTO				
147	SERVICIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
148	POSEE SERVICIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INTERNO				
149	POSEE INFRAESTRUCT. PARA EL SERVICIO DE SEGURIDAD INTERNO				
150	POSEE SERVICIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD EXTERNO				
151	REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO				
152	PLAN DE MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL				
153	IDENTIFICACIÓN DE SUSTANCIAS PELIGROSAS				
154	POSEE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD				
155	SE REALIZAN ANÁLISIS DE ACCIDENTES LABORALES OCURRIDOS				
156	CUENTA CON OBJETIVOS Y POLÍTICAS ESCRITAS EN HIG.Y SEGURID.				
157	DESAGÜES INDUSTRIALES				
158	EXISTEN SISTEMAS DE CAPTACIÓN, TRANSPORTE, TRATAMIENTO DISPOSICIÓN FINAL ADECUADOS				
159	EXISTEN RESIDUOS PELIGROSOS				
160	AGUAS RESIDUALES EN CONTACTO O PROXIMIDAD CON ALIMENTOS				
161	EXISTEN DESAGÜES ABIERTOS				
162	EXISTEN PLANES DE CONTINGENCIA PARA CASOS DERRAMES				
163	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL				
164	EXISTE CONTROL DE PROCESOS QUE GENERAN CONTAMINACIÓN				

N°	ÍTEM	SÍ	NO	NC	OBSERVACIONES
165	SE EFECTÚAN Y REGISTRAN LAS MEDICIONES DE CONTAMINANTES				
166	HAY PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES				
167	SE GENERA CONTAMINACIÓN AÉREA				
168	SE EFECTÚAN MEDICIONES				
169	VENTILACIÓN				
170	LA RENOVACIÓN DE AIRE ES SUFICIENTE				
171	EXISTE POSIBILIDAD DE INTERCAMBIO DE OLORES Y HUMOS POR LA DISTRIBUCIÓN DE CONDUCTOS				
172	RUIDOS Y VIBRACIONES				
173	HAY PUESTOS DE TRABAJO SOMETIDOS A NIVELES SONOROS ELEVADOS				
174	SE REALIZAN MEDICIONES DE RUIDOS				
175	SE REALIZAN MEDICIONES DE VIBRACIONES				
176	EXISTEN PUESTOS DE TRABAJO SOMETIDOS A VIBRACIONES				
177	EN LOS CASOS NECESARIOS SE UTILIZAN EPP				
178	MÁQUINAS FIJAS				
179	POSEEN DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD				
180	EXISTE UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO BASADO EN LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE				
181	HAY NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESCRITOS PARA TRABAJAR EN LAS MÁQUINAS				
182	EL PERSONAL ESTA CAPACITADO EN EL USO DE LAS MAQUINAS				
183	TRABAJOS VARIOS DE CONTRATISTAS CON PERSONAL A CARGO				
184	POSEE CERTIFICADO DE COBERTURA DE SEGUROS DE RIESGOS DE TRABAJO C/NÓMINA DEL PERSONAL A CARGO				
185	POSEE PROGRAMA DE SEGURIDAD –RESOLUCIÓN 51/96 Ó 319/99 PRESENTADO ANTE LA ART PARA TODAS LAS TAREAS A REALIZAR DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.				
186	LIBRETA SANITARIA ACTUALIZADA DE TODO EL PERSONAL A CARGO.				
187	POSEE SEGUROS DE LOS VEHÍCULOS Y MAQUINARIAS QUE INGRESEN A CUALQUIER SECTOR DEL EDIFICIO O INSTALACIONES DEL ESTABLECIMIENTO. (SI CORRESPONDE)				
188	ACREDITACIÓN SERVICIO DE SEG. E HIG. (MATRICULA PROFESIONAL) RESOLUCIÓN 231/96.				
189	CONSTANCIA DE CAPACITACIONES (DEC N° 351/79)				
190	CERTIFICACIÓN DE ENTREGA DE E.P.P. ESPECÍFICO A SU TAREA				
191	LISTADO DE CENTROS DE ATENCIÓN DE LA ART AMBULANCIA Y TELÉFONOS DE EMERGENCIA.				
192	HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS APROBADAS.				
193	BOTIQUÍN FIJO Y/O TRANSPORTABLE, MATAFUEGO TRICLASE ABC. (SI CORRESPONDE)				
194	SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE INTERNA Y/O EXTERIOR AL EDIFICIO, PARA LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS CONTRATADAS (CARTELES INDICADORES, CINTAS, CONOS, ETC.)				
195	REPORTE DE ACCIDENTES GENERALES Y ESTADÍSTICAS.				
196	REMITOS DE ENTRADA Y SALIDA DE MATERIAL Y/O HERRAMIENTAS PARA EL GUARDIA DE SEGURIDAD O ENCARGADO DE CONTROL DEL ESTABLECIMIENTO.				
197	RESERVA DEL DERECHO DEL LOCAL A NO AUTORIZAR EL INGRESO DE DETERMINADOS TRABAJADORES, SIN RENDIR CUENTA DE RAZONES O CAUSAS.				
198	TRABAJOS DE SUBCONTRATISTAS AUTÓNOMOS / INDEPENDIENTES				
199	PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES DE TRABAJO, MONTO MÍNIMO \$180.000. ACREDITAR COMPROBANTE DE PAGO.				
200	CERTIFICADO DE COBERTURA DE SEGURO DE VIDA OBLIGATORIO.				

1.6.3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Son aquellos documentos que recogen, por una parte, la legislación, los códigos y estándares técnicos adoptados, legales o no, que sirven de base para la planificación de los distintos servicios en cada área y sector y las correspondientes al control técnico de las instalaciones existentes en el establecimiento. Las mismas deberán ser mantenidas al día por cada uno de los sectores involucrados. Por la otra parte, se incluyen también: los documentos de la legislación vigente así como cualquier otra documentación técnica. Ej.: Manual de Seguridad e Higiene, Acreditaciones de Capacitación del Personal, Entrega de Elementos de protección personal, Servicio de Seguridad e Higiene, Plan de Emergencias, etc.

Organismos y organizaciones con dedicación a la seguridad y salud ocupacional

ORGANISMOS	TEMA/OBJETO	DATA
Poder Ejecutivo Nacional	Ley de Riesgos de Trabajo 24557	
SRT Superintendencia de Riesgos del Trabajo	Decreto 351 Decreto 911	http://www.srt.gov.ar/
IRAM Instituto Argentino de Normalización y Certificación	Normas y certificación de materiales	http://www.iram.com.ar/
CÓDIGO ALIMENTARIO ARGENTINO	Normas del Código Alimentario	Ley 18.284 18/07/69 Código Alimentario Argentino
INTI Instituto Nacional de Tecnología Industrial Argentina	Prueba y análisis de materiales industriales	Consultas sin cargo desde todo el país 0800 444 4004consultas@inti.gov.ar
International Electrotechnical Commission	Comisión electrotécnica internacional	http://www.iec.ch/
NSC National Safety Council	Salud ocupacional	1121 Spring Lake Drive Itasca, IL 60143-3201 (630) 285-1121 (630) 285-1315 fax info@nsc.org
American National Standards Institute	ISO Federación Internacional de Estandarización de normas y procedimientos, científicos, tecnológicos.	International Organization for Standardization (ISO)
ANSI American National Standards Institute	Instituto Americano de estandarización	http://web.ansi.org/
NFPA National Fire Protection Association	Prevención Normas, reglamentos generales de incendio	NFPA 1 Batterymarch Park Quincy, Massachusetts USA 02169-7471 http://www.nfpa.org/

1.7. COMUNICACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN





La comunicación como elemento de gestión preconiza el mantenimiento del debido flujo informativo en ambos sentidos; es decir, desde la dirección y primera línea de mando al resto de los trabajadores y viceversa.




Esta doble comunicación debe tener establecidos los canales necesarios y ser objeto de una planificación anual.

Es importante tener en cuenta que el éxito de la implantación de un sistema de gestión depende, en última instancia de la participación y compromiso de todas las personas y esto exige tener la suficiente información, que se debe facilitar por medio de todas las técnicas y medios posibles así como la comprobación de que los contenidos transmitidos han sido comprendidos.

Por otra parte, hay que tener presente que la comunicación favorece la concientización del personal y lo hace más participativo, pues implica una consideración y reconocimiento en pro de la seguridad y la salud laboral.

1.7.1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

-  Comunicación personal, reuniones de grupo, grupos de trabajo.
-  Tableros en accesos del establecimiento o carteleras de seguridad e higiene en sectores del personal.
-  Anuncios, consignas, encuestas, gráficos, estadísticas.
-  Manual de Procedimientos, instructivos, informes de seguridad.

-  Capacitaciones, películas y videos, soporte multimedia.
-  Brigadas y comités de seguridad.
-  Concursos, ejemplos instructivos, premios o cartas de la dirección a empleados.

1.7.2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Debe haber, de abajo hacia arriba, una comunicación inmediata y permanente a la línea jerárquica sobre los aspectos situaciones o condiciones que hayan observado y que atenten contra la seguridad general o particular de cualquier sector del establecimiento, y debe ser promovida e impulsada no solamente entre el personal fijo sino también entre las empresas de tercerización de servicios, eventuales y otras modalidades de contratación.

IMPORTANTE

Es imprescindible el compromiso de la dirección de dar respuestas rápidas y adecuadas a los planteos, cuestiones y problemas de seguridad que se presenten por el personal. En ese sentido sería recomendable incluir los temas de seguridad dentro de la agenda de temas a tratar en las reuniones diarias operativas de cada sector.

1.8. MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS

El sistema de gestión de riesgos laborales planteado se sustenta básicamente en un modelo cíclico corriente de mejoramiento de calidad cuya característica principal es su auto evaluación, auto revisión y conduce a la mejora continua, lo que constituye el objetivo de la prevención de riesgos laborales.

El cumplimiento y desarrollo de las funciones propuestas exigen multiplicidad de actividades. En este sistema o modelo de gestión los elementos y sub elementos del mismo, contienen los requisitos necesarios y reflejan lo "que se hace" en la materia que sea. El "como se hace" pertenece a las reglamentaciones y normativas generales. Hay una variedad de sistemas de medición y valoración de resultados utilizados en la actualidad como el SISTEMA DE CLASIFICACION INTERNACIONAL DE SEGURIDAD (SCIS) Syncrude Canada Limites de medio ambiente y calidad aquí expuesto, desarrollado originalmente por el sistema Bird y llamado también sistema de control de perdidas.

Sistema de Clasificación Internacional de Seguridad (SCIS, 1996)

1	Liderazgo y administración
2	Entrenamiento del liderazgo
3	Inspecciones planeadas y mantenimiento
4	Análisis y procedimientos de tareas críticas
5	Investigación de accidentes e incidentes
6	Observaciones de tareas
7	Preparación para emergencias
8	Reglas y permisos de trabajo
9	Análisis de accidentes / incidentes
10	Entrenamiento de conocimiento y habilidades
11	Equipo de protección personal
12	Control de salud e higiene ocupacional
13	Evaluación del sistema
14	Ingeniería y administración de cambio
15	Comunicaciones personales
16	Promoción general
17	Contratación y colocación
18	Administración de materiales y servicios
19	Seguridad fuera del trabajo

1.8.1 TENDENCIAS DE LA SEGURIDAD

Los sucesos que lamentablemente muestran la realidad de nuestro país y otros sobre la falta de implementación y control de medidas de seguridad general, se puede anticipar que el desarrollo de los próximos años va a estar precedido por alguna de las tendencias que se indican a continuación y que se están percibiendo en la actualidad.

La seguridad e higiene laboral será considerada en un contexto más amplio con la inclusión de la salud laboral y la ergonomía para la prevención de los riesgos laborales con un objetivo común de reducir las pérdidas económicas derivadas de una mala administración de los recursos asignados a esas tres áreas.

Las empresas incluirán un enfoque administrativo en el control del gasto en materia de demandas y pérdidas por accidentes laborales.

La actitud del personal sobre estos aspectos será un factor de evaluación importante a la hora de medir el desempeño individual.

Se desarrollará una actitud de análisis sobre los accidentes ocurridos para evitar su repetición, en lugar de buscar los culpables como sucede en la actualidad.

Se extenderá la práctica de realizar auditorías externas de valoración y cumplimiento de seguridad e higiene.

Mayor prestigio social a la empresa que "trabaja con seguridad" de parte de los usuarios.

Se asociará cada vez más el área de seguridad e higiene con los sistemas de producción, para evitar daños al trabajador y errores en la fabricación de productos o servicios.

RESUMEN CAPÍTULO 1

GESTIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LA EMPRESA HOTELERA GASTRONÓMICA

A la empresa le corresponde la responsabilidad directa de la prevención, primeros auxilios y la planificación de emergencias, con lo que asume las correspondientes responsabilidades.

1. Establecer una planificación de la prevención en seguridad.
2. Identificar los riesgos.
3. Eliminar todos los riesgos posibles.
4. Evaluar los riesgos inevitables y mitigarlos.
5. Adaptar el trabajo a la persona.
6. Tener en cuenta la evolución de la técnica
7. Incorporar protección colectiva antes que individual
8. Dar formación, información y entrenamiento suficiente a los trabajadores.

GESTIÓN DEL RIESGO

Análisis	Implica la identificación de los peligros y estimación de los riesgos existentes.
Valoración	Representa un juicio de valor sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.
Control	Corresponde a las decisiones respecto a las medidas preventivas a adoptar para la anulación o reducción del riesgo.

PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN

Los principales documentos que definen y desarrollan el sistema de gestión de riesgos adoptado y aseguran el cumplimiento de la legislación vigente son los siguientes:

"Manual de Gestión de riesgos laborales" de la empresa ó "Manual de Seguridad"

Documento que especifica el "que se hace en la materia", define el sistema de gestión adoptado e indica las misiones y actividades que realiza la empresa en materia de seguridad y salud.

"Manual de Procedimientos"

Fija la totalidad de los procedimientos de trabajo por áreas o sectores de la empresa.

Se dividen en:

- a) Operativos
- b) Organizativos

"Guías de prácticas recomendadas" o de buenas prácticas

Establecen prácticas de trabajo y pautas de comportamiento seguros en las diferentes áreas.

"Manual de seguridad para contratistas"

Documento necesario para la organización de todas las empresas proveedoras, contratistas o subcontratistas.

"Manual de fichas de seguridad"

Documento que recopila toda la información disponible de seguridad sobre la totalidad de los productos que se utilizan en la operación del hotel o establecimiento gastronómico. (Cocina, limpieza, mantenimiento, etc.).

capítulo 2

Riesgos generales y medidas preventivas

➤	2.1	Introducción	19
➤	2.2	Contexto de seguridad e higiene para la actividad hotelera y gastronómica	19
➤	2.3	Control de riesgos	19
➤	2.4	Metodología de análisis de riesgos	20
➤		Resumen del capítulo	23

2.1. INTRODUCCIÓN

El análisis de los accidentes que suceden a diario demuestran algunos de los más frecuentes errores de concepto, que en general llevan a incurrir en la adopción de medidas puntuales o en la omisión de otras que, posteriormente, devienen en accidentes o aparición de enfermedades profesionales. La correcta aplicación del Programa Preventivo adoptado, deberá contemplar medidas de aplicación específicas para la actividad hotelera y gastronómica de acuerdo al tamaño y cantidad de empleados del establecimiento.

2.2. CONTEXTO DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA Y GASTRONÓMICA

Los riesgos constituyen una familia numerosa y algunos se dan con mayor frecuencia que otros. Algunos son fáciles de detectar, otros no tanto. Siempre aparece alguno nuevo, de modo tal que la actualización es permanente y es conveniente adoptar una metodología de trabajo para asegurarnos que estén contemplados la mayor cantidad posible. Existen riesgos generales y específicos de la actividad hotelera-gastronómica, sin desestimar otros riesgos que le son ajenos a la actividad pero que inciden de una manera u otra en la especialidad, y sobre los cuales hay que estar atento. Por ejemplo, cuando se realizan reparaciones, ampliaciones, modificaciones, o en el caso de empresas o personal autónomo, que realizan servicios tercerizados por cuenta nuestra, dentro del establecimiento, agregan riesgos propios de esas actividades circunstanciales o permanentes y es preciso contemplarlos y considerarlos. Los riesgos involucran tres categorías de personas:

- Personal del establecimiento, sea permanente o temporario en cualesquiera de sus modalidades.
- Huéspedes, comensales, clientes.
- Circunstanciales y terceros, subcontratistas que realizan tareas en el establecimiento, ya sean temporarias (servicios varios, tareas de obra civil) o semipermanentes (caso de empresas de limpieza u otros servicios), vecinos, etc.

2.3. CONTROL DE RIESGOS

"No se puede controlar lo que no se conoce" por lo tanto, cuando no conocemos un riesgo y tampoco nos tomamos el trabajo de investigar su posible existencia, nuestra ignorancia nos hará despertar cuando ese riesgo haya sido el causal de un accidente. Si entonces luego no hacemos nada, es decir no adoptamos ninguna medida preventiva, estaremos propiciando un segundo accidente similar.

Antiguamente se tomaban los accidentes como inevitables obras del destino; se aceptaban con resignación y se trataba de reparar sus daños. Hoy la técnica ha llevado a buscar las soluciones para adelantarnos al hecho traumático, introduciendo el concepto de "Prevención". El paradigma actual es lograr que la "Prevención", que antes era un complemento de la tarea, se incorpore íntimamente a ella y dé como resultado una tarea segura.

2.4. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE RIESGOS

Para el análisis y la evaluación de riesgos laborales existen diferentes métodos, la mayoría se utilizan para la prevención de los riesgos tecnológicos y los menos para el análisis de los riesgos laborales.

El método que se describe en forma extractada corresponde, con pequeñas variaciones, al desarrollado por el *International Loss Control Institute* que es equivalente al *Job Safety Análisis* (JSA) y analiza simultáneamente la seguridad, la calidad, el medio ambiente y la eficiencia de las tareas, lo que indudablemente es de un enorme beneficio.

El método puede ser aplicado por una o dos personas para la elaboración de nuevos procedimientos operativos de trabajo (1.5.1) o para la revisión de los existentes, e incluye las 9 etapas operativas:

1. Formación de un grupo de trabajo, compuesto por los responsables de las áreas a evaluar y el representante o auditor externo de seguridad e higiene. Se podrá contar con la colaboración del servicio médico en el área de su competencia.

2. Relevamiento completo por áreas operativas del establecimiento hotelero y/o gastronómico, donde se evaluarán los riesgos. Por ejemplo el sector de Ama de llaves, o cocina, compras, mantenimiento, alimentos y bebidas, administración, etc.

3. Elaboración de listados de las operaciones /tareas que se realizan en cada área que pueden representar peligros y por lo tanto riesgos para los empleados y la propiedad.

4. Utilizar un cuestionario estándar (ejemplo: pag. 9) para elaborar uno a medida de la propia empresa y que contenga todas las preguntas posibles aplicables a la realidad existente en esa empresa, tomando a su vez las experiencias recogidas de accidentes e incidentes anteriormente ocurridos.

5. Identificar los peligros en cada área y operaciones asociadas, mediante la utilización de los cuestionarios seleccionados. Generalmente se incluyen como mínimo los contenidos siguientes:

- ▶ **Análisis histórico de accidentes de la empresa**
- ▶ **Identificación de peligros**
- ▶ **Determinación de los efectos**
- ▶ **Estimación de consecuencias**
- ▶ **Recomendaciones**

También se puede incluir para un análisis mas completo:

- ▶ **Determinación de las causas**
- ▶ **Estimación de las probabilidades**
- ▶ **Estimación del riesgo cualitativa o cuantitativamente**
- ▶ **Evaluación comparativa de los resultados de donde se deducen las recomendaciones pertinentes.**

Ejemplo:

- 5.1. Peligros asociados a las condiciones de seguridad de los equipos, herramientas e instalaciones.
 - Pasillos y superficies de tránsito
 - Espacios de trabajo
 - Escaleras
 - Máquinas
 - Herramientas manuales

- Manipulación manual de objetos
- Manipulación manual de materiales
- Almacenamiento de materiales
- Instalación eléctrica
- Aparatos a presión
- Almacenamiento y manipulación de gases
- Aparatos y equipos de elevación
- Carretillas y montaplatos/elevadores
- Incendios









- 5.2.** Peligros asociados a las condiciones del medioambiente de trabajo
- Exposición a contaminantes químicos, biológicos
 - Ventilación industrial
 - Climatización
 - Ruidos y vibraciones
 - Calor y frío
 - Radiaciones ionizantes y no-ionizantes
 - Iluminación

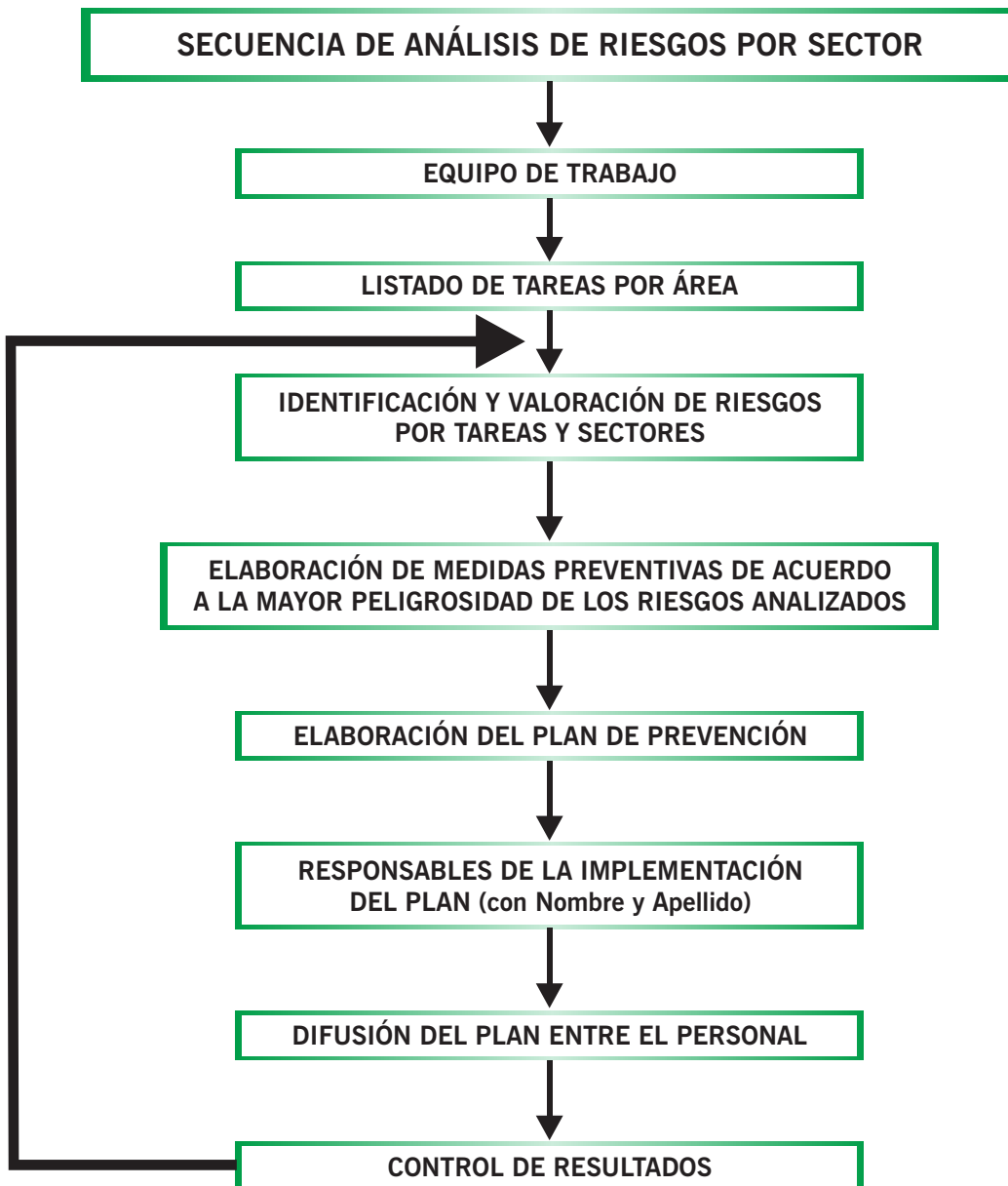
- 5.3.** Peligros inherentes a la carga de trabajo
- Carga física
 - Carga mental

- 5.4.** Peligros motivados por la organización del trabajo

-
- 6.** Una vez realizada la estimación del riesgo, se procede a su valoración y definición de las medidas correctivas o preventivas necesarias para su control en cada área y también en las operaciones.
-
- 7.** Confrontar la relación de los puestos de trabajo existentes a los que se les deben asociar las áreas donde se realizan las funciones y las operaciones que ejecutan.
-
- 8.** Asignación de los peligros y riesgos a cada puesto de trabajo relacionado, en función de las áreas donde cada empleado realiza su actividad y las operaciones que son de su competencia.
-
- 9.** Recopilación de resultados en un formato similar, estandarizado en forma de matriz. A partir del análisis y elaboración de la información obtenida se podrá desarrollar el programa preventivo para cada sector y puesto de trabajo, a implementar.
-

Las medidas preventivas que generalmente se adoptan son las siguientes:

-  **Modificación del diseño físico o infraestructura del espacio de trabajo**
-  **Cambio o inclusión de sistemas de detección, control o seguridad de equipos y/o máquinas**
-  **Revisión del procedimiento de operación**
-  **Cambio en las condiciones de operación**
-  **Cambio de los equipos o herramientas de la operación**
-  **Aumento de frecuencia de inspecciones / calibración y mantenimiento de los equipos y/o sus componentes críticos. (mantenimiento preventivo)**
-  **Mayor y mejor información y capacitación**
-  **Mayor comunicación y coordinación de las acciones y entre los operadores de esas tareas**



RESUMEN CAPÍTULO 2

PERSONAS AFECTADAS POR LOS RIESGOS

- Personal del establecimiento, sea permanente o temporario en cualesquiera de sus modalidades.
- Huéspedes, comensales, clientes.
- Circunstanciales o terceros, como los subcontratistas que realizan tareas en el establecimiento, ya sean temporarias (servicios varios, tareas de obra civil) o semipermanentes (caso de empresas de limpieza u otros servicios), vecinos, etc.

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE RIESGOS

El método propuesto puede ser aplicado por una o dos personas, para la elaboración de nuevos procedimientos operativos de trabajo o para la revisión de los existentes, e incluye las 9 etapas siguientes:

1. Formación de un grupo de trabajo
2. Relevamiento completo por áreas
3. Elaboración de listados de las operaciones y tareas
4. Utilizar un cuestionario estándar ó check - list pre-armado
5. Identificar los peligros en cada área y operaciones asociadas
6. Valoración y definición de las medidas correctivas o preventivas necesarias para su control en cada área y también en las operaciones
7. Confrontar la relación de los puestos de trabajo existentes a los que se les deben asociar las áreas donde se realizan las funciones y las operaciones que ejecutan
8. Asignación de los peligros y riesgos a cada puesto de trabajo
9. Recopilación de resultados en un formato similar, estandarizado en forma de matriz

MEDIDAS CORRECTIVAS O PREVENTIVAS




De acuerdo a los resultados obtenidos estas son algunas de las medidas preventivas o correctivas que generalmente se adoptan:

- Modificación del diseño físico o infraestructura del espacio de trabajo
- Cambio o inclusión de sistemas de detección, control o seguridad de equipos y/o máquinas
- Revisión del procedimiento de operación
- Cambio en las condiciones de operación
- Cambio de los equipos o herramientas de la operación
- Aumento de frecuencia de inspecciones / calibración y mantenimiento de los equipos y/o sus componentes críticos. (mantenimiento preventivo)
- Mayor y mejor información y capacitación
- Mayor comunicación y coordinación de las acciones y entre los operadores de esas tareas

capítulo 3

Riesgos específicos y medidas preventivas y correctivas

➤ 3.1.	Riesgos generados por el ambiente de trabajo	26
	3.1.2. Tipo de suelo	26
	3.1.1. Caídas y golpes en el mismo nivel	26
	3.1.2. Tipo de suelo	26
	3.1.3. Trazado y geometría del suelo	26
	3.1.4. Iluminación deficiente	26
	3.1.5. Obstrucciones varias en el paso	26
	3.1.6. Otras condiciones	26
➤ 3.2.	Acciones riesgosas por sí mismas o en combinación con otras condiciones	26
	3.2.1. Caídas y golpes a distinto nivel	27
	a) Tareas sobre escaleras de mano	
	b) Escalera mal apoyada en su base o en la parte superior	
	c) Tareas cerca de bordes elevados	
➤ 3.3.	Golpes, cortes, exposición a la electricidad y otras lesiones por el uso de herramientas manuales u otros elementos de trabajo	28
	3.3.1. Herramientas y utensilios manuales y otros elementos en todas formas y tamaños.	28
	a) Protección ocular cuando existe riesgo de lesión a los ojos	
	b) Elementos de uso que pueden generar riesgos	
	3.3.2. Herramientas eléctricas manuales - Riesgos	29
➤ 3.4.	Lesiones por exposición a objetos o gases a alta temperatura.	31
➤ 3.5.	Lesiones en el aparato óseo muscular	31
➤ 3.6.	Riesgos de incendio	32
➤ 3.7.	Riesgos por exposición a productos químicos - Agentes químicos	33
➤ 3.8.	Riesgos por exposición a contaminación biológica.	34
➤ 3.9.	Contaminación indirecta	34
➤ 3.10.	Higiene personal	36
➤ 3.11.	Riesgos por la presencia de contaminantes energéticos y físicos	36

	a) Ruido	
	b) Calor - Carga térmica	
	c) Bajas temperaturas	
	d) Radiaciones	
	e) Iluminación	
	3.12. Riesgos de naturaleza psicosocial	37
	3.12.1. Diseñar estrategias de evaluación y prevención	41
	3.12.2. Evaluación de riesgos	42
	3.12.3. Metodología para la capacitación	42
	3.13. Señalización de seguridad	43
	Cuadros de señales	44
	3.14. Elementos de protección personal	49
	a) Condiciones que deben reunir los equipos de protección individual	
	b) Elección de los equipos de protección individual	
	c) Utilización y mantenimiento de los equipos de protección individual	

3.1. RIESGOS GENERADOS POR EL AMBIENTE DE TRABAJO

Riesgos Relacionados con las Condiciones de Seguridad

Los analizaremos en orden de importancia de acuerdo a las estadísticas. (Ver cuadro pag. 4)

3.1.1. CAÍDAS Y GOLPES EN EL MISMO NIVEL

Debido a condiciones físicas reinantes y actitud de los empleados

3.1.2. TIPO DE SUELO

- Resbaladizo permanente (superficies desgastadas o muy lisas por desgaste).
- Razones decorativas.
- Resbaladizo circunstancial por suciedad, humedad, lavado.
- Suelo con fallas o irregularidades, desniveles imperceptibles menores a 0.10 mts.

3.1.3. TRAZADO Y GEOMETRÍA DEL SUELO

- Planos inclinados
- Escaleras mal calculadas con escalones de diferentes alturas
- No señalizados o cambios bruscos de plano de nivel
- Anchos insuficientes en pasillos y accesos, sin barandas o pasamanos.

3.1.4. ILUMINACIÓN DEFICIENTE

- Proyección de sombras
- Deslumbramiento
- Uso de cierto tipo de lámparas cuyo espectro de luz puede disimular o enmascarar
- Áreas que debieran estar más destacadas.

3.1.5. OBSTRUCCIONES VARIAS EN EL PASO:

- Carros estacionados provisoriamente o en movimiento en pasillos o zonas de paso.
- Objetos pequeños dejados momentáneamente (p. Ej. útiles de limpieza, herramientas y materiales utilizados en alguna operación de mantenimiento, aceites, jabones, detergentes, etc.)

3.1.6. OTRAS CONDICIONES:

- Pasaje a través de puertas que no permiten ver claramente el lado opuesto.
- Esquinas ciegas u oscuras.
- Aberturas en el piso.
- Mano de apertura equivocada.

3.2. ACCIONES RIESGOSAS POR SI MISMAS O EN COMBINACIÓN CON OTRAS CONDICIONES

- Correr
- Transportar manualmente cargas superiores a la capacidad normal
- Uso de lentes con mucha filtración.
- Juego de manos
- Ingesta de alcohol o drogas

Medidas preventivas

- Desengrasar de inmediato todo derrame de aceites o grasas.
- Mantener en buen estado los pisos, reparando fallas, tapando aberturas.
- Corrigiendo desniveles.
- Limitar o advertir claramente (señalizar) los sectores donde se está lavando el piso.
- Evitar la acumulación de suciedad en los pisos.
- Corregir los desniveles abruptos mediante un ligero plano inclinado o bien destacar el cambio de nivel con buena iluminación y/o cambio de color.
- Utilizar pisos con superficies antideslizantes. Puede recurrirse a productos aplicables a pisos existentes, para ganar adherencia. Evitar cierto tipo de encerados que los hace más resbaladizos.
- Reforzar la iluminación donde sea necesario. Evitar iluminación frontal que provoque deslumbramiento.
- Analizar la calidad lumínica de ciertas lámparas; la luz fría o muy fría tiene efectos indeseados. Es siempre preferible la luz "cálida", que mejor se asemeja a la luz solar.
- Instruir al personal en mantener el orden, no obstruir pasos, ni dejar objetos en el piso sin la debida advertencia. Reforzar estas instrucciones con carteles de prevención. Incluir en las normas internas para el personal la prohibición de correr (excepto en casos especiales como emergencias); de excesos alcohólicos; de levantar y transportar cargas en la forma adecuada y sin superar las cargas máximas normales y haciéndose ayudar por otro cuando ello ocurra. Evitar en lo posible el uso de demasiada filtración en anteojos. En cuanto al calzado, deberá preferiblemente tener suela antideslizante.
- En esquinas ciegas donde puede haber un encuentro súbito puede recurrirse a un espejo curvo.
- En lo posible demarcar las áreas de trabajo y tránsito.

3.2.1. CAÍDAS Y GOLPES A DISTINTO NIVEL

Este tipo de accidentes suele darse con menor frecuencia que los anteriores, pero sus consecuencias son más graves. Típicamente los posibles escenarios son:

a) Tareas sobre escaleras de mano:

- Escalera en malas condiciones.
- Peldaños flojos, debilitados o unidos a los largueros de manera precaria; largueros en dos piezas unidas. Peldaños faltantes. Paso no uniforme entre peldaños.

b) Escalera mal apoyada en su base o en la parte superior.

- Muy poca inclinación con respecto a la base.
- Escalera muy corta para la altura a salvar.
- Escalera aceitada, engrasada, resbaladiza.
- Subir por la escalera con una o ambas manos ocupadas.
- Tratar de alcanzar lateralmente un objeto obligándose a sacar buena parte del cuerpo fuera de la escalera.

Medidas preventivas

- Básicamente disponer en el local o para el local de escaleras sanas, de altura adecuada para los posibles usos a darle, con topes antideslizantes en las patas.
- Instruir al personal en las normas que deberán seguir para su uso: inclinación; no sobrepasar el antepenúltimo escalón; no ascender o descender con una o ambas manos ocupadas; no sacar el cuerpo por fuera de la escalera; limpiar o secar bien los peldaños antes del uso, así como el estado del piso.
- En tareas delicadas sobre escaleras de mano, es recomendable que un segundo operario se encuentre al pié para afirmarla y asistir a quien está arriba.

c) Tareas cerca de bordes elevados

- Puede tratarse de bordes de un plano de piso que da a otro inferior; bordes de una abertura, pase o hueco en el piso.

Medidas preventivas

- Todo borde elevado con una diferencia o salto de 2 o más metros, deberá poseer una baranda de protección fija o móvil.
- Marcar los bordes con colores contrastantes.
- Disponer de iluminación adecuada en el sector.
- Las aberturas o huecos en el piso deberán taparse con placas resistentes al peso que circule por encima y deberán poseer medios que impidan su deslizamiento.
- El almacenamiento en estibas tendrá la altura compatible con las escaleras disponibles (1 mt menos).
- A los depósitos en niveles altos se deberá acceder mediante escaleras de mano o fijas que reúnan las condiciones mínimas mencionadas.

3.3. GOLPES, CORTES, EXPOSICIÓN A LA ELECTRICIDAD Y OTRAS LESIONES POR EL USO DE HERRAMIENTAS MANUALES U OTROS ELEMENTOS DE TRABAJO

Si bien la variedad de herramientas y utensilios es casi infinita, podemos clasificarlas en 2 grandes grupos:

3.3.1. HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS MANUALES Y OTROS ELEMENTOS EN TODAS SUS FORMAS Y TAMAÑOS

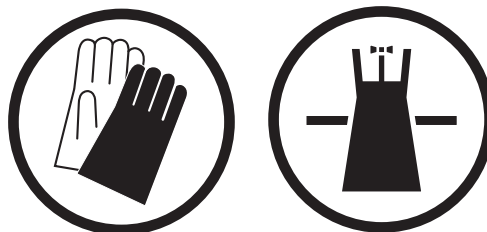
Riesgos

Hay una gran especialización detrás de cualquiera de estas herramientas. Normalmente, cada una tiene una función muy específica que es necesario respetar. Si eso no se hace, son causa de accidentes de golpes y cortes principalmente en las manos. También pueden proyectar partículas que lesionen los ojos.

El uso (de cualesquiera de ellas) en posiciones incorrectas no solamente no dará el resultado esperado en el trabajo sino que, como consecuencia de ello, irá generando lesiones crónicas en la estructura ósea y muscular del trabajador.

Medidas preventivas

- Hacer uso de la herramienta o utensilio más adecuado al caso y en buen estado de conservación.
- Utilizar dicha herramienta o utensilio de la manera correcta.
- Proteger las partes del cuerpo que pueden lesionarse con el uso de esas herramientas. Hay elementos de protección personal para cada circunstancia. Guantes completos o parciales tejidos en cota de malla de distintos metales, calzado antideslizante, arnés de seguridad, anteojos protectores.
- Delantales térmicos.



a) Protección ocular cuando existe riesgo de lesión a los ojos

- Guardar las herramientas y utensilios que tengan filos o puntas debidamente protegidas.
- Buscar la posición de trabajo que resulte más aliviada o cómoda; en esto intervienen la altura del plano de trabajo, la adecuada iluminación y el orden del sector de trabajo.
- No dejar las herramientas en sitios o posiciones desde donde puedan caer y lesionar a alguien.
- Las tareas de levantar o transportar pesos deben hacerse flexionando las rodillas y manteniendo la espalda recta; nunca se deberá hacer el esfuerzo con la espalda. Los pesos excesivos deben manipularse entre dos o más personas o con ayuda de medios mecánicos.

b) Elementos de uso que pueden generar riesgos:

- Latas abiertas; bordes filosos.
- Envases de vidrio, químicos, insecticidas, etc. Posibilidad de rotura.

Medidas preventivas

- Eliminar en cuanto se pueda las latas vacías.
- Los envases de vidrio rotos deberán envolverse y darles el destino final.

3.3.2. HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS MANUALES - RIESGOS

- Constituyen un excelente auxiliar, pero deben respetarse ciertas reglas básicas para conseguir su total aprovechamiento.
 - Las partes móviles son siempre causa de golpes o cortes cuando se ponen en contacto con el cuerpo, con alguna prenda suelta o con cualquier elemento interpuesto entre la parte giratoria y el trabajador.
 - Debe evitarse entrar en contacto con la electricidad que alimenta la herramienta. En la actualidad, las herramientas eléctricas manuales son del tipo de doble aislación, por lo que no requieren conexión a tierra. Se la identifica con el símbolo de doble cuadrado. Esa característica aísla al operador de cualquier tensión peligrosa, que pueda generarse en el interior de la máquina, pero el riesgo está por fuera de ella: cables en malas condiciones, cable prolongador pasando por lugares donde puede ser dañado y provocar una descarga, interruptor con fallas, ficha inadecuada o conexión directa al tomacorriente con la punta de los cables, interior de la máquina humedecido, son algunos de los riesgos.
-
- Uso de la herramienta eléctrica inadecuada al trabajo a realizar. Igual que las herramientas de mano, las máquinas se aplican solamente a usos específicos. Ejemplo: lustradoras, aspiradoras, barredoras, etc.
 - Esfuerzos súbitos con consecuencias para el trabajador si se produce alguna traba imprevista en el movimiento de giro.
 - Proyección de partículas.

Medidas preventivas

- Evitar que partes del cuerpo, prendas o elementos auxiliares entren en contacto con partes móviles de la máquina. Se deberá respetar como mínimo las guardas o defensas que trae la máquina de fábrica; análisis más detallados pueden mostrar la conveniencia de adosarle alguna protección adicional pues no siempre los fabricantes venden sus máquinas con todos los dispositivos necesarios para su operación segura. ej.: ventiladores de compresores de heladeras o freezers.
- Utilizar siempre equipos del tipo doble aislación (buscar el símbolo del doble cuadrado; si no lo tiene no es del todo segura.)
- Periódicamente verificar el estado de los cables: empalmes al descubierto, lesiones visibles por haber recibido golpes, aplastamientos, etc., estado del ingreso del cable a la máquina (normalmente debe hacerlo por dentro de una "pipa" aislante) y estado de la ficha. Si la máquina es de doble aislación la ficha monofásica tendrá dos vástagos; si no lo fuera deberá tener el tercero de puesta a tierra, pero aquí ya será necesario que el tomacorriente admita ese tercer conductor y a partir de él exista el cable de protección de puesta a tierra hasta descargar en una "jabalina" reglamentaria (elemento para descarga de tensión eléctrica en la tierra).
- Revisar los lugares, por donde atraviesa el cable, que sean de trabajo o tránsito. Evitar tendidos por el suelo, por lugares muy calientes (cerca de mecheros, etc.) Si no hubiese otra forma, deberá protegerse el cable al atravesar esos sitios especiales.
- Debe funcionar la llave interruptora. Nunca "puentearla" (suele hacerse como medida provisoria hasta que se instala un nuevo interruptor, pero esto es muy riesgoso).
- Utilizar las máquinas manuales con las manos secas.
- Los tableros deberán cumplir las reglamentaciones, pero mínimamente deberán estar al amparo de humedad o

salpicaduras, poseer tapa con puesta a tierra, tomacorrientes de tipo y en cantidad suficiente para las necesidades del local y contar con las protecciones normales obligatorias de corte termomagnético y por corriente diferencial de fuga.

- Toda reparación eléctrica deberá ser realizada por un electricista o personal debidamente entrenado y hacerlo preferentemente sin tensión.
- Desconectar el/los artefactos del tomacorrientes tirando de la ficha nunca del cable.
- Evitar el uso de triples o las llamadas "zapatillas" para conectar más de una máquina.
- Guardar las máquinas en lugares secos.
- Si la tarea provoca desprendimiento violento y proyección de partículas, utilizar anteojos.

a) Golpes, cortes, exposición a la electricidad y otras lesiones por el uso de maquinaria más pesada

Todo lo dicho anteriormente para los riesgos y recomendaciones en el uso de máquinas eléctricas manuales tiene plena validez para las máquinas y equipo más pesado, que en este caso son unidades que normalmente operan en lugares fijos.

Ejemplo: aspiradoras, batidoras, amasadoras, cortadoras de fiambre, etc.

Riesgos:

- Servicios que sirven a la máquina (alimentación eléctrica, vapor, agua, etc.) en condiciones precarias o expuestos a daños provocados por las actividades del local donde se encuentran.
- La ubicación y operación de las máquinas pueden constituirse en un obstáculo para las tareas del personal.
- La operación de la máquina puede obligar a esfuerzos o posiciones que con el tiempo resulten en lesiones permanentes.
- La operación de la máquina puede poner en riesgo las manos u otra parte del cuerpo.

Medidas preventivas

- Las canalizaciones eléctricas, cañerías, etc. deben ser de tamaño y material adecuado y estar debidamente afirmadas y alejadas de cualquier posible golpe, deformación o rotura.
- La ubicación y espacio propio de cada máquina deben atender a las necesidades que crea su operación normal y a cierta lógica en la distribución de las tareas. En lo posible, al decidir la ubicación de la máquina, se buscará evitar inútiles idas y vueltas en el flujo del trabajo o interferencias con otras tareas.
- Las partes móviles deberán estar protegidas con una defensa o resguardo. En el caso de partes móviles a las cuales el personal operador deba acercarse por obligarlo la tarea en sí (amasadoras, mezcladoras, etc.) este personal deberá ser solamente aquel que ha recibido la debida capacitación específica sobre esos riesgos, sin perjuicio de que un responsable de Seguridad e Higiene analice posibles mejoras a la seguridad con la introducción de sensores, limitadores de movimiento o cualesquiera de los muchos recursos técnicos actualmente disponibles.
- Analizar las tareas desde el punto de vista ergonómico, buscando hacer lo mismo con menos esfuerzo y en posiciones normales.
- Las máquinas que operan con electricidad deben tener conexión al conductor de puesta a tierra.
- Periódicamente un electricista habilitado debe medir la resistencia de tierra y la conexión de todas las máquinas al conductor de protección.
- Las reparaciones in situ de las máquinas deben hacerse con la alimentación eléctrica cortada y bajo control para que, nadie, por error, restituya la energía.
- Las llaves interruptoras de las máquinas estarán al alcance de la mano desde el puesto de trabajo. Asimismo, deberá analizarse que por su ubicación no pueda ser alcanzada y accionada involuntariamente por cualquier otra persona al pasar.

3.4. LESIONES POR EXPOSICIÓN A OBJETOS O GASES A ALTA TEMPERATURA

Quemaduras

· Tenemos en los locales, especialmente en cocinas, diversas fuentes de alta temperatura: freidoras, cocinas, ollas, sartenes, uso de vapor, hornos, campanas, etc. y cualquier parte del cuerpo están dentro de su alcance. Es común que objetos o gases estén a temperaturas de 100°C o mucho más.

Riesgos:

- Vuelco de un recipiente conteniendo líquido a alta temperatura.
- Derrame por rebalse de líquido a alta temperatura.
- Escape de vapor o agua muy caliente en una falla de la cañería.
- Derrame de líquido combustible o inflamable sobre o cerca de llamas abiertas o puntos calientes.
- Proyección de partículas o gotas a altas temperaturas.

Medidas preventivas

- La superficie de apoyo de los recipientes con líquidos calientes debe ser firme. Caso contrario, el recipiente estará en una posición inestable. Atender especialmente en tareas donde se trabaja con algún elemento en el interior del líquido (ejemplo: agitación manual, batidoras eléctricas, etc.).
- Llenar los recipientes hasta un máximo de 80% de su altura, con toda su carga. Con la temperatura y la ebullición la superficie del líquido podrá llegar hasta el borde.
- Girar los recipientes de modo que los mangos o manijas no sobresalgan hacia adelante o hacia otros fuegos.
- Las cañerías de servicios, como agua caliente o vapor, deben estar al amparo de ser golpeadas o rotas por los movimientos del personal y sus elementos de trabajo. Pasarán por lugares donde no puedan ser alcanzadas por el personal o en su defecto estarán debidamente protegidas y señalizadas. En todo su trayecto deberán estar aseguradas o amarradas a puntos fijos que garanticen su inmovilidad, a la vez de permitir las compensaciones por dilatación.
- Evitar toda cercanía entre fuegos y material inflamable. Téngase en cuenta que los vapores de muchos líquidos usuales en cocinas se inflaman con facilidad, como por ejemplo ciertas bebidas alcohólicas de mediana o alta graduación. Como sus envases son de vidrio, su caída y consecuente rotura libera una cantidad importante de líquido que rápidamente se extiende y puede inflamarse. En estos casos debe existir una precisa instrucción escrita colocada en lugar visible con instrucciones de apagar todos los fuegos abiertos hasta secar el derrame.
- Mantener limpio de grasas y aceites el entorno de quemadores.

3.5. LESIONES EN EL APARATO ÓSEO MUSCULAR

Si bien existen casos de dolor súbito producido por algún esfuerzo o mal movimiento, las lesiones y dolencias suelen ser el resultado de repeticiones a lo largo del tiempo, con acumulación de efectos y consecuencias a veces graves.

La manera en que levantamos un objeto; desde dónde lo levantamos; cuánto pesa el objeto; cuál es su forma; cómo lo transportamos y cómo lo depositamos, conforman un sistema de etapas muy fáciles de seguir y con beneficios duraderos para la salud.

Riesgos:

- Objetos muy pesados para nuestra capacidad que necesitan ser levantados o transportados.
- Levantar o transportar objetos con nuestro cuerpo en mala posición.
- Mover, desplazar, girar objetos pesados.

Medidas preventivas

- No realizar esfuerzos con movimiento de rotación o torsión de la columna.
- Para levantar pesos la posición deberá ser siempre la que carga el peso sobre las rodillas flexionadas y no sobre la espalda, que debe permanecer recta.
- El centro de gravedad de la carga debe en lo posible caer dentro de la pisada de ambos pies; lo que se logra adelantando uno de ellos.
- El traslado manual de cargas se hará siempre con los brazos extendidos, no flexionados y con la carga cerca del cuerpo, que deberá mantenerse bien recto.



3.6. RIESGOS DE INCENDIO

En la actividad hotelera /gastronómica existen innumerables objetos, materiales, calor y demás condiciones que, combinadas, dan lugar a un principio de incendio. Los dueños / gerentes y el personal en general son fundamentales para una efectiva prevención de incendios y, asimismo, con la debida capacitación, harán la diferencia a favor de adoptar de inmediato las acciones correctivas cuando un principio de incendio se origina.

Riesgos:

- Pérdidas de gas no detectadas a tiempo.
- Fuegos abiertos cerca de líquidos o gases inflamables.
- Colillas de cigarrillos echadas sobre papeles, cartones, líquidos inflamables.
- Instalación eléctrica en malas condiciones o sobrecargada.
- Derrames accidentales de líquidos inflamables.
- Fumar en la cama o incendios generados por huéspedes con aparatos eléctricos.
- Desorden, suciedad y mucho e innecesario material combustible --papeles, trapos, envases y envoltorios-- en áreas donde hay calor o fuego.
- Descargas de electricidad estática producida por partes en movimiento y no existe una descarga a tierra.
- Estado deficiente de conexiones y contactos eléctricos de equipos y maquinarias.

Medidas preventivas

- Utilizar solamente líquidos inflamables en casos de necesidad (Ejemplo: solventes, alcoholes, etc.). En tal caso hacerlo sin fuegos cerca y ventilar bien luego de la tarea.
- En limpieza y otras aplicaciones reemplazarlos por productos seguros que hoy están disponibles en el mercado.
- No almacenarlos en zonas de trabajo. Llevar para la tarea solamente la cantidad necesaria. El resto debe estar en el depósito.
- No utilizar envases de vidrio para contener inflamables o cualquier otro líquido peligroso: ácidos, irritantes, etc. Si al comprarlos vinieran en envases de vidrio, deberán trasvasarse a recipientes seguros.
- En los depósitos las estibas dejarán pasillos que permitan acceder fácilmente a cualquier lado.
- La altura de las estibas será tal que los materiales no se acerquen demasiado a los artefactos de iluminación, que podrían transferirles calor y predisponer un incendio.
- Los productos inflamables no deberán guardarse en los depósitos junto con otros productos, se deberán

disponer lugares aislados y también para aquellos envases o recipientes con gases a presión (garrafas de bebidas y/o tanques, tubos etc.)

- En los depósitos, donde hay acumulación incontrolada de materiales combustibles e inflamables y asimismo son sectores donde normalmente hay escasa presencia de personal, se dan las condiciones que justifican instalar allí un sistema de detección de humo o gases.
- Limitar la práctica de fumar a lugares específicos. Prohibir hacerlo en cualquier otro sitio e instalar carteles de advertencia.
- Disponer de extintores cuya capacidad y su cantidad estén de acuerdo a la carga de fuego existente en los locales e identificar claramente su posición.
- Periódicamente revisar el estado de carga de los extintores.
- Cada cierto tiempo verificar si hay pérdidas en las cañerías que transportan gas o líquidos inflamables; o bien en cuanto se perciba que existe una fuga.
- Mantener limpios las campanas y conductos de extracción, mantenimiento preventivo.
- Especialmente en la decoración usar materiales no combustibles o de combustión lenta. Hay tratamientos relativamente sencillos para mejorar su resistencia al fuego.
- El mantenimiento y control de calderas y otros recipientes sometidos a presión, deberán ser atendidos por un profesional habilitado, respetando la frecuencia que fija la reglamentación.
- Mantener al personal en adecuadas condiciones de capacitación en la prevención y lucha contra el fuego.

3.7. RIESGOS POR EXPOSICIÓN A PRODUCTOS QUÍMICOS

Permanentemente estamos haciendo uso de productos cuyas propiedades peligrosas y formas de uso no conocemos bien o desconocemos totalmente. Según sea el grado de exposición, los daños pueden tener efectos inmediatos y ser advertidos de inmediato, como en el caso de los accidentes, o bien ponerse de manifiesto con el tiempo.

Riesgos:

- **Agentes químicos.** Los hay en estado sólido, líquido o gaseoso. Los así llamados agentes químicos pueden afectar el organismo ingresando a él por diversas vías: Respiratoria; oral; a través de la piel; por heridas; por los ojos.
- Detergentes, amoníaco, cloro, productos usados en lavandería, desengrasantes, ácidos, cáustica, sustancias abrillantadoras, insecticidas, bactericidas, etc.

Medidas preventivas

- Utilizar solamente productos de origen serio y cuyo proveedor acompañe las instrucciones de uso seguro y demás de las "Hojas de Seguridad". Las indicaciones, deben hallarse impresas en los envases, deben respetarse estrictamente, lo mismo que las diluciones recomendadas.
- Conservar las instrucciones de uso en buen estado; es conveniente transcribirlas y mantener reunidas aparte las instrucciones de todos los productos en uso que presenten algún riesgo.
- Todos los envases deberán estar rotulados por el fabricante en castellano y a la vista.
- No hacer experimentos con sustancias, sin una sólida base de conocimiento de las mismas y sus combinaciones.
- Desechar los envases vacíos o no usarlos para otros productos.
- Impedir toda aproximación de los agentes químicos con los alimentos, excepto aquellos de uso específico en preparaciones.
- No proyectar aerosoles sobre llamas o puntos muy calientes pues su propelente suele ser un gas inflamable.
- Proteger la piel, sean manos, rostro, etc. y los ojos, del contacto directo con las sustancias químicas que no sean

expresamente inocuas; usar guantes adecuados, protección a la vista, el rostro, etc.

Siempre que se pueda, sustituir productos por otros menos riesgosos.

3.8. RIESGOS POR EXPOSICIÓN A CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA

Agregado a lo visto para productos químicos, también estamos expuestos a otros agentes tales como ciertas formas de vida microscópica como los hongos, las bacterias, microorganismos, parásitos, etc. La principal vía de penetración en el cuerpo, para la población en general, es la piel o a través de heridas. Existen casos, como ciertas alergias, de sensibilidades especiales a la exposición a agentes microbiológicos.

Estas formas de vida, de las cuales nos interesa aquí la peligrosa (pues existen agentes microbiológicos beneficiosos y necesarios para el ser humano), residen y se desarrolla en diversos medios comunes en nuestra actividad en hotelería: agua, aire (agentes en suspensión con tendencia a caer lentamente al suelo o recircular con la ventilación) y especialmente, como fuente potencial de desarrollo, las materias primas.

Riesgos:

- Existencia de agua no potable para el consumo en el local. Las múltiples aplicaciones del agua en preparación de alimentos, lavado, etc. la convierten en el principal difusor de cualquier agente contaminante que contenga.
- Presencia de animales domésticos. Son portadores de infinidad de microorganismos.
- Corte en la cadena de frío. Las materias primas o alimentos perecederos deben llegar al final de su ciclo sin alteraciones en su calidad bromatológica. Un simple corte en la cadena de frío da lugar al desarrollo de contaminantes biológicos. El retorno posterior del frío no devuelve al producto su calidad anterior pues dichos contaminantes no desaparecerán y solamente retardarán su desarrollo.
- Presencia de plagas. Roedores, cucarachas, moscas y demás flagelos encuentran en depósitos, cocinas, transportes, alacenas, desperdicios, rincones inaccesibles, un medio ideal para vivir y desarrollarse. Todos ellos son portadores en gran escala de agentes patógenos.
- Aguas residuales no debidamente eliminadas. El agua utilizada para limpieza, preparación de sustancias alimenticias, lavado de alimentos frescos y otros usos, con su carga de agentes contaminantes biológicos, puede quedar durante un tiempo en proximidad de zonas de manipulación de alimentos, como ocurre cuando hay pozos de bombeo, malos drenajes, taponamientos y rebases, etc.
- Existencia de lugares o tareas donde se produzca contaminación cruzada. Un alimento con carga de bacterias puede contaminar a otro limpio de ellas si entran en contacto directo o a través de uno intermedio que hace de puente. También está dentro de lo posible que sean más de uno los puentes. Ejemplo: Un producto pasa bacterias a una superficie; las manos toman contacto con esta superficie; sin lavado previo; finalmente las manos toman contacto con un producto limpio y lo contaminan.

3.9. CONTAMINACIÓN INDIRECTA

Son fácilmente identificables los casos posibles de contaminación cruzada directa, pero no así todos los de indirecta. Ilustrativamente pueden mencionarse algunos ejemplos de "puentes": mesas y tablas de trabajo, las manos, bandejas y otros contenedores, el lavado con agua en baño total o parcial, en batea con agua de red o no potable para consumo humano.

- Demoras en la disposición de los productos, sea para guardar en frío, o para ser procesados. Las bacterias se reproducen a increíble velocidad, razón por la cual toda demora en darles un destino controlado atenta contra sus condiciones higiénicas.
- Quiebre del orden cronológico en el uso de los productos. Si no se les da salida en el orden en que se han recibido comenzarán a deteriorarse las condiciones higiénicas o las organolépticas de los productos. Esto vale también para los productos secos.

- Inspección deficiente en la recepción de productos. Si no se efectúa una recepción rigurosa de productos, sobre todo frescos, puede desencadenarse una proliferación de bacterias y otros agentes biológicos cuyo control insumirá tiempo, esfuerzos y dinero.
- Depósito inadecuado. Deben respetarse las condiciones de humedad y temperatura de las sustancias durante su almacenamiento. Ejemplo: lácteos, frutas, hortalizas, carnes, etc.
- No deben almacenarse juntos productos que requieran diferentes condiciones de humedad o temperatura.
- No debe sobrepasarse la capacidad nominal de enfriamiento de heladeras, cámaras o freezers sobrecargándolos de materiales, pues el resultado será un rápido deterioro de las condiciones higiénicas de éstos.
- Mantenimiento de comidas cocidas calientes por debajo de 65° Celsius de temperatura, es un ambiente propicio para la generación de bacterias.
- Residuos, suciedad, grasitud.

Importante

El procesamiento de materias primas alimenticias y las tareas de limpieza producen un tipo de residuo que es necesario aislar y eliminar en corto tiempo.

- *Falta de higiene personal.*
- *Todos los empleados que trabajan con productos alimenticios son puentes potenciales de contaminación biológica, especialmente en los casos de contaminación cruzada.*
- *Superficies del local-paredes, pisos, puertas, cielorrasos- no impermeables, con fallas, porosidades.*

Medidas preventivas

- Realizar un análisis fisicoquímico y bacteriológico periódico del agua que se consume en el local. Efectuar lavado y desinfección de tanques y cisternas.
- Impedir la presencia de todo tipo de animal doméstico, mascotas, etc.
- El personal debe conocer cuáles son los momentos posibles en que se puede cortar la cadena de frío, así como también cuándo operar con rapidez para evitar el corte.
- Capacitar al personal detalladamente sobre las posibilidades existentes para que se produzca una contaminación cruzada y, enfatizarles la importancia que para ello tiene la higiene personal en todo momento.
- Mantener en cámaras, freezers y heladeras un orden mínimo que permita la mayor rapidez en el manipuleo de sustancias que están en la cadena de frío y que deben ingresar a esos equipos o pasar de unos a otros.
- Verificar las temperaturas de frío y calor periódicamente para mantenerlas dentro de los valores correctos para los diferentes usos.
- Rotular todos los envases y productos en las cámaras, freezers, conservadoras, depósitos etc. con la identificación del producto y la fecha de recepción, para permitir procesarlos en estricto orden cronológico.
- Entrenar solamente a algunos miembros del plantel en los conocimientos y prácticas de controles e inspecciones en la recepción, movimiento y guardado de productos y habilitar sólo a ellos en esas tareas origen de la mercadería; sellos de organismos de control sanitario etiquetado completo y claro; controles sobre estado general del producto, su temperatura, apariencia y textura.
- Los depósitos deben responder a las necesidades de temperatura y humedad y ser capaces de almacenar las cantidades de productos que necesita el local, sin perder sus características de rendimiento, dadas por el fabricante.
- Destinar recipientes para residuos en las cantidades y lugares que sea necesario. Los recipientes serán cerrados y preferentemente sus tapas debieran levantarse mediante un pedal. Tampoco deberán estar tan cerca a puestos de trabajo donde se procesan alimentos frescos que hagan sospechar una posible contaminación cruzada.
- Diariamente, deberán vaciarse, lavarse y desinfectarse los recipientes de residuos y reponer las bolsas

observando utilizar las de color rojo para residuos peligrosos o descompuestos.

Verificar periódicamente la efectividad del cierre de la tapa.

3.10. HIGIENE PERSONAL

Poner a disposición del personal todos los elementos para mantener su higiene personal en los niveles requeridos por las normas:

- Abundante agua corriente fría y caliente.
- Jabón y desinfectante en todos los lavabos.
- Lavabos en sitios cercanos o fácilmente accesibles desde puestos donde se procesan productos frescos.
- Indumentaria adecuada. Ropa blanca o clara; calzado antideslizante con base de goma; demás elementos de protección personal según tareas.
- Si hubiese un tanque receptor de aguas residuales, deberá considerársele como un producto más portador de contaminación biológica y, en consecuencia, estará aislado de mercadería fresca y tapado con medios seguros. Periódicamente se comprobará que la cañería concurrente y la de salida de ese tanque estén libres de obstrucciones.
- Todas las superficies del local - pisos, cielorrasos, paredes, y superficies de equipos y mobiliario de cocina y depósitos- deben estar en condiciones aceptables de limpieza.

3.11. RIESGOS POR LA PRESENCIA DE CONTAMINANTES ENERGÉTICOS Y FÍSICOS

a) Ruido

Es un agresor a la salud de las personas. Debe mantenerse por debajo de los niveles establecidos en las normas 85dBa.

Medidas de prevención

Si se sospechara que el ruido ambiente es elevado, se deberá realizar una “medición de ruido” en el ambiente. Si el valor obtenido supera los 85dBa. Se tratará de atenuar el mismo utilizando recursos varios como por ejemplo: aislar el lugar de la fuente emisora de ruido, utilizando cualquier material aislante o absorbente de los que existen en el mercado. De no ser posible la atenuación del ruido existente, se deberá utilizar protectores auditivos dentro de ese ambiente o sector de trabajo.

b) Calor - Carga Térmica

Si en el análisis de los puestos de trabajo sometidos a temperatura mostraran que se sobrepasan los límites de carga térmica, que tienen en cuenta la temperatura, el calor recibido por radiación y la generación debida al metabolismo y a la intensidad de las tareas, será necesario replantear las variables de las que depende y mejorar las condiciones del puesto y prever el uso de elementos de protección personal.

Medidas de prevención

Los recursos a que apela la técnica se basan en atacar la temperatura y humedad del ambiente para llevarlas a los grados de confort establecidos, al movimiento del aire, que aporta sensación térmica y a controlar dentro de lo posible las fuentes de calor radiante. Finalmente, un estudio de la forma en que se hacen ciertas tareas podrá sugerir modificaciones que las hagan más fáciles y con menor consumo de energía corporal.

c) Bajas temperaturas

En el lado opuesto de la escala de temperaturas están los riesgos de exposición a bajas temperaturas o hipotermia. Los trabajos en cámaras frías son el caso más emblemático.

Medidas de prevención

- Destinar a esas tareas al personal más apto para las mismas, buscando que la Aseguradora tenga en consideración este aspecto al efectuarle los exámenes de salud.
- Proveer a dicho personal de la indumentaria ajustada a esas necesidades, verificando su debido uso cada vez que haya que ingresar a cámaras.

d) Radiaciones

Excepto las radiaciones en la banda de calor, no se dan en hotelería y gastronomía exposiciones a radiaciones más peligrosas, como la ultravioleta que suele provenir del trabajo de soldadura eléctrica. Este caso podrá darse sólo si en los locales hubiere trabajos de mantenimiento o modificaciones que requieran uso de soldadura durante las horas de trabajo

Medidas de prevención

- Si no hubiese manera de aislar al personal de alguna fuente de radiación como la mencionada deberá exigirse que el responsable de esa fuente disponga de pantallas opacas alrededor para no afectar a las demás personas en el lugar.

e) Iluminación

Una deficiente iluminación, general o particular de un puesto de trabajo, es la causa más común de riesgos de golpes, caídas, fallas o errores en cualquiera de las múltiples tareas en hotelería y gastronomía y hasta estrés.

3.12. RIESGOS DE NATURALEZA PSICOSOCIAL

a) ¿Qué es la psicología laboral ?

Surge de los aportes teóricos, técnicos y metodológicos de la psicología, la sociología las relaciones humanas y la administración y organización de empresas.

Las nuevas herramientas que aportan la bioenergética, la neurolingüística, el coaching profesional, los conceptos de aprendizaje, de rol-playing y capacitación, junto con las técnicas de evaluación y estrategias organizacionales con las que operan los profesionales, hacen de esta disciplina un todo mucho más amplio que la sumatoria de sus partes.

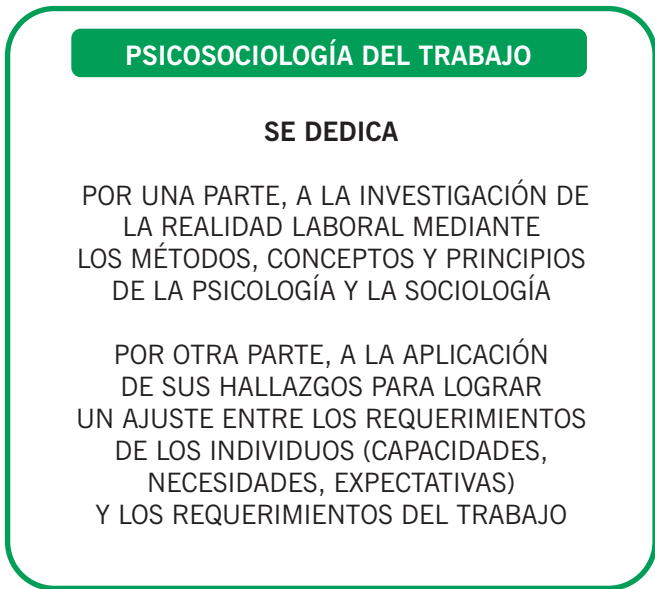
b) ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales en el trabajo?

El medio ambiente de trabajo presenta un grupo de factores que son dependientes entre si y que actúan sobre el hombre en el trabajo.

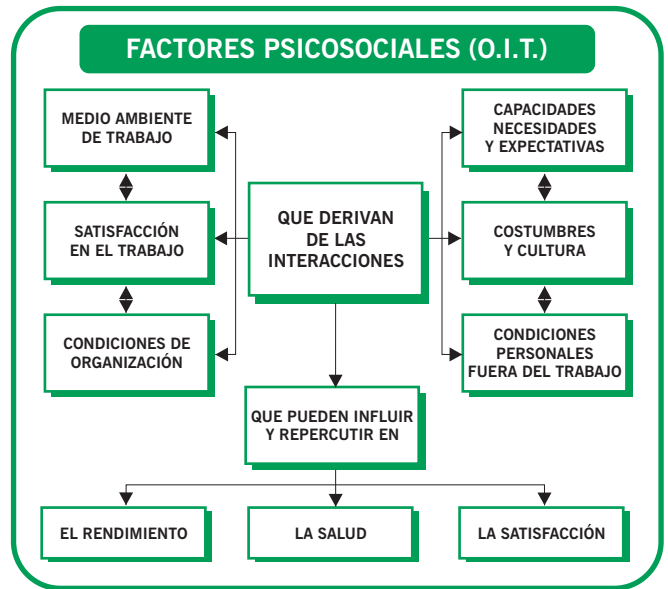
En temas relacionados con la seguridad y el riesgo laboral, el principal protagonista y al mismo tiempo beneficiario de toda gestión es el trabajador. Las personas, con toda su complejidad: su conformación psíquica, sus emociones, sus creencias, su formación, su idiosincrasia particular y la cultura en la que nacieron y en la que se desempeñan (que no siempre es la misma) reflejan en sus conductas, en sus relaciones con los demás, en las tareas que desempeñan, en su relación con las organizaciones y con el medio ambiente, su bagaje particular.

Razón por la cual, los riesgos psicosociales comprenden:

- aspectos físicos
- aspectos psíquicos
- aspectos culturales
- aspectos organizativos
- sistemas de trabajo
- calidad de las relaciones humanas



* Cuadro de elaboración propia



* Clasificación de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T)

Esta compleja red de interrelaciones tiene consecuencias directas a nivel individual sobre la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador, y a nivel de la organización en la calidad y eficiencia de la empresa.

La disfuncionalidad de cualquiera de estos factores, generan lo que genéricamente llamamos: "**estrés**", cuyas consecuencias se traducen en: enfermedades, accidentes, ausentismo, bajas en el rendimiento y productividad en la empresa y pérdidas sustanciales derivadas errores, mal desempeño, baja calidad de servicio, mala atención al cliente e incompetencia general.

c) Estrés: definición

El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre una demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda tiene importantes consecuencias (percibidas).

Desde el punto de vista **fisiológico**, el síndrome general de adaptación al estrés es la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ya sea física o psicológica que represente una amenaza.



* Cuadro de elaboración propia

SÍNTOMAS DE ESTRÉS

Síntomas físicos

- Taquicardia
- Aumento de la tensión arterial
- Hipersudoración
- Dilatación pupilar
- Temblores
- Excitación general
- Insomnio
- Sequedad de la boca

Síntomas psíquicos

- Inquietud
- Desasosiego
- Miedo difuso
- Disminución de la vigilancia
- Desorganización del curso del pensamiento
- Disminución del rendimiento intelectual
- Desorientación tiempo-espacial
- Atención dispersa

Síntomas de Conducta

- Imposibilidad para relajarse
- Perplejidad
- Situación de guardia-alerta
- Tensión muscular, facial y mandibular
- Caminatas sin rumbo (ir y venir)
- Frecuentes bloqueos
- Irritabilidad, excitación, respuestas desproporcionadas a estímulos externos.

Los trastornos **emocionales**: cuando la organización y el contenido del trabajo constituyen una amenaza psíquica, el individuo pone en marcha todos sus mecanismos de defensa para conseguir una adaptación o equilibrio. Si a pesar de todos sus esfuerzos, el trabajador no logra adaptarse, (lo que depende tanto de las circunstancias y características personales como de las condiciones laborales), puede dar lugar a la aparición de alteraciones emocionales, tales como: **sentimientos de inseguridad, las reacciones de ansiedad, el miedo, las fobias o la depresión**, que perturbarán el desempeño de sus tareas.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS Y LA INSATISFACCIÓN LABORAL	
En el individuo	En la empresa
Trastornos emocionales	errores
Alteraciones cognitivas	baja de productividad
Alteraciones de comportamiento	aumento de siniestralidad
Abuso de alcohol, tabaco y drogas	aumento de bajas
Disfunciones en la vida laboral	conflictos /violencia
Disfunciones en la vida social y familiar	mala atención al cliente
Enfermedades psicosomáticas	mal ambiente de trabajo
Enfermedades físicas	ausentismo
Riesgo de accidentes/muerte	pérdidas

d) Técnicas preventivas de carácter fisiológico

- Técnicas de relajación muscular
- Técnicas de respiración
- Meditación y relajación mental

También cabe mencionar algunos de los problemas psicosociales más serios y cada vez más frecuentes: **el " burn-out" o agotamiento, la violencia, el mobbing o "acoso grupal", el acoso moral y el acoso sexual**. Todos ellos son fuentes de riesgo que afectan por un lado, la salud de los trabajadores, sin distinción de nivel ni escalafón, y por otro, la salud de las organizaciones mismas, creando no sólo un mal ambiente de trabajo, sino verdaderas "epidemias" de enfermedades psicosociales con las ante dichas consecuencias.

SÍNTOMA DE AGOTAMIENTO (BURN OUT)
Agotamiento emocional
Actitud fría y distante en relación con los demás
Falta de interés y compromiso
Sentimiento de adecuación en el trabajo

MOBING O ACOSO GRUPAL CONTINUADO
Situación en que se hostiga intencionalmente y en forma sistemática
Se atenta contra:
Su dignidad
Su capacidad profesional
Su estilo de vida
Sus características físicas y/o culturales

e) Objetivos generales de la psicología laboral:

Analizar aspectos psíquicos y sociales que influyen al medio laboral y diferenciar cuatro niveles:

- a) Factores organizativos
- b) Factores interpersonales y sociales
- c) Factores individuales
- d) Factores de la tarea

Aspectos psíquicos y sociales

El aspecto principal a considerar, tanto a nivel individual como grupal, son las actitudes.

Las actitudes: son determinantes del comportamiento y están ligadas a la percepción, la personalidad y la motivación.

LAS ACTITUDES SE APRENDEN por lo tanto, SE PUEDEN MODIFICAR Y MEJORAR CON LA CAPACITACIÓN ADECUADA.

definen:

- . la predisposición a actuar frente a ciertos aspectos del mundo

aportan:

- . la base emotiva de las relaciones interpersonales
- . la identificación con los demás

están directamente conectadas con:

- . la imagen de uno mismo
- . la influencia de los grupos
- . el deseo de cumplir con las normas
- . el deseo de mantener las mismas opiniones que el grupo

NO OLVIDAR QUE

- *Las actitudes solo se pueden inferir a través de las conducta.*
- *La conducta insegura aparece como una de las principales causas atribuibles al factor humano en la producción de accidentes.*
- *Reforzar las conductas seguras es hacer prevención pero para ello hay que identificar las formas seguras y las actitudes existentes.*

a) Factores organizativos

La estructura de una organización esta formada por el conjunto de las áreas que componen esa empresa y la relación que se establece entre ellas.

ESTRUCTURA DE LAS ORGANIZACIONES

**CONJUNTO DE UNIDADES
QUE COMPONEN UNA ORGANIZACIÓN
Y LAS CONEXIONES Y RELACIONES
QUE SE ESTABLECEN ENTRE ELLAS**

VARIABLES ESTRUCTURALES

CENTRALIZACIÓN

FORMA EN QUE SE HALLA DISTRIBUIDO EL PODER Y LA TOMA DE DECISIONES

COMPLEJIDAD ORGANIZATIVA

DADA POR LA VARIEDAD DE UNIDADES EN QUE SE AGRUPA A LOS MIEMBROS DE UNA ORGANIZACIÓN. PUEDE SER HORIZONTAL: DISTINCIÓN DE FUNCIONES ENTRE DEPARTAMENTOS Y UNIDADES; Y VERTICAL: DISTINCIÓN EN FUNCIÓN DEL RANGO DE DICHAS FUNCIONES (JERARQUÍA)

FORMALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN

POR FORMALIZACIÓN SE ENTIENDE EL ESTABLECIMIENTO DE REGLAS Y PROCEDIMIENTOS.
POR ESTANDARIZACIÓN SE ENTIENDE LA REGULACIÓN DE PROCESOS, MÉTODOS Y RESULTADOS

* Cuadro de elaboración propia

b) Factores de la estructura de la organización

FACTORES DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

(ASIGNACIÓN DE TAREAS)

ESTRUCTURA JERÁRQUICA

(REPARTO DE AUTORIDAD, ORGANIGRAMA)

ESTILO DE MANDO

(JERARQUÍA / AUTORIDAD)

CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

RELACIONES

(ENTRE DEPARTAMENTOS Y PERSONALES)

DESARROLLO PROFESIONAL

(POSIBILIDAD DE FORMACIÓN Y POSIBILIDAD DE PROMOCIÓN)

INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

(DURACIÓN DE LA JORNADA, TIPO DE JORNADA Y PAUSAS)

c) Factores individuales

- Aptitudes y Actitudes
- Adecuación a la formación y expectativas
- Estructura de personalidad
- Satisfacción con el sueldo
- Satisfacción con la seguridad del empleo

d) Factores de la tarea

- Situaciones de sobrecarga y subcarga
- Contenidos de la tarea y adecuación a la formación y expectativas
- Receptividad o monotonía de las tareas
- Ritmos de tiempo
- Presión de tiempos
- Niveles de autonomía en el trabajo
- Potencial motivacional del puesto
- Conocimiento de los resultados del propio trabajo
- Desarrollo profesional

3.12.1. DISEÑAR ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN

El conjunto de problemas de origen psicosocial, por la frecuencia e incidencia con la que se presentan, tienen graves repercusiones.

Las herramientas más eficaces son la **evaluación** por medio de métodos profesionales, y la **capacitación**.

a) Objetivos de la evaluación y la capacitación

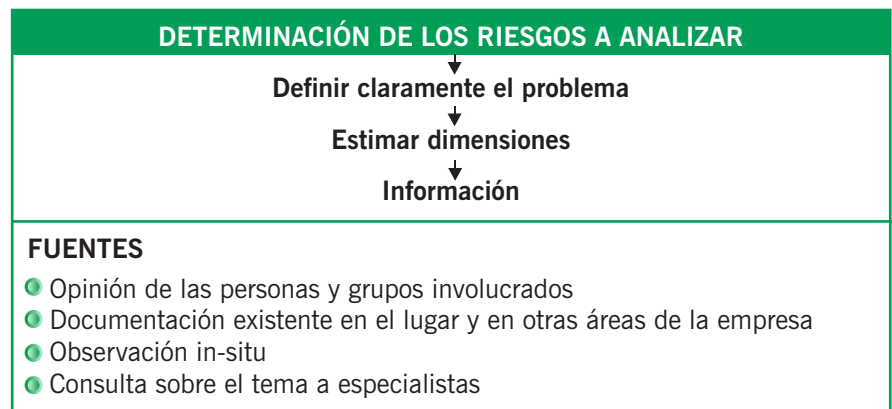
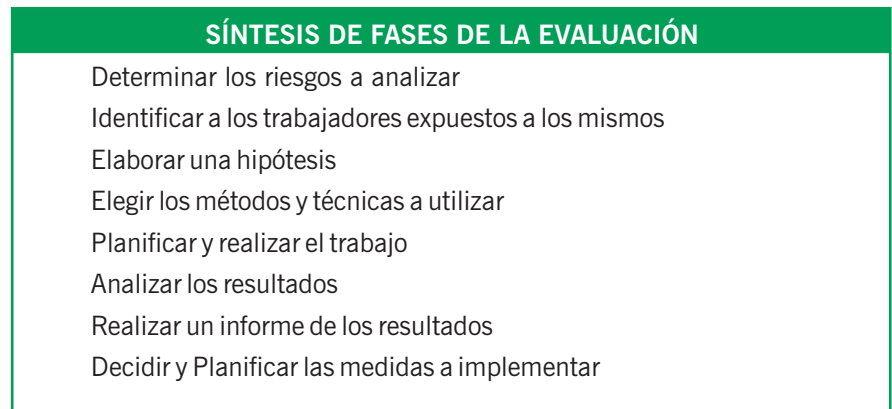
- Conocer e identificar los factores de naturaleza psicosocial que inciden en el desarrollo del trabajo y afectan a la salud de los trabajadores.
- Identificar las consecuencias y efectos de dichos factores sobre los individuos y sobre la organización.
- Evaluar los factores de naturaleza psicosocial y sus consecuencias.

- Definir las distintas formas de intervención desde la perspectiva psicosocial
- Crear un sistema de evaluación y seguimiento que permita una retro-alimentación para la corrección permanente

3.12.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

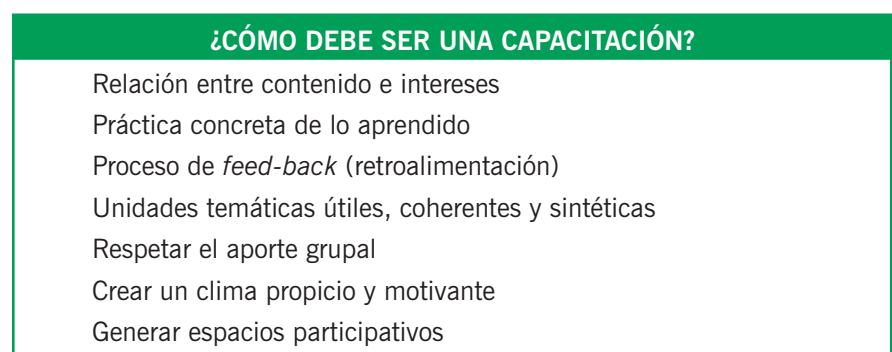
Básicamente, mediante la evaluación del riesgo, y admitiendo un cierto **riesgo tolerable**, se debe dar respuesta a la siguiente pregunta **¿es segura, desde el punto de vista psicosocial, la situación de trabajo analizada?**

El proceso de evaluación de riesgo se compone de las siguientes fases:



3.12.3. METODOLOGÍA PARA LA CAPACITACIÓN

Teniendo en cuenta que la acción va dirigida a personas adultas, se propone utilizar una metodología activa, en que los participantes no sean meros receptores de información sino que la enseñanza se facilite a través de su trabajo personal. Para ello, se recomienda que la enseñanza se fundamente en el descubrimiento a través de la vivencia en lugar de la memorización.



* Cuadro de elaboración propia

¿QUÉ ELEMENTOS NECESITO TENER EN CUENTA PARA LA PROGRAMACIÓN?

Objetivos
 Nivel y N° de participantes
 Cursos y contenidos
 Tiempos y métodos
 Recursos humanos
 Recursos materiales
 Recursos económicos
 Evaluación

3.12.4. METODOLOGÍA PARA LA CAPACITACIÓN

¿CON QUÉ ELEMENTO EVALÚO LA CAPACITACIÓN?

Nivel de satisfacción de los alumnos
 Nivel de satisfacción del profesor
 Aprendizaje de conocimientos
 Aprendizaje de capacidades
 Grado de aplicación en el puesto de trabajo
 Efecto de la aplicación en la calidad y productividad de la organización
 Impacto económico de la acción formativa

3.13. SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD







Tanto desde el punto de vista de la legislación nacional como la internacional es necesario establecer en los centros de trabajo, cualquiera sea su volumen, un sistema de señalización de seguridad a efectos de notificar en forma rápida los riesgos y peligros que pueden amenazar a los empleados dentro de los establecimientos.

A título informativo, se adjuntan alguna de las señales más comunes que se utilizan agrupadas en los tres tipos siguientes:







- **Señales de advertencia de peligro**
- **Señales de prohibición**
- **Señales obligatorias**

Respecto de la señalización de emergencia o advertencia de peligro, es recomendable la utilización de señalización fluorescente, para facilitar su visualización nocturna. También últimamente es conveniente la utilización de pinturas fluorescentes o carteles fotolumincentes.







SEÑALES DE SALVAMENTO

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
DIRECCIÓN HACIA DUCHA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	
LOCALIZACIÓN DUCHA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	
CAMILLA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	









SEÑALES DE EQUIPOS CONTRA INCENDIOS

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
EQUIPO CONTRA INCENDIOS		BLANCO	ROJO	BLANCO	
LOCALIZACIÓN DE EQUIPO CONTRA INCENDIOS		BLANCO	ROJO	BLANCO	
DIRECCIÓN HACIA EQUIPOS CONTRA INCENDIOS		BLANCO	ROJO	BLANCO	











SEÑALES DE ADVERTENCIA

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
RIESGO DE INCENDIO MATERIALES INFLAMABLES		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE EXPLOSIÓN MATERIAS EXPLOSIVAS		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE RADIACIÓN MATERIAL RADIOACTIVO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	







SEÑALES DE ADVERTENCIA

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
RIESGO DE CARGA SUSPENDIDA		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE INTOXICACIONES SUSTANCIAS TÓXICAS		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO DE CORROSIÓN SUSTANCIAS CORROSIVAS		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RIESGO ELÉCTRICO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	

SEÑALES DE ADVERTENCIA







SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
CAÍDAS A DISTINTO NIVEL		BLANCO	ROJO	BLANCO	
CAÍDAS AL MISMO NIVEL		BLANCO	ROJO	BLANCO	
ALTA PRESIÓN		BLANCO	ROJO	BLANCO	
ALTA TEMPERATURA		BLANCO	ROJO	BLANCO	
BAJA TEMPERATURA		BLANCO	ROJO	BLANCO	

SEÑALES DE EMERGENCIA







SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
LOCALIZACIÓN SALIDA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	
DIRECCIÓN HACIA SALIDA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	
DIRECCIÓN DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	

* Es importante no confundir esta señal con otra de las mismas características, pero con el color de seguridad ROJO y que se utilizará para indicar la dirección a seguir para acceder a un equipo de lucha contra incendio, o a una de alarma o alerta, la cual podrá utilizarse sola o acompañada de la significativa correspondiente.











SEÑALES DE PELIGRO













SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
PELIGRO INDETERMINADO		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
RADIACIONES LÁSER		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	
CARRETILLAS DE MANUTENCIÓN		NEGRO	AMARILLO	NEGRO	

SEÑALES DE SALVAMENTO

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS		BLANCO	VERDE	BLANCO	
LOCALIZACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS		BLANCO	VERDE	BLANCO	
DIRECCIÓN HACIA PRIMEROS AUXILIOS		BLANCO	VERDE	BLANCO	

SEÑALES DE PROHIBICIÓN

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
PROHIBIDO FUMAR		BLANCO	ROJO	BLANCO	
PROHIBIDO APAGAR CON AGUA		BLANCO	ROJO	BLANCO	
PROHIBIDO FUMAR Y LLAMAS DESNUDAS		BLANCO	ROJO	BLANCO	
AGUA NO POTABLE		BLANCO	ROJO	BLANCO	
PROHIBIDO PASAR A LOS PEATONES		BLANCO	ROJO	BLANCO	

SEÑALES DE OBLIGACIÓN					
SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SÍMBOLO	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
		DE SÍMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE VÍAS RESPIRATORIAS		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LA CABEZA		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DEL OÍDO		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LA VISTA		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LAS MANOS		BLANCO	AZUL	BLANCO	
PROTECCIÓN OBLIGATORIA DE LOS PIES		BLANCO	AZUL	BLANCO	

3.14. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Los equipos de protección individual deberán utilizarse cuando existan riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas, métodos o procedimientos de organización del trabajo.

a) Condiciones que deben reunir los equipos de protección individual

Los equipos de protección individual deben proporcionar una protección eficaz frente a los riesgos que motivan su uso, sin suponer por sí mismos u ocasionar riesgos adicionales ni molestias innecesarias. A tal fin deberán:

- Responder a las condiciones existentes en el lugar de trabajo.
- Tener en cuenta las condiciones anatómicas y fisiológicas y el estado de salud del trabajador.
- Adecuarse al portador, tras los ajustes necesarios.
- En caso de riesgos múltiples que exijan la utilización simultánea de varios equipos de protección individual, éstos deberán ser compatibles entre sí y mantener su eficacia en relación con el riesgo o riesgos correspondientes.

b) Elección de los equipos de protección individual

Para la elección de los equipos de protección individual, el empresario deberá llevar a cabo las siguientes consultas:

- Analizar y evaluar los riesgos existentes que no puedan evitarse o limitarse suficientemente por otros medios.
- Definir las características que deberán reunir los equipos de protección individual para garantizar su función, teniendo en cuenta la naturaleza y magnitud de los riesgos de los que deban proteger, así como los factores adicionales de riesgo que puedan constituir los propios equipos de protección individual o su utilización.
- Al elegir un equipo de protección individual en función del resultado de las consultas realizadas, se deberá verificar que el mismo esté aprobado por la normativa.

c) Utilización y mantenimiento de los equipos de protección individual

La utilización, el almacenamiento, el mantenimiento, la limpieza, la desinfección cuando proceda, y la reparación de los equipos de protección individual deberán efectuarse de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

Salvo en casos particulares excepcionales, los equipos de protección individual sólo podrán utilizarse para los usos previstos.

Las condiciones en que un equipo de protección deba ser utilizado, en particular en lo que se refiere al tiempo durante el cual haya de llevarse, se determinarán en función de:

- La gravedad del riesgo.
- El tiempo o frecuencia de exposición al riesgo.
- Las condiciones del puesto de trabajo.
- Las prestaciones del propio equipo.
- Los riesgos adicionales derivados de la propia utilización del equipo que no hayan podido evitarse.

Los equipos de protección individual estarán destinados, en principio, a un uso personal. Si las circunstancias exigiesen la utilización de un equipo por varias personas, se adoptarán las medidas necesarias para que ello no origine ningún problema de salud o de higiene a los diferentes usuarios.

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL	RIESGO A CUBRIR	SECTOR	
	<p>Gorro de cocinero, cofia, etc.</p>	<p>Químico y biológico. Virus, gérmenes, etc.</p>	<p>Cocina, ama de llaves, lavadero.</p>
	<p>Guantes de goma, vinilo, polietileno, PVC, anticortes, metálicos, "kevlar" térmicos, dieléctricos, etc.</p>	<p>Mecánico, eléctrico. Cortes en las manos por cuchillos o aristas, objetos o materiales, quemaduras.</p>	<p>Cocina, ama de llaves, lavadero, mantenimiento, depósitos.</p>
	<p>Delantal de tela o descarne o térmico.</p>	<p>Salpicaduras de líquidos o para exposición a altas temperaturas.</p>	<p>Cocina, mantenimiento, lavandería, planchadoras.</p>
	<p>Respiradores, barbijos.</p>	<p>Inhalación de polvos, vapores, humos, etc.</p>	<p>Mantenimiento.</p>
	<p>Botas, diferente tipo de calzado antideslizante.</p>	<p>Resbalones y caídas.</p>	<p>Cocina, mantenimiento, depósitos, camareros, etc.</p>
	<p>Casco para trabajos de obra o en altura.</p>	<p>Golpes con objetos en la cabeza.</p>	<p>Otros trabajos propios o tercerizados.</p>
	<p>Anteojos, antiparras o caretas.</p>	<p>Salpicaduras de líquidos, partículas en los ojos.</p>	<p>Mantenimiento, depósito, otros trabajos tercerizados.</p>
	<p>Protector lumbar.</p>	<p>Torceduras, sobre esfuerzos, sobrecargas.</p>	<p>Mantenimiento, depósitos.</p>
	<p>Ropa de trabajo uniforme.</p>	<p>Riesgos mecánicos.</p>	<p>Personal general de acuerdo a sus puestos de trabajo.</p>

capítulo 4

Administración de riesgos y seguros

➤	4.1	Introducción	52
➤	4.2	Tipos de riesgo	52
➤	4.3	Etapas organizativas	52
	4.4	Algunos riesgos que recomendamos evaluar	53
➤	4.5	De riesgos a seguros	53
➤	4.6	Transferencia de riesgos al asegurador	53
➤	4.7	Características de seguros para la actividad hotelera, restaurantes, confiterías, bares y afines	54
	4.7.1	Tipos de cobertura	54
	4.7.2	Las sumas asegurables	55
	4.7.3	Las franquicias o deducibles	55
➤	4.8	La responsabilidad civil	56
	4.8.1	Seguros de automotores	56
	4.8.2	Pasos del reclamo	57
	4.8.3	Cuando el vehículo no está asegurado	58
➤		Resumen del capítulo	59

4.1. INTRODUCCIÓN

La Administración profesional del Riesgo propone técnicas que permitan analizar la incertidumbre de la ocurrencia de un suceso con efectos negativos, de una dimensión considerable, pero desconocida.

La existencia del riesgo es permanente, no existe el "riesgo cero", tal como lo indica la definición, el Administrador de Riesgo deberá investigar en qué circunstancia desarrollará sus efectos negativos, cuantificarlos y atenuarlos o eliminarlos.

Por lo tanto a fin de identificar el ámbito donde se desarrollan los riesgos, será necesario evaluar las incertidumbres generadas por factores, humano, social, político, económico, legal, técnico, financiero, estratégico, ambiental.

4.2. TIPOS DE RIESGO

Verificar los tipos de riesgos entre **puros** (que generan pérdidas) y los **especulativos** (que generan pérdidas o ganancias), identificando las causas que los producen y su concatenación en daños consecuenciales.

Ejemplo: **Caída de un rayo => Explosión => Incendio => Corte eléctrico => Daños o lesiones a terceros (Huéspedes, Comensales) => Interrupción de la explotación comercial.**

Dicha tarea requerirá un "programa de acciones" que identifique y proponga soluciones o atenuaciones analizadas en el marco de la operación y condicionamientos técnicos y financieros.

Continuando con el ejemplo planteado:

Verificación del sistema anti rayo => Instalación protegida => Verificación y/o contratación de Seguros de afectación directa (Incendio) y Responsabilidad Civil hacia terceros, => Verificación y/o contratación de coberturas adicionales de interrupción de la explotación por el acaecimiento de siniestros asegurable.

En general las empresas medianas poseen responsables, jefes o gerentes a cargo del área seguros. Generalmente es personal que también asume otras funciones (transportes, impuestos, contables, etc.), su función es cumplimentada con la colaboración de uno o más Productores Asesores de Seguros, quienes aportan consejos idóneos a los requerimientos operativos y fundamentalmente alternativa de costos, aseguradores, y gestionan los problemas con estos últimos.

OBJETIVO:

No correr por detrás del problema sino adelantarse a la prevención del mismo.

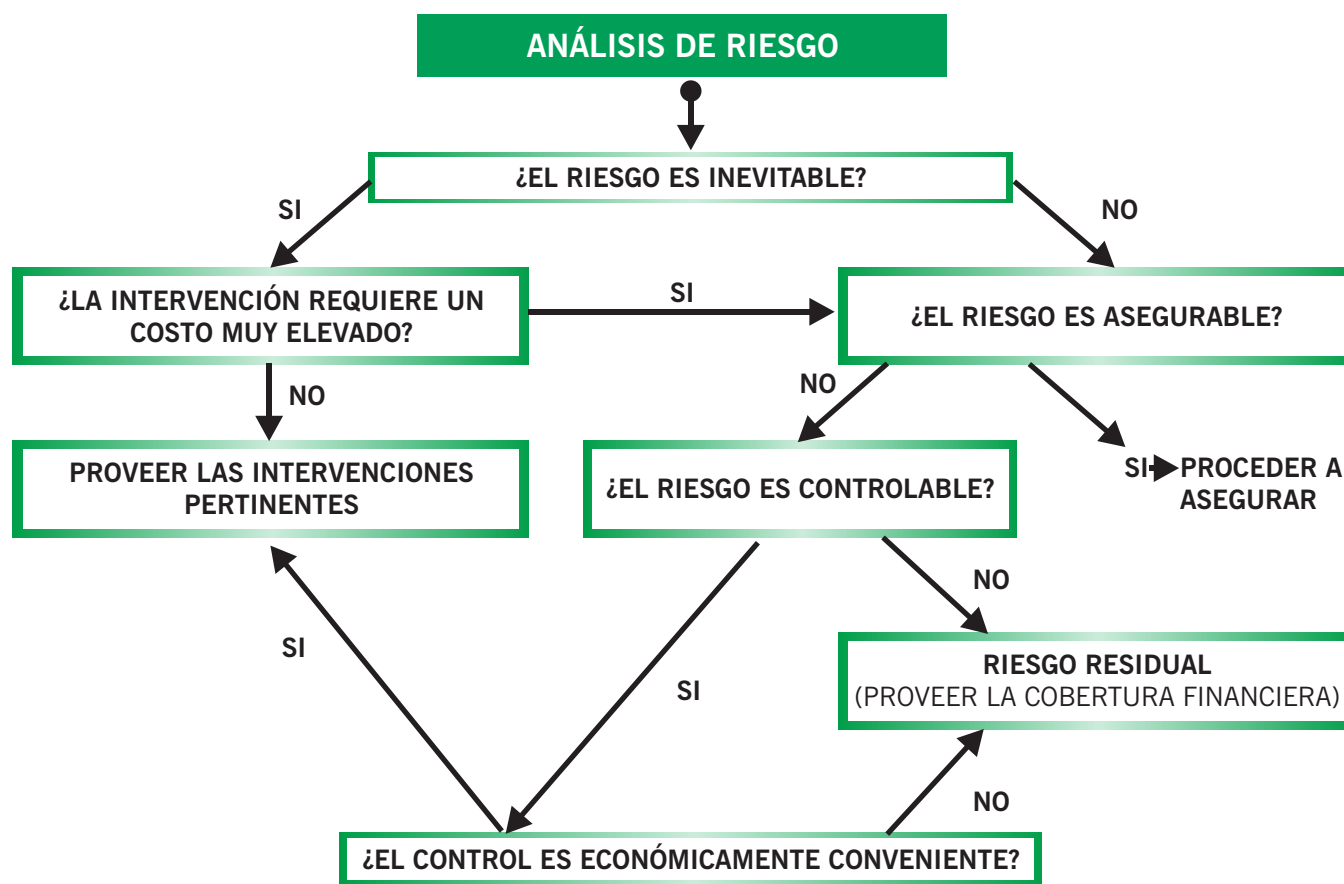
4.3. ETAPAS ORGANIZATIVAS

Por lo expuesto una tarea fundamental del Administrador de Riesgos es establecer etapas organizativas de dicho análisis, ellas son:

- Identificación de los riesgos
- Evaluación de los riesgos
- Prevención de riesgos y daños
- Retención o transferencia de los riesgos
- Mantenimiento del sistema de evaluación antes mencionado

Para ello, si la empresa es una PYME podrá contar con su equipo de Asesores en Seguridad combinado con el Asesor de Seguros o de manera independiente.

Para el caso de una gran empresa se recomendará disponer de una estructura permanente de Gerencia de Riesgo.
Para una comprensión de la tarea detallamos un programa de análisis que deberá hacerse riesgo a riesgo.



4.4. ALGUNOS RIESGOS QUE RECOMENDAMOS EVALUAR

Incendio, explosión, roturas de cañerías, seguridad de ascensores, accidentes del trabajo, movimiento de vehículos, riesgos de caídas por pavimentos o escaleras, pérdida de frío en alimentos, robo, hurto, vandalismo, terrorismo, riesgos de la naturaleza: rayos, tormentas, vendavales, etc.

4.5. DE RIESGOS A SEGUROS

Luego de evaluados los riesgos y tomadas las definiciones o políticas de **prevención y protección** se debe pasar a la etapa de **asunción o transferencia** de los mismos.

Asumirlos significa en correcta administración conocerlos cualitativamente y prever las herramientas financieras para afrontarlos.

Para ello se recomienda haber atenuado los riesgos en frecuencia y magnitud a fin de no ocasionar un quebranto patrimonial de gravedad.

Pero gran cantidad de riesgos podrán transferirse, y ello significa que en caso de ocurrencia pague otro la mayor proporción del daño ocasionado.

Ese otro puede ser un Contratista, Concesionario o un Asegurador.

4.6. TRANSFERENCIA DE RIESGOS AL ASEGURADOR

Debemos identificar que los seguros se dividen en tres categorías:

1. Seguros de beneficios o de personas: Se identifican así a los contratos de seguros que otorgan una protección a la vida y/o salud de las personas que prestan servicios formales o informales (terceros) a la empresa:

Pueden ser Optativos u Obligatorios

➤ **Optativos :** Seguros de Vida Colectivos voluntarios; Accidentes Personales; Seguro de Retiro.

➤ **Obligatorios:** Seguro de Vida Colectivo Obligatorio; Seguros de Vida por convenios laborales.

2. Seguros patrimoniales: También pueden clasificarse de obligatorios u optativos

➤ **Obligatorios:** Surgen de la legislación donde se encuentra radicada la actividad.

Por ejemplo De jurisdicción nacional: Administración de Riesgos del Trabajo ART. De jurisdicción provincial o municipal: Responsabilidad Civil de uso de carteles y/o ascensores (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), Concesiones públicas Responsabilidad Civil e Incendio sobre los bienes concesionados.

Por obligaciones contractuales: Créditos hipotecarios o prendarios con transferencia de derechos del seguro a favor del acreedor.

➤ **Optativos:** Responden a la voluntad de proteger el patrimonio por riesgos como; Incendio, Responsabilidad Civil, Robo, Técnicos (construcciones o montajes, equipos de computación o electrónicos, Automotores), integrales para actividades específicas, etc.

3. Seguros de caución o garantías: Son aquellos que un Tomador entrega al Asegurado para garantizar obligaciones de hacer o de dar cosas excepto dinero. Se utilizan para garantizar cumplimientos contractuales o legales, en general. Tales como por ejemplo Caución de cumplimiento de Oferta o Contrato, Anticipos Financieros, Acopio de Materiales, Garantías Aduaneras, Contra cautela judicial, Diferimento Impositivo, Garantía de Concesión, etc.

4.7. CARACTERÍSTICAS DE SEGUROS PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA, RESTAURANTES, CONFITERÍAS, BARES Y AFINES

En general esta actividad se cubre mediante un tipo de Contrato de Seguro que se denomina **Integral de Comercio**.

Este producto está destinado a actividades específicas y se caracteriza por reunir distintas coberturas que habitualmente se contratan por separado en una sola Póliza de Seguros.

Como ventaja es la simplicidad y eficacia administrativas de disponer de casi todas las coberturas en un único contrato, abaratando costos.

Estas coberturas se disponen en el mercado asegurador en paquetes de gran flexibilidad referida a coberturas adicionales y alternativas de sumas aseguradas. No obstante no es aconsejable su utilización para grandes riesgos donde las sumas aseguradas superan los límites de contratación automática por parte del Asegurador.

Cuando del análisis del riesgo surge que la suma asegurable es importante deberá preverse la contratación de coberturas específicas para riesgos como Incendio y Responsabilidad Civil especialmente.

4.7.1. TIPOS DE COBERTURA

Los riesgos que amparan estas pólizas son en general: Incendio, rayo, explosión, daños materiales consecuencias de acciones vandálicas o maliciosas, impacto de vehículos terrestres de terceros, aéreos sus partes y/o carga, humo. Las coberturas adicionales de Vendaval, Ciclón, Tornado, Granizo y Terremoto. Todos estos riesgos aplicados sobre el edificio, las instalaciones y los contenidos mobiliarios, mercaderías y otros.

Se recomienda incluir los riesgos de "Remoción de escombros y gastos de limpieza" a consecuencia de un siniestro ya que la cobertura básica no cubre tales erogaciones.

Otras coberturas necesarias del plan son:

- "Responsabilidad Civil a linderos" por daños producidos por circunstancias arriba mencionadas,
- Daños por agua a consecuencia de rotura de cañerías filtraciones.
- Robo del contenido general.
- Rotura, robo y/o hurto del equipamiento electrónico y sus accesorios bajo una cobertura especial que se denomina Seguro Técnico y ampara a PC, server, centrales telefónicas, fax, fotocopiadoras, cajas registradoras, TV, etc.
- Responsabilidad Civil hacia terceros emergente de la actividad con adicionales por causas de incendio, rayo o explosión, descargas eléctricas y escapes de gas, instalaciones a vapor, agua y/o aceite caliente, vehículos de terceros en cocheras, piletas de natación.
- Carteles en la vía pública para otras coberturas recomendables se deberá contratar una póliza específica que más adelante explicaremos.
- Robo de valores en caja fuerte (excluyendo cajas de seguridad para valores de los pasajeros).
- Robo de bienes de los pasajeros.

También se extiende la cobertura a servicios adicionales de emergencia las 24 hs. tales como: cerrajería, plomería, seguridad y vigilancia, reparación de cristales.

Entre las exclusiones más comunes de la cobertura se detalla: el hurto del contenido general, daños al medio ambiente, contaminación, polución, terrorismo, guerra, vicio propio o desgaste gradual de los bienes, exclusión del valor de los cimientos.

4.7.2. LAS SUMAS ASEGURABLES

Estas coberturas establecen sumas asegurables conforme a los requerimientos del asegurado. Pero cuando los valores requeridos para riesgos de incendio y responsabilidad civil son varias veces millonarios, estas coberturas no están disponibles y deberá contratar pólizas específicas.

En tal sentido la modalidad de asegurar los bienes deben considerarse conforme a las siguientes pautas:

a) Suma asegurada para riesgos de incendio y coberturas adicionales:

El criterio establecido por la técnica aseguradora se llama "a Prorrata" y consiste en que la suma asegurada debe ser no menor al valor de reposición del bien. Caso contrario el Asegurador indemnizará la proporción existente entre el valor asegurado y el de reposición.

Ejemplo: Si un bien vale su reposición \$100.000. - y se lo asegura en \$100.000. - en caso de un daño cuyo monto es de 10.000. - se indemnizará 10.000. -

Pero si el valor es de 200.000. - y se lo asegura en 100.000. - en igual caso de daño el asegurador aplicará la ecuación de:

$100.000 : 200.000 = 0,5$ ó 50% si el daño es 10.000. - indemnizará el 50% equivalente a 5.000. -

b) Suma asegurada para riesgos de robo, responsabilidad civil otros:

Se aplica el criterio denominado "A primer riesgo absoluto" este término significa que el Asegurador indemnizará hasta el monto de la suma asegurada sin importar el valor de reposición del bien.

4.7.3. LAS FRANQUICIAS O DEDUCIBLES

Estas pólizas incluyen en algunas coberturas franquicias donde el Asegurado debe participar del primer tramo del siniestro y solo en caso de superarse el monto indicado como tal el Asegurador indemnizará hasta la suma asegurada.

Esta limitación se aplica generalmente a riesgos como Robo, Seguro Técnico y Responsabilidad Civil, tiene como objeto el cuidado del riesgo por parte del Asegurado, como propio interesado y eliminar administrativamente los reclamos menores.

4.8. LA RESPONSABILIDAD CIVIL

La responsabilidad civil es uno de los aspectos más preocupante del riesgo empresario. El motivo es su intangibilidad al momento de medir las consecuencias de un siniestro que afecte a los huéspedes, comensales o terceros que circunstancialmente se vean involucrados.

El Código civil establece la responsabilidad del Empresario en forma objetiva en sus artículos 1109 al 1136. Esto significa que el solo hecho de producir un daño se lo deberá resarcir, quedando solamente la discusión para la demostración por parte de la Empresa de que no existió el daño y luego definir el monto económico del mismo.

Por lo tanto evaluar un riesgo propio es relativamente fácil, la propiedad si hay que hacerla de nuevo costará tanto, la interrupción de actividad generará un quebranto evaluado conforme a los antecedentes de tanto, el robo de los bienes tiene un valor de reposición de tanto. Se los asegura en los límites máximos del riesgo y el perjuicio estará atenuado.

Pero la Responsabilidad Civil no es así, la vida de las personas no tiene tarifa fija su evaluación será conforme a un sin número de variantes, la edad de la víctima, su educación, su situación económica, hasta su vinculación familiar influye. El daño moral, el dolor, la pérdida de oportunidad comercial, las vacaciones perdidas, etc., etc. Por suerte la frecuencia siniestral no es alta pero cuando cae la bolilla de la suerte y sale siniestro, el no estar preparado para la contingencia puede resultar la quiebra.

La cobertura de seguro tiene la característica de auxiliar del demandado actuando el Asegurador como garantía de pago, dentro de los límites de las condiciones del contrato, sumas aseguradas y franquicias.

Para ello el Asegurador dirigirá la administración del reclamo judicial o extrajudicial siendo condición que el Asegurado no reconozca su responsabilidad ni haga actos que lo responsabilicen directamente sin autorización del Asegurador.

Las coberturas recomendables y adicionales a las explicitadas en el seguro Integral de Comercio son " Suministros de alimentos, organización de eventos, actividades deportivas, uso de armas para el caso de vigiladores, ascensores y montacargas, etc".

4.8.1. SEGUROS DE AUTOMOTORES

En este manual no consideramos necesario abundar sobre el análisis de riesgos tan habituales como el del Seguro de Automotores.

Solamente indicaremos que es recomendable que los vehículos comerciales de la empresa se agrupen en la llamada "Póliza de Flota" que permite en el caso de más de dos unidades generar un ahorro interesante de costo.

El Mercado Asegurador ofrece varias alternativas de coberturas que van desde la Responsabilidad Civil hacia terceros únicamente o la incorporación de riesgos totales y/o parciales de Incendio, Robo y daños al vehículo como consecuencia de accidentes.

En general se ofrecen coberturas de servicios externos de asistencia al viajero, mecánica ligera, remolque, rotura de cristales, cerrajería del automotor por rotura, gestoría, auto sustituto, colocación de alarmas y sistemas de rastreo del vehículo robado etc.

Creemos útil si dar algunas reflexiones sobre como actuar en caso de siniestros. El incremento de tránsito y la demora en la adecuación de la infraestructura vial a dicho crecimiento han generado un alarmante crecimiento de las estadísticas de accidentes viales.

Se calcula que dentro de los parámetros normales, una persona puede ser víctima de un siniestro cada dos años, independientemente del tipo de gravedad.

Si bien es cierto que cada uno de nosotros pensamos que este tipo de cosas le pasa sólo a los demás, la realidad indica que el accidente **nos encuentra en el momento menos esperado** y muchas veces sin un Asesor de Seguros al lado. Por tal motivo, además de procurar tomar todos los recaudos para que esto no ocurra, es también importante saber qué hacer si esto ocurre.

En Argentina se estima que sólo un 5% de las pólizas contratadas cubre daños del propio vehículo (en su mayoría con algún tipo de franquicia), por lo cual en el restante 95% de los casos, cuando uno es damnificado es la aseguradora del otro vehículo quien deberá retribuir por el siniestro en su debido caso, por medio de la póliza de responsabilidad civil contratada, si es que la tiene.

Ahora bien, ¿a dónde me dirijo?, ¿Quién, cuándo y cuánto me pagarán?, son preguntas que uno se hace frecuentemente en este tipo de situaciones. El resultado de ellas, en principio, estará en función de un aspecto crucial que se suscita en el momento del post-accidente, y es precisamente la toma de datos del otro vehículo. Si no conozco con quién ni con qué vehículo choqué es difícil pensar en una compensación.

Por tal motivo, es importante hacerse de serenidad para tomar la mayor cantidad de datos del otro vehículo y su conductor.

Entre los más imprescindibles se encuentran: nombre, apellido y DNI del conductor, patente del vehículo, nombre de la compañía aseguradora, N° y fecha de vencimiento de la póliza. No obstante, el ideal de datos a relevar sería:

Conductor:

Nombre
DNI
Fecha de vencimiento de la licencia de conducir
Domicilio
Teléfono

Asegurado:

Compañía aseguradora
Número de póliza
Fecha de vigencia de la póliza
Nombre
DNI
Domicilio
Teléfono

Vehículo:

N° de patente
N° de chasis
N° de motor
Marca
Modelo año

Es importante obtener testigos imparciales. Tome nota del nombre, apellido, DNI, domicilio y teléfono; estos pueden llegar a ayudar en caso de no coincidencia de relatos.

El paso siguiente será hacer la denuncia policial; se recomienda que la misma se realice dentro de las 48 horas hábiles de ocurrido el siniestro.

No será obligación de ninguna de las partes asistir juntos a la comisaría para denunciar el hecho. Luego de la denuncia policial, deberá denunciar el hecho en la propia compañía de seguros. Se recomienda que dicha denuncia sea en el término de las 72 horas hábiles de ocurrido el siniestro; además en dicha oportunidad podrá obtener información sobre los pasos a seguir. A partir de aquí, si uno supone que no es responsable del siniestro, y considera que está en derecho de ser resarcido, podrá efectuar lo que se denomina Reclamo de Tercero en la compañía donde está asegurado el otro vehículo. Se recomienda hacerlo lo antes posible para dar la mayor cantidad de información a la aseguradora y de esta manera contribuir a la solución más adecuada del siniestro.

Es conveniente no reparar el vehículo hasta que la compañía donde se reclama lo vea. No obstante, en caso de tener que repararlo deberá previamente tomarle algunas fotos de las zonas afectadas y donde se visualice la patente del automóvil, para efectuar el reclamo.

4.8.2. PASOS DEL RECLAMO

Llamar a la compañía donde está asegurado el otro vehículo para obtener el listado de requerimientos para efectuar el reclamo. Es importante saber que no todas las aseguradoras solicitan la misma información.

A continuación, daremos una lista aproximada de los elementos que uno debería tener preparados:

- Denuncia policial original del hecho.
- Cédula Verde o fotocopia del Título del Automotor en caso de que el vehículo no esté a nombre del reclamante. Además deberá acompañar con el formulario 08, con los datos completos del comprador y del vendedor, con firmas certificadas ante escribano público o Registro del Automotor.
- Fotocopia del registro de conductor.
- Certificado de cobertura emitido por su aseguradora, actualizado a la fecha del siniestro y especialmente expedido para tal trámite. Si posee cobertura para daños parciales (todo riesgo), deberá presentar Carta de franquicia.

- Si no posee cobertura de seguro, necesitará una declaración jurada manifestando dicha situación.
- Fotocopia de la denuncia administrativa presentada en su Compañía de Seguros, con sello de recepción de la misma.
- Fotografías del vehículo que permitan visualizar las partes dañadas y una donde se aprecie la patente del automóvil.
- Algunas compañías solicitan dos presupuestos de reparación por original, aunque esta práctica tiende a dejarse por carecer de sentido, dado que finalmente lo que cuenta es lo evaluado por un perito de la compañía.
- Taller o lugar donde se podrá ver el vehículo, en su defecto algunas compañías aseguradoras podrán darle cita a un centro de inspecciones.

Es importante tener en cuenta que ninguna compañía aceptará el reclamo sin que el asegurado haya realizado la denuncia administrativa establecida en la legislación vigente.

La respuesta a la que estará obligada la compañía es a dar dictamen sobre la validez o no del reclamo, y de ser procedente, el monto de indemnización, o la propia reparación del vehículo en caso de llegar al acuerdo.

Todo lo descrito anteriormente, no escapa a un trámite administrativo donde uno, más allá de los deberes y derechos, deberá sortear ciertos pasos donde el eje es la ida y vuelta de información. Por este motivo, es importante contar con la mayor cantidad de datos posibles.

4.8.3. CUANDO EL VEHÍCULO NO ESTÁ ASEGURADO

Si bien Argentina es uno de los países con mayor índice de aseguramiento del parque automotor, se calcula que sólo el 55% de los vehículos circulantes posee seguro. Es importante saber que hay una alta probabilidad de tener un siniestro con uno de estos vehículos, por ello siempre se debe conducir con precaución y defensivamente sin dar por hecho que en todos los casos el tercero se hará responsable por los daños ocasionados. En dicho caso el que debería responder (sólo si es culpable) es el mismo dueño del vehículo.

Esto en muchas oportunidades tiene un riesgo para el damnificado. En principio hay que tener en cuenta que generalmente habrá que recurrir a un abogado para realizar las primeras gestiones de intimación, pudiendo existir la posibilidad de tener que llegar a juicio, lo cual no siempre es una ventaja. Además, sobre el monto de la indemnización habrá que restar los honorarios del abogado.

RESUMEN CAPÍTULO 4

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SEGUROS

Tipos de riesgo

Puros (Que generan pérdidas).






Especulativos (Que generan pérdidas o ganancias), identificando las causas que los producen y su concatenación en daños consecuenciales.

Ejemplo: Caída de un rayo => Explosión => Incendio => Corte eléctrico => Daños o lesiones a terceros (Huéspedes) => Interrupción de la explotación comercial.

OBJETIVO:

No correr por detrás del problema sino adelantarse a la prevención del mismo.

Etapas organizativas

-  Identificación de los riesgos
-  Evaluación de los riesgos
-  Prevención de riesgos y daños
-  Retención o transferencia de los riesgos
-  Mantenimiento del sistema de evaluación antes mencionado

RIESGOS A EVALUAR

Incendio, explosión, roturas de cañerías, seguridad de ascensores, accidentes del trabajo, movimiento de vehículos, riesgos de caídas por pavimentos o escaleras, pérdida de frío en alimentos, robo, hurto, vandalismo, terrorismo, riesgos de la naturaleza: rayos, tormentas, vendavales, etc.



TRANSFERENCIA DE RIESGOS AL ASEGURADOR

Los seguros se dividen en tres categorías:



1. Seguros de beneficios o de personas:

Vida y/o salud de las personas que prestan servicios formales o informales (autónomos) a la empresa:

Pueden ser Optativos u Obligatorios

-  **Optativos**
-  **Obligatorios**

2. Seguros patrimoniales:

-  **Obligatorios**
-  **Optativos**

3. Seguros de caución o garantías:

El Tomador entrega al Asegurado para garantizar obligaciones de hacer o de dar cosas excepto dinero.

CARACTERÍSTICAS DE SEGUROS PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA, RESTAURANTES, CONFITERÍAS, BARES Y AFINES

Esta actividad se cubre mediante un tipo de Contrato de Seguro que se denomina **Integral de Comercio**

TIPOS DE COBERTURA

Otras coberturas necesarias del Plan son

- "Responsabilidad civil a linderos"
- Daños por agua a consecuencia de rotura de cañerías filtraciones.
- Robo del contenido general.
- Rotura, robo y/o hurto del equipamiento electrónico y sus accesorios
- Responsabilidad civil hacia terceros
- Carteles en la vía pública
- Robo de valores en caja fuerte (excluyendo cajas de seguridad para valores de los pasajeros).
- Robo de bienes de los pasajeros.

- Suma asegurada para riesgos de Incendio y coberturas adicionales
- Suma asegurada para riesgos de robo, responsabilidad civil y otros
- Las franquicias o deducibles
- La responsabilidad civil
- Seguros de automotores

capítulo 5

El marco legal

El pasaje desde un enfoque reparador de responsabilidad individual pasando por uno preventor de responsabilidad individual y finalmente a uno reparador-preventor con carácter de seguro a lo largo del Siglo Veinte está jalonado en nuestro país por las leyes relacionadas con los infortunios laborales, marcado principalmente por las leyes 9688 de 1915, la 19587 de 1972 y la 24557 de 1995 respectivamente.

1.-Ley 9688/15

Creó un sistema de responsabilidad del empleador en desmedro de la posibilidad de una cobertura social.

Fijó las bases para tarifar las indemnizaciones que reparasen los daños producidos por el trabajo. Esta ley tenía un carácter eminentemente reparador.

2.-Ley 19587/72

Estableció las bases necesarias para regular las condiciones de seguridad e higiene laborales en todos los establecimientos como ámbito de aplicación, de las personas obligadas y de las normas técnicas a respetar, quedando así configurado un sistema fuertemente orientado a la prevención. Por su mismo carácter de actividad interdisciplinaria y especializada, se creó la figura del profesional responsable de Seguridad e Higiene, categoría a la que se llega como carrera profesional y habilitación posterior. Esta ley, ya preventcionista, establece una responsabilidad individual en el empleador.

3.-Ley de Riesgos del Trabajo 24557/95

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

Junto a este marco legal básico existe toda una normativa de detalle dictada en muchos casos por autoridades jurisdiccionales: Municipalidades, Provincias, Superintendencia de Riesgos del Trabajo etc. en forma de leyes provinciales, ordenanzas, resoluciones, disposiciones, dando como resultado una frondosa base técnica y administrativa que en muchos casos tiene alcances geográficamente limitados. Estos aportes en general no contradicen la legislación principal de orden nacional; más bien cubren ciertas lagunas, perfeccionan las disposiciones existentes o las adaptan a ámbitos locales.

Cabe destacar que la existencia de leyes y reglamentos que regulan la prevención, protección y asistencia del trabajador implica para empleadores y dependientes obligaciones que deben cumplir y no simples recomendaciones con carácter de materia opinable.

En el cuadro adjunto se resumen aquellos asuntos de mayor interés para las actividades hotelera y gastronómica, dejando aparte todo aquello que no es habitual en ellas o que podría darse en algún caso excepcional; en las otras columnas figuran el instrumento legal principal existente que los trata y el articulado que los reglamenta.

ASUNTOS MÁS DESTACADOS	INSTRUMENTO LEGAL	ARTÍCULOS PRINCIPALES
Prestaciones de seguridad e higiene	Ley Nac. 19587 - Dec. 351/79	
Características constructivas	Idem	42 - 45
Provisión de agua	Idem	57 - 58
Carga térmica - calor	Idem	60-61
Iluminación	Idem	71 - 76 - 79 - 80 - 82
Instalaciones eléctricas	Idem	95 - 96
	Res. ENRE 207/95	1 a 9
Ascensores y montacargas	Ley Nac. 19587- Dec. 351/79	137
	Ord. Munic. Bs. As N°	
Aparatos a presión (calderas, etc)	Ley Nac. 19587- Dec. 351/79	138 - 140 - 142
	Ord. Munic. Bs. As. N°	
Protección contra incendios	Idem	160 a 185
Entrenamiento del personal contra incendios	Idem	187
Elementos de protección personal	Idem	188 - 190

capítulo 6

Planes de emergencia

➤	6.1. Introducción	64
➤	6.2. ¿Qué es una emergencia?	64
➤	6.3. ¿Con cuántos siniestros diferentes podemos encontrarnos?	64
➤	6.4. ¿Tienen los siniestros algunas características comunes entre sí?	64
➤	6.5. ¿Cómo se elabora un plan de emergencias?	65
➤	6.6. Etapas para elaborar un plan de emergencias	66
➤	6.7. Desarrollo	66
	6.7.1. Estudio general del establecimiento	66
	6.7.2. Sistemas técnicos utilizados en el establecimiento	66
	6.7.3. Materiales utilizados en el local	67
	6.7.4. Medios de detección	67
	6.7.5. Medios de extinción	67
	6.7.6. Recipientes sometidos a presión	67
	6.7.7. Definición de los siniestros más probables.	
	6.7.8. Funciones principales que deben cumplirse en una emergencia	67
	6.7.9. Evaluación del recurso humano disponible, asignación de tareas y elección de responsables	68
	6.7.10. Asignación de tareas	68
	6.7.11. Tareas a desempeñar por la autoridad	69
	6.7.12. Asignar y coordinar las tareas del personal a su cargo	69
	6.7.13. Tareas a desempeñar por la brigada	69
	6.7.14. Elaboración de secuencias lógicas de acción	69
	6.7.15. Armado del plan. Soporte técnico y administrativo	72
	6.7.16. Puesta en práctica. Simulacros	72
	6.7.17. Capacitación	73
	6.7.18. Primeros auxilios	73
➤	Resumen del capítulo	74

6.1. INTRODUCCIÓN

Hemos visto ya que la mayor parte del esfuerzo destinado a la seguridad e higiene debe ejercerse en el campo de la prevención, a fin de **evitar** que ocurran ciertos hechos indeseables. Pero es sabido también que por más que se adopten todo tipo de medidas preventivas y se ejerzan los más estrictos controles, algunos sucesos **pueden ocurrir**, por cuanto nunca se dispondrá de la seguridad total: algún elemento no tenido en cuenta podrá fallar; algún vicio oculto en los materiales o sistemas podrá ponerse de manifiesto o, lo que es más común, aparecerá una imprevista falla humana. Por lo tanto, junto a toda la acción preventiva desarrollada en el establecimiento se deberá prestar igual atención a saber qué debe hacerse cuando aparece el accidente o el incidente. Este saber qué hacer son los Planes de Emergencia.

6.2. ¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?

Estamos frente a una emergencia cuando se produce un hecho indeseable, traumático, que también llamamos siniestro, que pone en peligro a personas y / o bienes. Entre estos últimos consideraremos también a bienes generales como por ejemplo el medio ambiente.

6.3. ¿CON CUÁNTOS SINIESTROS DIFERENTES PODEMOS ENCONTRARNOS?

Si bien la lista puede ser interminable, podemos acotarla a aquellos siniestros que sean una posibilidad. Por otra parte, el conocimiento y adecuada preparación que tengamos para alguno de ellos en especial, valdrán igualmente para otros. En este sentido el caso más útil para desarrollar es el de incendio, de cuyo análisis surgen consecuencias válidas para aplicar a otras hipótesis de siniestros.

6.4. ¿TIENEN LOS SINIESTROS ALGUNAS CARACTERÍSTICAS COMUNES ENTRE SÍ?

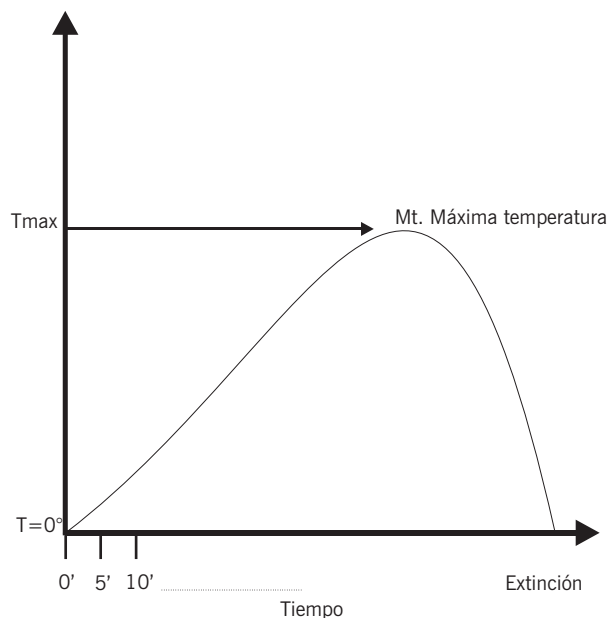
Así es. Y se pueden mencionar las siguientes:

Sorpresa.

Un siniestro se presenta inesperadamente. Nunca, excepto en rarísimos casos, sabremos cuándo va a ocurrir.

Desarrollo.

Un incendio es un caso típico. Véase la Fig. 6-1. Si representamos el paso del tiempo en horizontales y la magnitud instantánea del incendio en verticales, vemos que todo comienza desde cero y que por un lapso de tiempo se mantiene en magnitudes muy pequeñas. Luego, siempre y cuando no se hayan tomado medidas de acción directa, comienza a crecer y hacerse incontrolable. Finalmente llega a la auto-extinción, cuando ya han desaparecido los elementos combustibles que lo alimentaban.



DESARROLLO DE UN INCENDIO FIG. 6-1

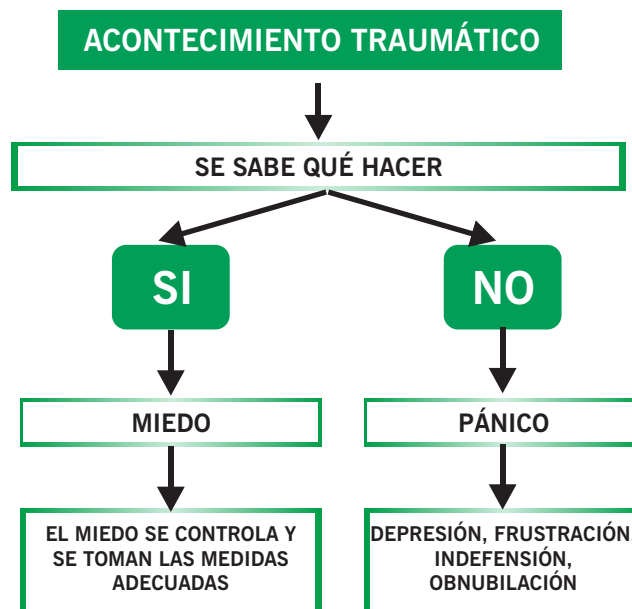


FIG. 6-2

Generación de pánico.

Ante un siniestro todos tenemos miedo, pero el miedo, que es normal incluso entre los profesionales, no impide pensar y tomar las acciones correctas. El pánico en cambio obnubila y lleva a las personas que son presas de él a cometer actos totalmente alocados y contrarios a su necesidad de salvarse. La divisoria entre miedo y pánico ha significado siempre la diferencia entre la vida y la muerte. Recuérdese las escenas de personas arrojándose al vacío y a una muerte segura desde un edificio en llamas o a quienes en trance de ahogarse en el agua luchan incluso contra el bañero que viene a salvarlo.

El pánico es contagioso y puede propagarse rápida y peligrosamente en un grupo no entrenado. Asimismo, la exhibición de solvencia irradia serenidad hacia los demás y, con ello, facilita los planes, pero lo hace más lentamente que el pánico.

Nos preguntamos: ¿pero existe alguna forma de no caer en pánico? La respuesta es que, en buena medida, todos podemos crearnos un escudo contra el pánico. Este aparece ya ante el hecho traumático, con o sin una previa sensación de miedo, y de desamparo por no saber qué hacer, sensación que se agrava si a nuestro alrededor no vemos personas que sepan qué hacer. El punto fundamental que hace la diferencia entre un siniestro con gravísimas consecuencias y otro que no pase a mayores es nada más ni nada menos que disponer del conocimiento y el entrenamiento necesarios. Cuando en un establecimiento, del tamaño y complejidad que sea, los empleados reúnen estos requisitos, cualquier suceso traumático puede encaminarse hacia su solución. En la Fig. 6-2. esquemáticamente apreciamos la disyuntiva del tener o no tener el conocimiento adecuado y sus consecuencias.

No está de más insistir en que ese grado de conocimientos y preparación se consigue fácilmente y sin importantes costos, pero por otra parte los beneficios son incontables, no solamente por la seguridad que se gana sino también en la calidad de servicio que se presta al cliente, en la mayor sensación de pertenencia al establecimiento que despierta en los empleados y en que, fundamentalmente, el personal va pasando de ser un grupo a ser un equipo.

Además de la importancia en sí de un Plan de emergencias, ¿existe alguna obligación legal de adoptar tales previsiones?

La Ley Nacional N° 19587 de Seguridad e Higiene del Trabajo en su Dec. Reglamentario 351/79 establece en su Art. 271 que todo empleador es responsable de formar cuerpos entrenados y la planificación de medidas para control de emergencias y evacuación.

6.5. ¿COMO SE ELABORA UN PLAN DE EMERGENCIAS?

Así como no existen dos establecimientos exactamente iguales en tamaño, complejidad, actividad, cantidad de

empleados, sistemas técnicos utilizados, etc., tampoco hay un Plan de Emergencias válido para cualquier caso. No obstante, todos ellos se componen de elementos muy semejantes y además, para elaborarlos, se deben seguir las mismas etapas. En este Manual se han presentado las recomendaciones más abarcativas, como destinadas a un establecimiento grande y complejo, pero será tarea de cada responsable conseguir el resultado aplicando solamente lo necesario a su caso particular.

6.6. ETAPAS PARA ELABORAR UN PLAN DE EMERGENCIAS - RESUMEN

- 1. -Estudio general del establecimiento.
- 2. -Definición de siniestros más probables para el establecimiento.
- 3. -Funciones principales que deben cumplirse en una emergencia
- 4. -Valuación del recurso humano disponible, asignación de tareas y elección de responsables.
- 5. -Elaboración de secuencias lógicas de acción según sea el siniestro
- 6. -Armado del Plan. Soporte técnico-administrativo. Documentos.
- 7. -Puesta en práctica. Ejercicios. Simulacros
- 8. -Análisis de resultados. Perfeccionamiento.

6.7. DESARROLLO

6.7.1. ESTUDIO GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

Esta etapa comprende:

Configuración general de la obra civil y su entorno. Se tendrá en cuenta si está desarrollado en una planta o en más niveles. Una emergencia con evacuación desde dos o más niveles es más dificultosa que desde una sola planta y, en caso de incendio, el fuego y el humo pueden hacer de la escalera una verdadera chimenea cuando aún haya personas descendiendo. Verificar que el piso y los escalones no sean resbalosos. Que haya pasamanos de ambos lados y que ante un corte de energía eléctrica exista un mínimo de luz de emergencia. Que se pueda disponer de pasillos y demás vías de escape. Existencia de una o más salidas amplias para evacuar la concurrencia.

Analizar si el establecimiento es vecino o próximo a alguna propiedad que en caso de emergencia puede llegar a constituir una ayuda. O por el contrario, si en una emergencia este vecino podría ser una complicación. Un ejemplo del primer caso es la proximidad a un cuartel de bomberos; un ejemplo del segundo sería tener vecindad con un depósito de inflamables. También puede ocurrir que el establecimiento esté en la planta baja de un edificio alto de viviendas u oficinas, en cuyo caso habrá que tener en cuenta, como una hipótesis más de siniestros, una emergencia producida en dependencias de esas viviendas u oficinas por encima del local. Estas circunstancias sin duda involucrarán también al establecimiento.

6.7.2. SISTEMAS TÉCNICOS UTILIZADOS EN EL ESTABLECIMIENTO

Agua

¿Se dispone de agua y de elementos para utilizarla en caso de incendio? ¿Hay un suministro confiable en cantidad suficiente? ¿Las bocas están ubicadas en los lugares más aconsejables?

Gas

¿Está la válvula general de corte en un lugar de fácil acceso? ¿Conoce el personal esa ubicación? ¿Se detectan a menudo pérdidas de gas? ¿Tienen los diversos consumos sendas válvulas de seguridad? ¿Se prueban con cierta periodicidad?

Electricidad

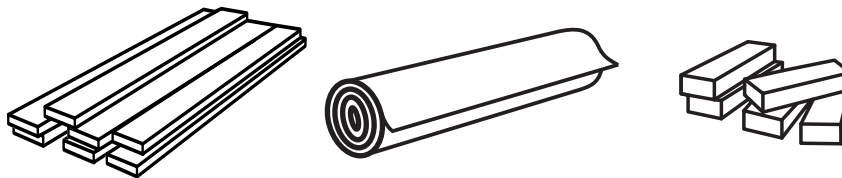
¿La instalación es antigua? ¿Tiene puesta a tierra y se mide con periodicidad su resistencia? ¿En el tablero o tableros hay instalada protección diferencial de capacidad adecuada? ¿Hay circuitos que están sobrecargados?

Sistema de ventilación/ aire acondicionado

¿Existe la posibilidad de que el sistema, al estar funcionando durante un incendio, inunde con humo otros locales?

6.7.3. MATERIALES UTILIZADOS EN EL LOCAL

Revisar los materiales de revestimientos, decoraciones, mobiliario, etc. para identificar los más peligrosos.



6.7.4. MEDIOS DE DETECCIÓN

¿Con qué se cuenta para detectar lo más temprano posible la iniciación de un incendio? ¿Hay en el establecimiento sectores confinados, alejados, en los que normalmente no hay nadie y en los cuales podría iniciarse un incendio? ¿Se prueban periódicamente los detectores?

6.7.5. MEDIOS DE EXTINCIÓN

¿Se dispone de la cantidad necesaria de extintores? ¿Están debidamente cargados y presurizados? ¿Se encuentran adecuadamente distribuidos?

6.7.6. RECIPIENTES SOMETIDOS A PRESIÓN

¿Se revisan y prueban periódicamente por personas habilitadas?

Nota: Téngase muy en cuenta que a la hora de tener que resarcir un daño, cualquier compañía aseguradora se tomará el trabajo de verificar si el cliente respetó la normativa básica que son los lineamientos indicados más arriba, las instrucciones de los fabricantes de los equipos y si se registra la actuación de personas habilitadas, entre ellas la de un responsable de Seguridad e Higiene como lo pide la legislación.

6.7.7. DEFINICIÓN DE LOS SINIESTROS MÁS PROBABLES

- **Incendio:** Es común a todos los establecimientos. Además es el de mayor frecuencia de ocurrencia y por lo tanto constituye nuestra base de estudio, ya que de allí salen la mayoría de las conclusiones aplicadas a otros siniestros. Otros a considerar son:
 - **Amenaza terrorista**
 - **Corte general de energía eléctrica**, por el pánico que puede desatar en algunas personas
 - **Temblores, terremotos**

6.7.8. FUNCIONES PRINCIPALES QUE DEBEN CUMPLIRSE EN UNA EMERGENCIA

- Autoridad en la emergencia.
- Brigada.
- Ayuda para la evacuación
- Control de accesos

6.7.9. EVALUACIÓN DEL RECURSO HUMANO DISPONIBLE, ASIGNACIÓN DE TAREAS Y ELECCIÓN DE RESPONSABLES

Como número disponible se parte del plantel existente. Lo que debe hacerse es, por una parte, una clasificación del personal para atender a las funciones básicas en una emergencia y, por otra, ver si con arreglos en la distribución por turnos, es posible mejorar la disponibilidad de recurso humano en horas en que normalmente el plantel es muy reducido.

La elección del personal que mejor se desempeñe en una emergencia se hará atendiendo a cuáles serán las misiones básicas a cubrir. Estas son:

Misión N° 1 - Autoridad de la emergencia

Es la misión principal. Debe recaer en alguien con capacidad de liderazgo, que puede ser extraído de entre el personal o asumir tal rol el propietario, gerente o la autoridad formal.

Esta autoridad o líder debe poseer cualidades personales (que se tienen) y conocimientos (que se adquieren) para ponerse naturalmente al frente del grupo. En una emergencia el líder es no sólo quien se hace cargo del manejo de la situación sino el referente que genera en el grupo la confianza y la serenidad necesarias para mantener el orden y la calma generales.

Junto a él debe nombrarse a un reemplazante, pues en cualquier circunstancia siempre deberá hallarse presente alguien que pueda desempeñar el papel de Autoridad.

Misión N° 2 - Brigada

Este grupo (o una única persona) es el que debe atacar el principio de incendio. Debe congregarse lo más rápido posible en el lugar siniestrado y evaluar su magnitud y crecimiento potencial. En estos primeros instantes debe salir la decisión de que el siniestro puede controlarse con los medios a mano o por el contrario es necesario recurrir a los profesionales. A menos que corra serio riesgo, el personal de brigada también puede seguir actuando a fin de mantener bajo control la situación hasta la llegada de la ayuda externa.

Para ser miembro de la Brigada se debe tener buena condición física, conocer perfectamente el uso de los medios disponibles, sean extintores, mangas de incendio u otras herramientas de apoyo; conocer toda la planta del establecimiento, con sus dependencias y particularidades, la ubicación de válvulas y controles diversos y su accionamiento.

Misión N° 3 - Ayuda en la evacuación

Es o son los encargados de lograr que todas las personas presentes en el local lo abandonen en calma y ordenadamente, asegurándose que no ha quedado nadie imposibilitado por discapacidad, olvidado en los sanitarios, etc. Cuando se trata de edificios de varias plantas, es conveniente tener designado un responsable por piso. Las personas designadas como ayuda en la evacuación deben preferentemente tener personalidad de líder, saber actuar e infundir confianza y serenidad sin perder firmeza.

Misión N° 4 - Control de accesos

Debe verificar el correcto abandono del local, indicar el punto de reunión exterior, impedir el regreso de cualquier persona al local y facilitar la llegada y despliegue de la ayuda externa. En una emergencia trabajará estrechamente con la Ayuda en la Evacuación.

6.7.10. ASIGNACIÓN DE TAREAS

Cada miembro del personal debe tener claramente establecidas las tareas que le corresponde ante una emergencia y, además, cómo están relacionadas sus tareas con las de los demás y en qué momento deberá realizarlas. Esto, como se verá más adelante, se establece en una forma sencilla, fácil de recordar y de aplicar.

6.7.11. TAREAS A DESEMPEÑAR POR LA AUTORIDAD

El líder debe mantenerse en contacto con los demás integrantes del plantel, especialmente con la brigada. En locales medianos o pequeños el contacto será directo y casi a la vista, pero en establecimientos más grandes, con más de una planta, con locales o dependencias semicerradas se hace necesario por lo menos tener contacto inalámbrico.

El líder deberá:

6.7.12. ASIGNAR Y COORDINAR LAS TAREAS DEL PERSONAL A SU CARGO

Asignar y coordinar las tareas del personal a su cargo, a fin de cumplir con el Plan de Emergencia. Podrá aceptar la incorporación voluntaria de terceros -clientes, huéspedes- si lo considerara necesario, buscando no asignarles tareas de alto riesgo o reñidas con sus posibilidades.

Mantenerse permanentemente en contacto con el personal a su cargo para conocer al instante la situación general: grado de control alcanzado en el lugar del siniestro; marcha de la evacuación del local; situación en los accesos y en el exterior del local.

Decidir el llamado a la ayuda externa ni bien la situación muestre signos de no ser controlable.

Recibir la ayuda externa -Bomberos, ambulancias- en los accesos y describir la situación a los jefes de esas unidades, informarles de los medios disponibles y su ubicación, posición de tableros y válvulas y conducirlos o hacerlos conducir a los lugares afectados.

6.7.13. TAREAS A DESEMPEÑAR POR LA BRIGADA

Congregarse rápidamente en el lugar siniestrado portando todos los medios a su alcance.

Evaluar de inmediato la magnitud y posible proyección del siniestro, determinando si es posible controlarlo con los medios disponibles. En caso de dudas, directamente se considerará fuera de control. Informar de inmediato tal situación a la Autoridad, que pedirá de inmediato la ayuda externa.

Cortar la alimentación de gas y, si fuera necesario ya en ese momento, la electricidad, pero considérese que, en tanto no sea la electricidad un riesgo o un agravante, conviene tener buena iluminación para todas las tareas.

Atacar el o los focos de incendio.

Tareas a desempeñar por la Ayuda de evacuación

Dirigir a las personas hacia las salidas, observando que ello se haga en orden, calma y silencio.

Detectar cualquier manifestación de pánico y neutralizarla.

Queda por mencionar que puede haber personal que por razones diversas no tenga tareas específicas. Ellos igualmente tendrán utilidad y formarán parte de una reserva para auxiliar al equipo. Su misión será simplemente ponerse a la orden de la Autoridad

6.7.14. ELABORACIÓN DE SECUENCIAS LÓGICAS DE ACCIÓN

Es evidente que el solo hecho de que cada miembro del personal conozca qué debe hacer en una emergencia no es suficiente. Es necesario que, además, las diferentes tareas se hagan siguiendo un cierto orden lógico. Esta secuencia, una vez determinada, es muy útil volcarla en un esquema ordenado según el paso del tiempo. Tal como se ha dicho, cada establecimiento introducirá a las recomendaciones generales y esquemas dados en este manual los ajustes y

modificaciones que los adapten mejor a cada situación particular.

Comenzaremos tomando como referencia la Fig. 6.3. En ella el paso del tiempo se da verticalmente, de arriba hacia abajo. En toda emergencia hay una primera etapa que es la de evaluación del siniestro; ¿De qué se trata? ¿Es un incendio? ¿Es un derrame de líquido inflamable? ¿Es una gran pérdida de gas? Esta etapa, si bien es fundamental para el desarrollo subsiguiente de la emergencia, deberá ser cumplida lo más rápidamente posible, ya que cualquier segundo perdido en los comienzos de una emergencia se multiplica y puede significar minutos decisivos en etapas posteriores.

Fig. 6.3 PROTOTIPO DE PLANILLA SECUENCIAL DE MISIONES GENERALES

AUTORIDAD	BRIGADA	AYUDA DE EVACUACIÓN INTERIOR	AYUDA DE EVACUACIÓN EXTERIOR	RESTO DEL PERSONAL
SE TOMA CONOCIMIENTO DE LA EMERGENCIA (VERBAL, TELEFÓNICA, DETECTOR, PULSADOR, HANDIES, ETC)				
Se hace cargo. Envía brigada. Alerta al personal.				
	Se dirige al lugar del siniestro. Toma acción e informa a la Autoridad.	Se pone en alerta y destina al líder que cubre el exterior.	Impide el ingreso de extraños.	Se pone a las órdenes de la Autoridad.
	Caso "A" El siniestro es controlable. Informa a la Autoridad.			
Informa a ayuda de evacuación y resto de personal.		Informa de la situación a huéspedes, comensales y otros.	Impide el ingreso de extraños.	
	Caso "B" se considera incontrolable. Informa a la Autoridad.			Se opone a las ordenes de la Autoridad
Informa a ayuda de evacuación y resto de personal. Requiere la ayuda externa.		Informa a huéspedes, comensales y otros que deberán abandonar el local por los lugares que se le indiquen. Se asegura que las salidas de emergencias se encuentren despejadas y abiertas.	Coordina la llegada de la ayuda externa. Indica el punto de reunión externa.	
Recibe la ayuda externa informando la situación general y los medios disponibles.	Deja el lugar del siniestro en manos de la ayuda externa.			

TIEMPO

* Cuadro de elaboración propia

De esta inicial evaluación debe determinarse si el hecho podrá ser o no controlado con los recursos humanos y técnicos disponibles efectivamente en el establecimiento. La menor duda que exista sobre ello es razón suficiente para que, sin perjuicio de tomar acción inmediata, paralelamente la Autoridad solicite la ayuda externa.

¿Existe alguna manera sistemática para evaluar si un principio de incendio es o no controlable?

No hay uno infalible, pero un criterio prudente de decisión es considerar los siguientes factores:

- Sólo se ven llamas pequeñas. Sí/ No
- Las llamas están concentradas en un solo punto Sí/ No
- Aún hay muy poco o nada de humo Sí/ No

Es fácil acceder al foco del fuego Sí/ No

Los materiales y sustancias próximos a las llamas son incombustibles Sí/ No

Cualquier respuesta "No" es determinante de duda y por lo tanto corresponde requerir ayuda externa.

De modo que en términos generales el orden a seguir es **Evaluar - Decidir - Actuar** que en la práctica se puede resumir en una simple planilla secuencial.

Puesto que en este Manual estamos dando la lógica general a seguir para que cada responsable la aplique a su caso específico, algunos ejemplos típicos de casos reales ayudarán a fijar los conceptos.

Ejemplo: -Planilla secuencial de instrucciones- Caso de principio de incendio y alarma dada en forma directa por cualquier persona presente. Fig. 6.4

Al momento de redactar el texto del Plan de Emergencias y dentro de él las planillas secuenciales cada responsable deberá tener en cuenta los diferentes casos que se puedan presentar: Modos en que se toma conocimiento de siniestro. ¿Se activa un detector de incendio? ¿Alguien ha pulsado un botón de alarma? ¿Alguien ha dado la alarma en forma directa? ¿Se recibe un llamado telefónico? Naturaleza del Siniestro: ¿Es un principio de Incendio? ¿Es un gran derrame de líquidos inflamables? ¿Es una amenaza terrorista? ¿Se ha producido un terremoto? ¿Hay una gran fuga de gas? Etc.

Para cada caso probable de siniestro es recomendable elaborar una planilla secuencial. Estas tienen la ventaja adicional de permitir detectar fallas en la planificación de la emergencia, sean fallas de ordenamiento o acciones faltantes o incompletas, al mostrarse nítidamente los sucesivos pasos en el tiempo de cada una de las misiones.

Una vez estudiados y determinados los casos probables de siniestros y confeccionadas las respectivas planillas secuenciales, es recomendable que cada uno de los responsables con misiones en una emergencia reciba un volante o tarjeta personal, con su nombre y apellido, en que consten su misión y tareas en una emergencia según sea el caso, para tenerla siempre consigo y repasar las instrucciones.

Ejemplo: Tarjeta personal para la Misión Brigada en emergencias.

Figura 6.4

ROL DE EVACUACIÓN DE INCENDIO DE: SECTOR: Alimentos y Bebidas PUESTO: Brigada de emergencia
MISIÓN PERSONAL ANTE UN INCENDIO Ante un aviso de incendio o cualquier emergencia proceda de la siguiente forma:
<p>➤ 1. Diríjase de inmediato al lugar del siniestro.</p>
<p>➤ 2. Tome acción con los medios de extinción a su alcance.</p>
<p>➤ 3. Informe al coordinador si puede controlar el amago. De no poder hacerlo avise al coordinador y cierre las puertas que pueda para evitar propagación.</p>
<p>➤ 4. Auto-evacue y dirijase al “punto de reunión exterior”.</p>
<p>➤ 5. De aviso al coordinador de emergencia, manteniéndose a sus órdenes.</p>
MEMORICE ESTAS INSTRUCCIONES Y SÍGLAS ESTRICTAMENTE

* Tarjeta de elaboración propia

6.7.15. ARMADO DEL PLAN. SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

Todo el Plan estará volcado por escrito en una sola unidad y abarca:

- a) **Análisis de probables siniestros**
- b) **Conformación de los grupos que cubran las misiones en una emergencia**
- c) **Planillas secuenciales y tarjetas instructivas individuales**
- d) **Capacitación efectiva de todo el personal**
- e) **Programa de simulacros**

Si no se cumple debidamente el punto (d) el Plan será letra muerta, pues en una emergencia, cuando debe actuarse rápidamente y bajo presión, no se está en el mejor momento para consultar la carpeta del Plan. El objetivo será siempre que, aparecido el siniestro, todos actúen como por reflejo, sabiendo perfectamente qué hacer y en qué momento.

6.7.16. PUESTA EN PRÁCTICA. SIMULACROS

Si el Plan es bueno deberá pasar la prueba de los simulacros.

● **¿Qué es un simulacro?**

Es lo más parecido posible a un hecho real, un ensayo no destructivo, que debe planearse de tal suerte que puedan extraerse de él todas las conclusiones, referencias, consecuencias que permitan, por un lado, tener una idea de la respuesta del personal responsable en una emergencia y, por otra, descubrir falencias o imperfecciones que lleven a perfeccionar el Plan

● **¿Cuántos simulacros hay que hacer?**

No hay regla fija universal. Al principio tal vez sea necesario realizarlos con más frecuencia para alcanzar adecuados niveles de cobertura del Plan y respuesta del personal. Luego, bastará con dos anuales, como exige el GCBA o, según sean el lugar, la renovación de personal que tiene el establecimiento u otros factores, se irá determinando la frecuencia más conveniente.

● **¿En qué circunstancias conviene realizar un simulacro?**

Salvo raras excepciones, no involucrar clientes o huéspedes. Ellos sí deben saber que el establecimiento posee entre otras excelencias la de protegerlos, pero para un simulacro bastará con el local desocupado (cada uno conoce las horas en que esto ocurre) y la participación del personal. A veces se logra congregarse a amigos o conocidos que se prestan voluntariamente a hacer número como virtuales clientes.

● **¿Cómo se planifican los simulacros?**

El primer o los primeros simulacros deben ser sencillos, fáciles, para que los participantes se acostumbren y tomen confianza. Cuando se advierte que la participación del personal expone solvencia se deberá a planificar simulacros cada vez más complicados. Se entiende por mayor complicación la entrada en acción del factor sorpresa. En los primeros simulacros todos sabrán de qué se trata y a qué hora se realizará. Más adelante no se dará a conocer de antemano cuál será el siniestro ficticio y la hora, además de ir introduciendo variantes sorpresivas, tales como la presencia de personas discapacitadas.

● **¿Qué se mide o evalúa en un simulacro?**

Una vez definido el momento "cero" en que se inicia el simulacro, se medirán los tiempos de:

- Llegada de la Brigada al lugar del siniestro.
- Llegada de la información a la Autoridad sobre si el siniestro es controlable o nó.
- Demora en retirar y poner fuera de peligro a una persona impedida.

Además es recomendable que alguien sea un observador testigo que, sin participar en la acción del simulacro, evalúe y tome nota de:

- Firmeza de acción de los responsables
- Claridad de órdenes dadas
- Indecisiones, dudas
- Tareas omitidas o mal realizadas
- Inconvenientes debidos a insuficiencias de algunos de los sistemas técnicos del establecimiento.
- Inmediatamente después de realizado un simulacro deben reunirse todos los participantes para cambiar ideas, analizar fallas, escuchar críticas y sugerir mejoras.

6.7.17. CAPACITACIÓN

Para cumplir con los propósitos del Plan de Emergencias se deberá capacitar al personal en sus detalles, tarea que debe estar en manos de responsables habilitados. El más indicado es el responsable de Seguridad e Higiene tal como lo fija la Legislación Nacional, quien también deberá ser responsable de recomendar las medidas preventivas de seguridad e higiene necesarias y de cumplir con el resto de la legislación aplicable.

6.7.18. PRIMEROS AUXILIOS

Muy relacionado con una emergencia está el hecho de que el personal o parte de él tenga conocimientos de primeros auxilios, lo que deberá formar parte de la capacitación. Principalmente se deberá prestar atención a Respiración Artificial (RCP), atención de heridas más comunes y atención y transporte de heridos.

RESUMEN CAPÍTULO 6

PLANES DE EMERGENCIA Y ROL DE EVACUACIÓN

¿Qué es una emergencia?

Es todo aquel hecho indeseable, traumático ó siniestro, que pone en peligro a personas y / o bienes.

¿Tienen los siniestros algunas características comunes entre sí?

· **Sorpresa - Desarrollo - Generación de pánico**

¿Existe alguna obligación legal de poseer un Plan de emergencias en cualquier hotel o establecimiento gastronómico?

La Ley Nacional N° 19587 de Seguridad e Higiene del Trabajo; Decreto Reglamentario 351/79 Art. 271 .Todo empleador es responsable de formar cuerpos entrenados y planificar medidas para control de emergencias y evacuación.

¿Cómo se elabora un Plan de emergencias?

Etapas

1. - Estudio general del establecimiento.
2. - Definición de siniestros más probables para el establecimiento.
3. - Funciones principales que deben cumplirse en una emergencia.
4. - Evaluación del recurso humano disponible, asignación de tareas y elección de responsables.
5. - Elaboración de secuencias lógicas de acción según sea el siniestro.
6. - Armado del plan. Soporte técnico-administrativo. Documentos.
7. - Puesta en práctica. Ejercicios. Simulacros.
8. - Análisis de resultados. Perfeccionamiento.

DESARROLLO DEL PLAN DE EMERGENCIAS

● Estudio general del establecimiento

● Sistemas técnicos utilizados en el establecimiento.

Agua- Gas- Electricidad- Sistema de ventilación/ Aire acondicionado -Materiales utilizados en el local.

● Medios de detección

Detectores de humo, sonoros, lumínicos, de temperatura.

● Medios de extinción

Hidrantes, rociadores, matafuegos, etc.

➡ SINIESTROS MÁS PROBABLES

Incendio - Amenaza terrorista - Corte general de energía eléctrica -Temblores, terremotos.

➡ FUNCIONES PRINCIPALES EN UNA EMERGENCIA

Autoridad en la emergencia.

Brigada.

Ayuda para la evacuación.

Control de accesos.

➡ ASIGNACIÓN DE TAREAS EN LA EMERGENCIA

Autoridad de la emergencia

Es la misión principal.
Decide la evacuación.
Persona con capacidad de liderazgo.

- **Brigada de emergencia**

Persona/s que deben atacar el principio de incendio.
Los miembros de la Brigada deben tener buena condición física, conocer perfectamente el uso de los medios disponibles, sean extintores, mangas de incendio u otras herramientas de apoyo.

- **Ayuda en la evacuación**

Encargados de lograr que todas las personas presentes en el local ó el hotel lo abandonen en calma y ordenadamente.

- **Control de accesos**

Deben verificar el correcto abandono del local ó establecimiento, indicando el punto de reunión exterior.

- **Asignación de tareas**

Cada miembro del personal debe tener claramente establecidas las tareas que le corresponde ante una emergencia. y, además, cómo están relacionadas sus tareas con las de los demás y en qué momento deberá realizarlas.

- **Autoridad**

Misión del líder:

- Asignar y coordinar las tareas del personal a su cargo.
- Mantenerse permanentemente en contacto con el personal a su cargo .
- Decidir el llamado a la ayuda externa.
- Recibir la ayuda externa - bomberos, ambulancias y otros apoyos en los accesos.

MISIONES DE LA:

- **Brigada de emergencia**

- Congregarse rápidamente en el lugar siniestrado.
- Evaluar de inmediato la magnitud y posible proyección del siniestro.
- Cortar la alimentación de servicios.
- Atacar el o los focos de incendio.

- **Ayuda de Evacuación**

- Dirigir a las personas hacia las salidas, observando que ello se haga en orden, calma y silencio.
- Detectar cualquier manifestación de pánico y neutralizarla.

ELABORACIÓN DE SECUENCIAS LÓGICAS DE ACCIÓN

ELEMENTOS QUE CONFORMAN UN PLAN DE EMERGENCIAS

Todo el plan estará volcado por escrito en una sola unidad y abarca:

- a) Análisis de probables siniestros.
- b) Conformación de los grupos que cubran las misiones en una emergencia.
- c) Planillas secuenciales y tarjetas instructivas individuales.
- d) Capacitación efectiva de todo el personal.
- e) Programa de simulacros.



**FEDERACIÓN EMPRESARIA
HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

Larrea 1250 (C1117ABJ)
Buenos Aires - Argentina
Tel.: (54-11) 4822-7733
Fax: (54-11) 4822-7807
e-mail: informes@fehgra.org.ar
www.fehgra.org.ar



**CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**

San Martín 871 (C1004AAQ)
Buenos Aires - Argentina
Tel.: (54-11) 4317-0700
Fax: (54-11) 4315-1238
e-mail: cfi@cfired.org.ar
<http://www.cfired.org.ar>