

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD EN LA HOTELERÍA

Ing. Luis Pegoraro



Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y
Gastronómicos de la República Argentina

PROTECCIÓN PARA EL TRABAJADOR



José Luis Barrionuevo
Secretario General UTHGRA



Argentino Geneiro
Secretario de Capacitación y
Form. Profesional UTHGRA



Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y
Gastronómicos de la República Argentina



UNIÓN DE TRABAJADORES DEL TURISMO HOTELEROS Y
GASTRONÓMICOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

U.T.H.G.R.A.

**RECOMENDACIONES
DE SEGURIDAD
EN LA HOTELERÍA**

Ing. Luis Pegoraro

Primera edición
2.500 ejemplares

Impreso en CITOMAIL S.R.L.
Tel./Fax: (011) 4925-0302
Buenos Aires - Argentina - Mayo 2016

ISBN 987-22433-0-1

Reservados todos los derechos.
Queda rigurosamente prohibida,
sin la autorización escrita de los
titulares del copyright, bajo las
sanciones establecidas en las leyes,
la reproducción parcial o total de esta
obra por cualquier medio o procedimiento,
incluidos la reprografía y el tratamiento
informático.



UNIÓN DE TRABAJADORES DEL TURISMO, HOTELEROS
Y GASTRONÓMICOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Prólogo

La existencia de accidentes laborales y enfermedades profesionales, son una realidad que no puede negarse, pero que no debemos tolerar, ya que está demostrado que en la mayoría de los casos, estos lamentables acontecimientos, ocurren por falta de prevención.

Esta es la razón por la cual, desde hace mucho tiempo, la Organización que tengo el honor de dirigir, está empeñada en concientizar, instruir y capacitar a sus afiliados, e inclusive a todos los trabajadores del sector, con la finalidad de ayudarlos a preservar su salud, en los lugares de trabajo.

En línea con esta tarea, que requiere decisión y perseverancia, hace algunos años, lanzamos una primera publicación destinada a la prevención de riesgos del trabajo en la gastronomía, y hoy, concretamos esta nueva obra, destinada a analizar las causas que originan esos hechos, en el ámbito de la hotelería, proponiendo recomendaciones prácticas tanto para los trabajadores como para los empleadores, principales involucrados en estos eventos.

Cabe destacar, que el activo más importante de todo trabajador, es su

salud y su integridad física, sin las cuales, su subsistencia y el bienestar de su familia se ven seriamente comprometidas.

Es por eso que, conscientes de nuestras responsabilidades, persistimos día a día y por distintos medios, en hacer llegar a nuestros trabajadores, los conocimientos, y las experiencias acumuladas en la materia, para que ellos mismos, sean partícipes activos en la preservación de su propia salud.

Debo destacar que todo lo hecho hasta ahora y la realización de los proyectos que sobre esta problemática tenemos en carpeta, no hubieran sido posibles y sólo podrán encararse, por el trabajo diario, y el empeño permanente de la Secretaría de Capacitación y Formación Profesional, de nuestra Organización, a cuyo titular e integrantes hago llegar mi más sincero reconocimiento.

Es nuestro mayor anhelo, que esta obra, producto de nuestra convicción, que los accidentes laborales y las enfermedades profesionales son evitables, contribuya eficazmente a preservar la salud de nuestros trabajadores, y alejarlos del sufrimiento y las penurias que estos eventos traen aparejado.

Si así lo logramos, no habremos llegado al final del camino, sólo habremos dado un paso más en nuestro empeño por lograr puestos de trabajo higiénicos y seguros, como lo viene pregonando la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y se merecen nuestros trabajadores.

José Luis Barrionuevo

Secretario General
UTHGRA

Prólogo

El vertiginoso crecimiento de la actividad económica a nivel mundial, motorizada por el desarrollo tecnológico, la globalización, el avance de la informática y de las telecomunicaciones, unido a la caída de los precios de los fletes y los pasajes, han provocado un crecimiento inusitado de la movilidad de grandes contingentes de personas, no sólo con fines turísticos, sino también por exigencias de actividades laborales relacionadas con el comercio, la industria y los servicios.

Todo ello tiene su correlato en el desarrollo y permanente modernización de la hotelería en sus más diversas modalidades, que cada día se hace más compleja, con nuevas y crecientes exigencias para los trabajadores del sector.

Dado que existe una directa correlación entre el nivel de actividad y los riesgos laborales, la creciente actividad hotelera, obliga a multiplicar los esfuerzos para incrementar tanto como sea posible la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Nuestra Organización Sindical, no está ajena a esta necesidad de los trabajadores hoteleros, ya que desde hace varios años viene trabajando

activamente para capacitar a sus afiliados en temas de higiene y seguridad laboral, a través de distintas actividades, que hoy día planifica y desarrolla a través del Instituto Hotelero Gastronómico de Higiene, Ambiente, Seguridad y Medicina del Trabajo (IHG), dependiente de la Secretaría de Capacitación y Formación Profesional de UTHGRA.

En ese sentido, como Presidente del mencionado Instituto, tengo el agrado de poner a disposición de trabajadores, empleadores y profesionales vinculados a la actividad hotelera, esta obra que sólo es un paso más en nuestra permanente tarea de preservar la salud del trabajador hotelero, y que como manual práctico, viene a llenar un vacío importante en la bibliografía especializada.

A través de estas páginas, pretendemos contribuir a concientizar y difundir las mejores prácticas laborales para evitar accidentes y enfermedades profesionales, que en la mayoría de los casos pueden ser evitados, ya que ellos no son inherentes al trabajo en sí, sino a las condiciones y a la forma en que se los realiza.

Finalmente, vaya nuestro reconocimiento al Instituto Argentino de Seguridad, por el permanente apoyo brindado a lo largo de muchos años de fructífera relación

Argentino Geneiro

Secretario de Capacitación y Formación
Profesional de UTHGRA
Presidente del IHG



Prólogo

El Objetivo de estos tiempos, es preservar el capital humano que integra la Organización Laboral en todos sus niveles.

Si bien siempre fue así, en la actualidad, requiere una mayor preocupación, dado las exigencias Psicofísicas y los adelantos Científicos y Tecnológicos, que ponen al hombre frente a la obligación de actualizarse en todo sentido y fundamentalmente, en lo referido al cuidado de su Salud y de su Vida, ampliando sus conocimientos para la aplicación de un mejor y permanente Autocontrol Preventivo, considerando que la Seguridad, debe tenerlo como protagonista de los hechos, asumiéndola en primera persona.

Pero para que este paradigma sea posible de alcanzar y mantener, la Empresa tiene que brindar a sus integrantes ambientes de trabajo higiénicos y seguros, incluyendo el cumplir con la Legislación vigente en la materia, agregando y asumiendo como Responsabilidad Social Empresaria, el cuidado de su Capital Humano, como responsabilidad humanística y moral.

Las orientaciones que se brindan en este Libro, deben formar parte,

conceptual y metodológicamente, de la Política Interna de Seguridad, en la que se definen los Objetivos Compartidos y la participación de todos para el bien de todos, teniendo como Prioridad Unificada de los procesos del trabajo, el realizar las actividades en un marco de Seguridad que garantice la mayor efectividad y el cuidado de los bienes, junto a la Salud y la Vida de la gente.

Todos debemos aceptar el desafío de dar una respuesta acorde con los tiempos que se viven y la evolución que se ha alcanzado.

La solución de los problemas de los hombres deberá ser dada por los propios hombres.

La solución a la Problemática de la Prevención de Accidentes, deberá ser dada por los hombres y la Organización Laboral.

Política... Participación... y luego Acción, mucho trabajo y mucha fe, para alcanzar y mantener los objetivos.

Lic. Jorge Alfredo Cutuli

Presidente del Instituto Argentino de Seguridad



Introducción

Seguramente, si a cualquier trabajador se le preguntara cuál es su mayor deseo al regresar a su hogar, después de una jornada de trabajo, respondería: “Haber hecho mi tarea bien, en forma segura y poder regresar a mi casa un poco cansado por el trajín del día, pero entero en mis condiciones psicofísicas.”

La respuesta es muy lógica, pues todos nosotros somos poseedores de varios valores en esta vida y uno de los más importantes es nuestra salud, respecto de la cual tenemos un alto grado de responsabilidad en cuanto a su cuidado y mantenimiento.

Podemos entonces decir que nuestra salud forma parte de nuestro capital como seres humanos. Basta que esa salud nos falte, transitoria o permanentemente, para que nos demos cuenta de lo importante que es en nuestras vidas.

El desafío es entonces, mantener nuestra salud en las mejores condiciones posibles, no sólo para tener una buena calidad de vida, sino también para que podamos realizar nuestras actividades laborales, atender a nuestra familia y desarrollar nuestros talentos en las mejores condiciones

físicas, psíquicas y emocionales posibles. Seguramente a todos nosotros, a parte de las tareas que realizamos en nuestra casa y en nuestro trabajo, nos gusta desarrollar alguna actividad donde poder practicar nuestros talentos, como jugar al fútbol, al voleibol, al tenis, al básquet, bailar, cantar, ejecutar instrumentos musicales, etc.

Para poder lograrlo, también debemos contar con una buena salud, tanto física como psíquica, y éste es nuestro desafío diario: mantener nuestra salud en correctas condiciones.

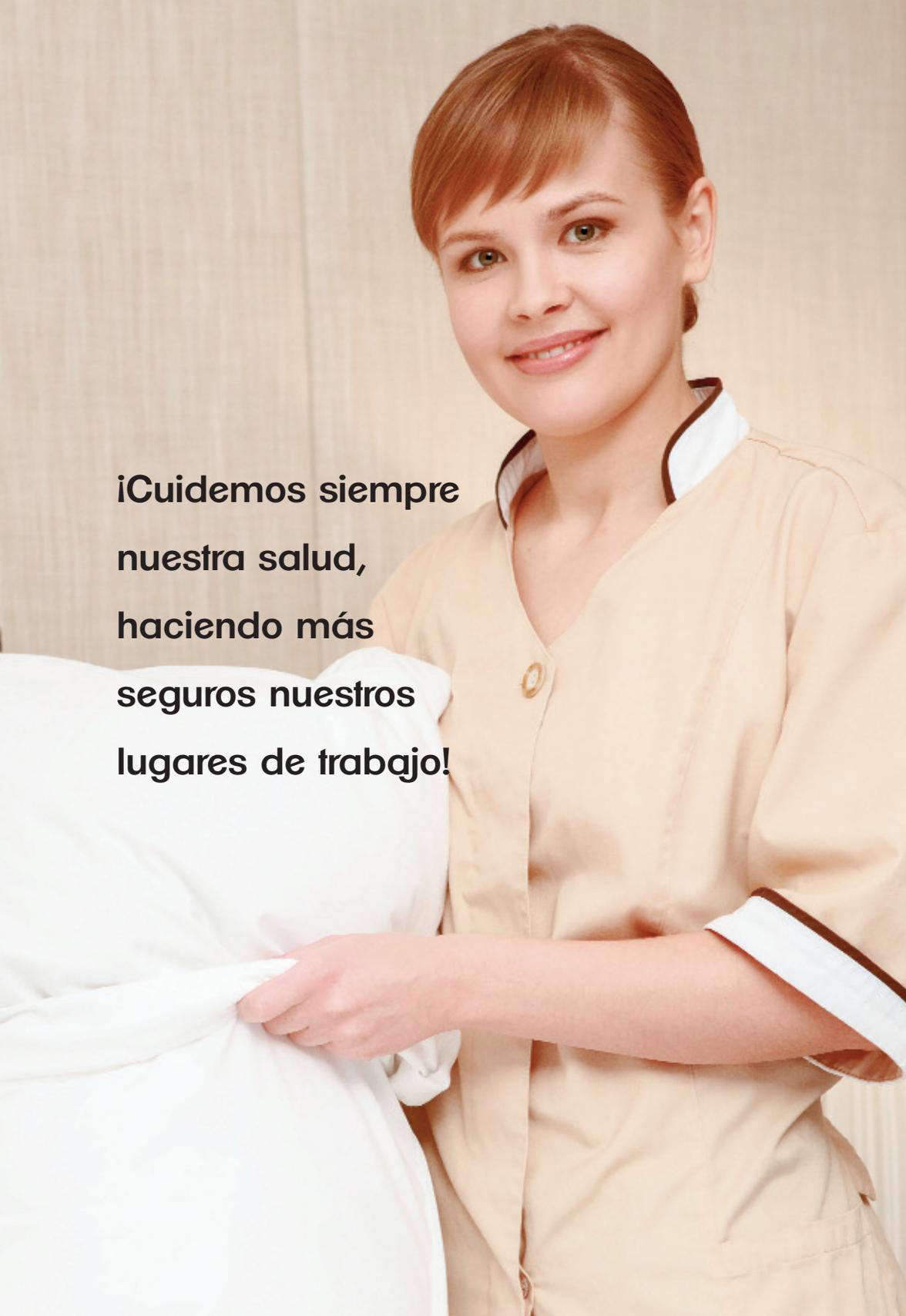
Tiempo atrás, visitando a un amigo gerente de un hotel muy importante, me invitó a una charla de trabajo que iba a tener con su personal y entonces vi que una multiplicidad de personas, todas ellas con sus indumentarias características, lentamente se acercaba al lugar donde se iba a llevar a cabo la reunión.

El chef de blanco con su alto sombrero, la gobernanta con su cuidado uniforme, las mucamas con sus pulcras indumentarias, los valet con su atuendo elegante, los mozos, los maître, los mecánicos, los administrativos y todo el personal que constituye el grupo humano que nos hospeda, nos cuida, nos da de comer y hacen nuestra estadía cómoda y placentera, cuando nos alojamos en un hotel.

Entonces tomé conciencia de cuanta gente, cuantos oficios y a su vez cuantos y distintos riesgos de accidentes o de enfermedades acechan al trabajador hotelero, que de no ser atendidos a tiempo, pueden derivar en limitaciones de sus capacidades laborales y humanas.

Debemos tomar conciencia que nuestra salud es el mejor capital que cada uno de nosotros tenemos y ésta se puede ver alterada súbitamente por un accidente o una enfermedad profesional, afectando no sólo a nosotros mismos, sino también a nuestro núcleo familiar.

Precisamente por ese motivo, este libro tiene por objetivo ayudar a trabajadores y empresarios a comprender los riesgos que se pueden generar en la rama de la hotelería, y al mismo tiempo acercarles algunas recomendaciones y consejos para que puedan actuar antes de que el accidente se produzca, evitando las nefastas consecuencias que estos eventos producen tanto a nivel humano como económico.

A young woman with short reddish-brown hair and bangs is smiling warmly at the camera. She is wearing a light beige or cream-colored short-sleeved uniform with a white collar and cuffs, and a small gold button at the top of the front opening. She is holding a large, fluffy white pillow in front of her. The background is a plain, light-colored wall.

**¡Cuidemos siempre
nuestra salud,
haciendo más
seguros nuestros
lugares de trabajo!**



CAPÍTULO I

Tomando Conciencia

Caminando por la calle, recorriendo numerosas fábricas, talleres, hoteles, restaurantes y lugares públicos en general y observando el comportamiento de la gente, he llegado a la conclusión, que por lo menos en nuestro medio, no se tiene cabal conciencia de lo que significa perder la salud.

En efecto, permanentemente se observan conductas inseguras e imprudentes, no solo por parte de los directamente interesados, sino también de los que de alguna manera deben cuidar la salud de otros.

Resulta frecuente observar a peatones cruzando calles fuera de las sendas peatonales, correr para ascender a un tren subterráneo a pesar de escuchar la alarma que indica que las puertas están por cerrarse, dejar que niños pequeños jueguen cerca de la cocina encendida, correr por escaleras, etc.

En el caso particular de los accidentes y enfermedades profesionales, es necesario que los empresarios y los trabajadores tengan en claro algunos conceptos básicos de seguridad y además comprendan que los

accidentes en los lugares de trabajo no son inherentes al trabajo en sí mismo, sino a la forma en que se trabaja y a las condiciones en que se lo hace.

Esta visión abre un amplio campo para la prevención, pues la forma de trabajar y las condiciones medioambientales de los lugares de trabajo pueden ser controladas para evitar riesgos que a la larga se transformen en accidentes.

Sin embargo la falta de conciencia de cuanto podemos perder en un accidente nos hace poco proclives a tomar medidas preventivas, que por su simpleza cuesta creer que no se las adopte con decisión y entusiasmo. El accidente y la enfermedad profesional sólo acarrearán pérdidas, y en ellos, sin lugar a dudas, el trabajador lleva la peor parte.

En efecto, el capital de cada trabajador son sus conocimientos, sus habilidades y su salud.

Todo accidente o enfermedad profesional, afecta en primer lugar la salud actual, y dependiendo de su gravedad, afecta también en forma temporaria o permanente la salud futura y la posibilidad de usufructuar las habilidades y conocimientos de quien se accidenta.

Cuando se pierde la salud futura en forma permanente, entonces también se pierden las posibilidades de lograr un adecuado desarrollo profesional y personal, porque en general, las incapacidades, que de eso se trata, nunca pueden ser compensadas por ninguna indemnización o pensión por incapacidad, por buena que sea.

Se pierde así, parte de la capacidad potencial de trabajo en forma permanente, y esto reduce considerablemente las posibilidades de acceder a mejores empleos, acordes con el desarrollo profesional que se haya conseguido.

Miremos a nuestro alrededor y seguramente encontraremos muchos ejemplos lamentables que avalen lo expuesto.

Decíamos que en todo accidente o enfermedad profesional, la peor parte la lleva el trabajador, porque además de su sufrimiento personal, sus dolencias afectan también a su núcleo familiar, no sólo porque el trabajador enfermo o accidentado no puede asumir sus obligaciones como jefe de familia, sino además, porque ésta tiene ahora el deber de atender al trabajador afectado y en muchos casos asumir las tareas familiares que él realizaba.

Se altera así, la vida familiar del trabajador enfermo o accidentado, afectando a sus miembros, exigiendo de ellos mayores esfuerzos, alterando el ritmo de estudio de los más pequeños y en muchos casos viendo reducidos los Ingresos necesarios para la subsistencia de la familia.

Todo ello sin tener en cuenta la presión psicológica que afecta al grupo familiar, por el dolor y el sufrimiento de uno de sus miembros.

Los accidentes y enfermedades profesionales también afectan al empresario, en muchos casos en forma muy significativa.

En efecto, la ausencia temporal o definitiva de un colaborador, generalmente acarrea trastornos en la prestación de los servicios, obliga a conseguir en muchos casos en forma perentoria un reemplazo, que por inexperiencia suele no estar a la altura de las responsabilidades que se le encomiendan, provocando deterioros, demoras, baja calidad de las prestaciones, etc. Todo lo cual ocasiona gastos adicionales que repercuten en la marcha del negocio.

En resumen, un accidente o una enfermedad profesional pone al trabajador ante la incertidumbre de no saber cómo se va a desarrollar su vida futura, y cuan buena será de aquí en más su salud, que posibilidades tiene de quedar incapacitado, como se desarrollará su vida laboral y familiar futura en caso de quedar con alguna secuela, y muchos más interrogantes por el estilo.



CAPÍTULO II

Conceptos y Significados

Por lo tanto, todo el esfuerzo en educación que tengamos que hacer para que se comprenda lo que significa la prevención y para que sus enseñanzas se apliquen eficazmente en los lugares de trabajo, se verá ampliamente compensado, y será la mejor inversión que podemos hacer, para estar cada día más lejos de sufrir un accidente laboral o de padecer una enfermedad profesional.

Cualquier lugar en el mundo, presenta riesgos para nuestra salud y nuestra integridad física y en particular los lugares de trabajo no son una excepción.

Sin embargo, en ellos, la repetitividad de las tareas que se realizan y las condiciones de trabajo (buenas o malas) relativamente constantes, dan la posibilidad de analizar y diseñar métodos de trabajo, fijar medidas de seguridad y modificar las condiciones ambientales, para neutralizar los riesgos que en ellos puedan existir.

A eso se lo llama **PREVENCIÓN**. Para facilitar las acciones preventivas, que tanto trabajadores como empresarios deben llevar a cabo, resulta

conveniente tener en claro algunos conceptos, entre los que citaremos sólo los más importantes:

RIESGO: Se denomina riesgo a la afectación de la salud que acecha al trabajador debido a la presencia de diversas causas, las cuales pueden ser agrupadas en las siguientes familias:

- Método de trabajo inseguro.
- Mal estado o deficiente diseño del equipo empleado.
- Deficientes condiciones medioambientales.
- Desarrollo de conductas inseguras.

Así por ejemplo existen “riesgos de electrocución”, “riesgos de quemaduras”, “riesgo de hipoacusia”, “riesgo de muerte”, “riesgo de fracturas de huesos”, etc.

CAUSA: Todo riesgo responde a determinadas causas, cuya eliminación es el objetivo final de la prevención.



Así por ejemplo, una causa de riesgo de electrocución puede ser entre otras, el deterioro de la aislación de los conductores eléctricos, o la falta de puesta a tierra de los equipos eléctricos, o la falta de elementos de protección personal, etc.

Las causas de riesgo de fracturas pueden ser por ejemplo, un piso muy pulido y mojado, el mal estado de la escalera que usamos, la falta de atención durante el traslado de elementos pesados, etc., y así sucesivamente, cada riesgo tiene una o varias causas que les dan origen.

Ahora bien, del análisis de los accidentes producidos, se ha podido determinar la siguiente clasificación de causas:

Acciones Personales Inseguras.

Las acciones personales inseguras son aquellas que las personas realizan para llevar adelante su trabajo y que originan riesgos capaces de derivar en un accidente. En muchas ocasiones, el propio trabajador cree que esa forma de trabajar no ha de traer ninguna consecuencia negativa para su salud, y en consecuencia persiste en su conducta hasta que en algún momento el accidente se produce.

Esto no quiere decir que el responsable de esas acciones, sea siempre el empleado que las realiza.

En efecto, puede ser que efectivamente, el empleado sea quien decida, por comodidad u otras razones trabajar en forma insegura, por ejemplo no usando los elementos de seguridad que se les provee, o que realice movimientos peligrosos innecesariamente, o que no respete los métodos previstos por el establecimiento para realizar determinadas tareas, etc. En esos casos el trabajador sí es responsable del riesgo y del accidente que ocurra.

Un ejemplo de estas acciones inseguras puede ilustrarse por la siguiente situación:

Imaginemos una mucama que debe lustrar el piso de un pasillo, para lo cual, primero conecta una lustradora a un tomacorriente y comienza su trabajo. Este pasillo es largo y al llegar al final del mismo, la mucama termina su trabajo y debe desconectar la lustradora. En lugar de desandar el camino y desconectar el electrodoméstico desde su propia ficha, suele observarse que por comodidad, tira del cable para ahorrarse el trayecto que debió recorrer para desconectar correctamente el electrodoméstico.

La reiteración de este proceder, genera un desajuste en el tomacorriente y en la ficha, con posibilidad de que en algún momento cuando se quiera volver a conectar la lustradora, se produzca un “chispazo”, con altas probabilidades de sufrir quemaduras en las manos.

Esto constituye, sin lugar a dudas una conducta insegura por parte de la mucama, que pone así en riesgo su integridad física y la de cualquiera que necesite usar el electrodoméstico mal tratado.

Sin embargo puede darse también el caso que las acciones personales inseguras se deban no a la decisión del trabajador, sino por ejemplo al método de trabajo adoptado por el establecimiento, al ritmo de trabajo que impone el empleador, a la falta de un adiestramiento adecuado, o a cualquier otra causa ajena a su voluntad, y en estos casos si bien el accidente se produce por acciones personales inseguras, la responsabilidad del riesgo originado o del accidente producido no recae sobre el trabajador, sino en quien lo dirige.



Factores Personales Inseguros

Por lo general, los accidentes debidos a factores personales inseguros, no son responsabilidad del trabajador. En efecto, estos factores están relacionados con las competencias y las aptitudes físicas del trabajador, las que en todos los casos deben ser evaluadas por el empleador antes de asignar los trabajos a su personal.

Resulta así evidente, que el empleado está involucrado en cualquier accidente debido a factores personales inseguros, pero no necesariamente es él el responsable del mismo, sino quien le haya asignado el trabajo para el cual no poseía las competencias o las aptitudes necesarias para realizarlo con seguridad.

Por lo tanto, si en el establecimiento existe personal con factores personales inseguros, se le deben asignar tareas acordes a sus capacidades y además ejercer un control preventivo sobre la forma en que realizan sus trabajos.

Condiciones inseguras del lugar de trabajo

Finalmente, los accidentes también se pueden producir por causas inherentes a las condiciones inseguras de los lugares de trabajo.

Estas, por ejemplo, se pueden manifestar de la siguiente forma:

- Pisos en mal estado.
- Instalaciones deficientes.
- Máquinas con fallas en la instalación y/o en sus mecanismos, etc.

En estos casos las responsabilidades pueden recaer en los empresarios o en los trabajadores, en tanto no asuman las obligaciones que ambos tienen en la preservación de condiciones higiénicas y seguras de los lugares de trabajo.

En lo referente a las condiciones de los lugares de trabajo, a los empresarios les cabe la responsabilidad de proveer los medios e impartir las directivas necesarias para hacer de su establecimiento un lugar seguro para trabajar, en tanto que a los trabajadores les cabe la responsabilidad de tomar una posición proactiva en el mantenimiento de esas condiciones, habida cuenta que en muchas ocasiones y por distintos motivos éstas tienden a deteriorarse, estando al alcance del empleado tomar las acciones que restablezcan las condiciones de seguridad iniciales.

Estadísticamente estos tres tipos de causas, Acciones Personales Inseguras, Factores Personales Inseguros y Condiciones Inseguras de los Lugares de Trabajo, inciden en distintas proporciones en los accidentes de trabajo.

Los expertos consideran que el 80 % tienen su origen en las dos primeras causales, en tanto que el 20% restante se originan en la tercer causal. Con estos datos parecería acertado atribuir al factor humano (empresarios y trabajadores) la responsabilidad del 80% de los accidentes.

Sin embargo, si analizamos con mayor detenimiento el 20% restante, es fácil observar que las condiciones imperantes en los lugares de trabajo, también dependen del comportamiento de trabajadores y empresarios, por lo que acabamos de ver.

Esto nos lleva a una conclusión muy importante: los accidentes dependen

100 por 100 del comportamiento del ser humano, ya se trate de empresarios o de trabajadores, y esta conclusión nos abre un vasto campo para la prevención, pues pone en nuestras manos y no en las de la providencia, la posibilidad de erradicar totalmente las causas que originan riesgos, accidentes y enfermedades profesionales en los lugares de trabajo.

Tenemos así, la posibilidad cierta de erradicar los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, dependiendo ello del empeño que pongamos para que así sea.

INCIDENTE

Se denomina incidente, a todo hecho que pudiendo haber afectado la salud del trabajador, no llega a lesionarlo.

Podemos decir que el incidente es un “accidente frustrado”, un accidente que por casualidad no llegó a producirse, pero que por un momento puso en peligro la salud e integridad física del trabajador.

Por ejemplo un resbalón que no llega a hacer caer a la persona y que no produzca fractura, desgarro u otra afección, es considerado un incidente.

ACCIDENTE

Se denomina accidente a todo hecho que en forma súbita, produce lesiones u otro tipo de afectación a la salud de las personas.

En ocasiones, el accidente suele no sólo afectar la salud de las personas, sino también producir deterioros de importancia en las maquinarias e instalaciones.

Sin lugar a dudas, la mayor preocupación debe estar puesta en los daños que sufre el trabajador, pues es el que siempre lleva la peor parte, dado que es él quien



- ACCIDENTES GRAVES
- ACCIDENTES LEVES
- INCIDENTES

“pone el cuerpo”, y en ocasiones también se ve afectado su propio núcleo familiar, cuyos miembros sufren el accidente, no sólo desde el punto de vista humano y afectivo, sino también desde el punto de vista económico.

Para quienes están expuestos a los accidentes laborales, resulta de interés el estudio realizado por H. W. Hendrich quien concluyó que estadísticamente, al realizar una tarea en forma repetitiva, como son en general las tareas productivas, por cada accidente grave o fatal, se producen 29 con afectaciones leves y 300 incidentes.

Esto significa que de no remover las causas que originan los riesgos y los accidentes, nuestro trabajo estará plagado de incidentes, accidentes leves y en algún momento el accidente grave hará su aparición.

¡Pero atención!, el accidente grave no necesariamente aparecerá al final, puede aparecer en cualquier momento, e inclusive en los primeros días de trabajo, por lo que el adecuado entrenamiento de todo nuevo empleado y su concientización, al igual que la del empleador, respecto de la peligrosidad de los accidentes laborales y de las enfermedades profesionales resulta una herramienta fundamental para prevenir estos eventos no deseados.

ACCIDENTE IN ITÍNERE

Este tipo de accidente, poco conocido por mucha gente, es el que ocurre durante el recorrido de ida al trabajo y de regreso del mismo, siempre que suceda dentro del recorrido habitual, se haga por los medios convencionales y dentro del tiempo real que uno puede tardar en el trayecto al domicilio registrado.

Como se ve, para que un accidente en la vía pública sea considerado itínera, se deben cumplir varias condiciones.

Por ello es fundamental tener el domicilio actualizado, es conveniente denunciar el accidente en la Seccional de Policía de la zona donde ocurrió y al denunciarlo en la empresa, presentar la denuncia policial.

En un capítulo posterior nos ocuparemos en detalle de este tipo de accidentes.

ENFERMEDAD PROFESIONAL

Se denomina enfermedad profesional a la afectación de la salud que no necesariamente proviene de una lesión, sino que radica en la alteración de nuestro funcionamiento orgánico o psíquico, producida por agentes que por lo general actúan sobre nuestro cuerpo durante algún tiempo antes de manifestarse.

Por lo general las enfermedades profesionales se producen por:

1. Contacto directo con productos químicos contaminantes.
2. Exposición prolongada a ruidos de una intensidad superior a la permitida.
3. Exposición a temperaturas extremas o a cambios bruscos de temperatura.
4. Realización de esfuerzos físicos superiores al admitido de acuerdo a la estructura física del trabajador.
5. Adopción de posturas inconvenientes para la estructura ósea y muscular, etc.

EMERGENCIA

Se denomina emergencia a toda situación en la cual se encuentra en peligro la vida de alguien.

Ante una emergencia todos los recursos disponibles deben ponerse en juego para superar, en el menor tiempo posible, la situación por la que atraviesa la persona afectada.

Las siguientes situaciones son claros ejemplos de emergencias: asfixia, heridas con sangrado muy abundante, pérdida de pulso, dolor torácico intenso, convulsiones, caídas con pérdida de conocimiento, etc.



URGENCIA

Se denomina URGENCIA a toda situación que requiere una rápida atención pero que en la que no está en riesgo ni la vida de la persona afectada ni el agravamiento de la afección que padece.

Tanto para las Emergencias, como para las urgencias, es conveniente que el establecimiento cuente con un plan de acción que en todos los casos debe incluir:

1. Prestar asistencia y ayuda al accidentado.
2. Tener a mano los teléfonos del centro de asistencia más cercano, y pedir asistencia explicando lo mejor posible la situación por la que atraviesa la persona afectada.
3. Seguir las instrucciones que se reciban, de quien acudirá en ayuda.
4. Conocer el teléfono de la ART que debe intervenir, e informar la novedad en cuanto sea posible.

ERGONOMÍA

Rama del conocimiento que estudia el trabajo, las máquinas, el ambiente laboral y los productos, con el fin de adaptarlos a las capacidades y limitaciones del hombre, para que no resulten agresivos para su salud.

Se trata de una disciplina relativamente nueva, cuya aplicación permite remover anticipadamente, factores laborales que suelen ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales.



SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Con frecuencia se hace referencia a la “**Seguridad e Higiene Laboral**”, sin que en muchos casos se tenga una idea clara de lo que significan estas palabras, en el contexto de las tareas laborales.

Cuando nos referimos a la “Seguridad”, nos estamos refiriendo a la generación de condiciones laborales que sean capaces de evitar un accidente, es decir capaces de evitar una agresión violenta a la integridad física del trabajador.

Algunos de los factores que atentan contra la seguridad son el estado de las máquinas y equipos, los métodos de trabajo, la carencia de elementos de protección, el diseño del lugar de trabajo, etc.

Por el contrario, cuando nos referimos a la “Higiene”, nos estamos refiriendo a las condiciones ambientales, que cuando no reúnen determinadas características, lentamente van minando la salud del trabajador y finalmente desencadenan una enfermedad.

Aquí, la palabra “Higiene”, va más allá de la limpieza del lugar de trabajo, que por cierto juega un rol importante en la calidad de vida laboral, sino que hace referencia a todas las características del lugar, que puedan afectar la salud del trabajador.

Los principales factores que atentan contra la higiene son, la falta de limpieza en los lugares de trabajo, la falta de orden, el diseño de los puestos de trabajo, una iluminación deficiente, una ventilación inadecuada, temperaturas extremas, permanentes o variables, vibraciones, ruidos con un alto nivel de decibeles, aire contaminado ,etc.

Los efectos negativos de la falta de Higiene, suelen no resultar evidentes a simple vista y sus perjuicios se manifiestan en el largo plazo.

En las páginas que siguen trataremos de poner en evidencia, como la falta de seguridad y de higiene laboral afectan la salud del trabajador, tanto en el corto como en el largo plazo, y cuales son aquellas acciones que se deben realizar para evitar sus consecuencias.

Finalmente, debemos señalar que el logro de buenas condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, es responsabilidad tanto de empresarios

como de trabajadores, quienes dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, deberán contribuir a lograr una buena calidad de vida laboral, preocupándose por lograr puestos de trabajo que faciliten la labor diaria, aumenten la productividad y preserven la salud de los trabajadores, todo lo cual puede lograrse simultáneamente en mayor o menor medida, siempre y cuando exista una real intención por parte de todos, de mejorar el trabajo y hacer cada vez más seguros e higiénicos los lugares donde trabajamos.

Hemos pasado así, revista a los principales conceptos que manejan los expertos en accidentología, y en la rama del conocimiento que recibe el nombre de “higiene y seguridad laboral”.

La comprensión de estos conceptos resultará de suma utilidad para comprender la esencia de la prevención de los accidentes y de las enfermedades profesionales y facilitará la asimilación y lectura de los capítulos que siguen.



CAPÍTULO III

Obligaciones de Todas las Partes con Respecto del Sistema Legal Vigente.

En primer lugar debemos considerar que en la República Argentina, todas las actividades laborales que se desarrollan en el país, están regidas en lo que a la higiene y seguridad se refiere, por las siguientes leyes:

- Ley N°19587 - De Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Ley N°24557 - De Riesgos del Trabajo. Esta ley fue profundamente modificada en el año 2001, por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1278/2000.

Estas leyes se encuentran complementadas por sus Decretos Reglamentarios, por otros Decretos y por Resoluciones que distintos organismos oficiales: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) y Superintendencia de Riesgos del Trabajo (S.R.T.) dictan en cumplimiento de lo dispuesto por estas Leyes y Decretos, en muchos casos referidos a aspectos particulares de diferentes actividades.

Los objetivos de la Ley 24557 llamada de Riesgos del Trabajo, son 3:

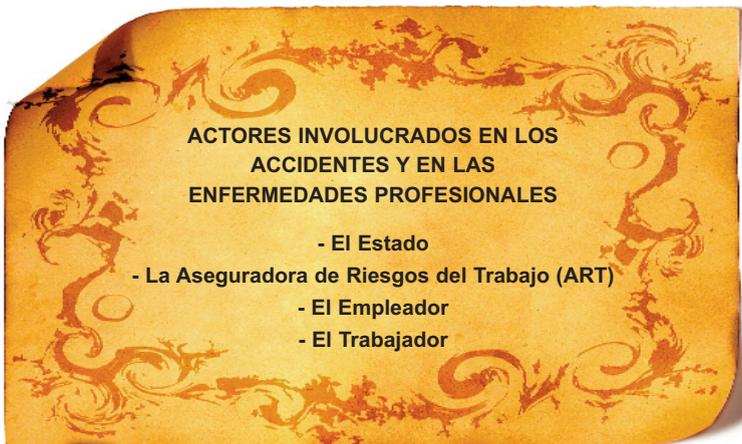
- a) Reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención de los riesgos derivados del trabajo;
- b) Reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluyendo la rehabilitación del trabajador damnificado;
- c) Promover la recalificación y la recolocación de los trabajadores damnificados.

Esta ley define a los accidentes de trabajo como el acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto del trabajo a la casa (o viceversa), y reconoce como enfermedades profesionales, sólo las enumeradas en el listado que a tales efectos elabora y revisa periódicamente el Poder Ejecutivo Nacional.

Por consiguiente, sólo son considerados accidentes laborales, accidentes in itinere o enfermedades profesionales, aquellos eventos contemplados en la Legislación Laboral.

En todo accidente laboral, enfermedad profesional o actividad de prevención, se encuentran involucrados distintos actores, con responsabilidades diferenciadas por las acciones que están obligados a realizar, antes y después de haberse producido alguno de esos eventos lamentables.

Básicamente estos actores que siempre se encuentran involucrados en todo accidente laboral o enfermedad profesional son los que a continuación se detallan:



1. EL ESTADO

En el ámbito del trabajo la presencia del ESTADO se manifiesta a través de dos entes fundamentales:

- 1°. El Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social (M.T.E.S.S.)
- 2°. La Superintendencia de Riesgos del Trabajo (S.R.T.)



El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS), es en la República Argentina, el organismo rector de las Leyes Laborales y de la Seguridad Social.

Con su presencia y colaboración, el Estado promulga todas las Leyes que hacen al campo laboral, y con ellas a las que se refieren a la Seguridad e Higiene en el Trabajo, en todo el ámbito de la Nación.

Dicta además Resoluciones propias de su área de competencia.

Es su responsabilidad controlar el cumplimiento de éstas, en todo el ámbito de la Nación, por rutina o por solicitud de diversas entidades gubernamentales, asociaciones profesionales, organizaciones privadas, etc.

A tal efecto realiza inspecciones de cumplimiento en diversos establecimientos estatales y privados.

Por su parte, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, es un organismo oficial, creado por la ley N° 24557 ya mencionada, que depende del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, y cuya finalidad es la de asegurar el cumplimiento de las dos leyes antes mencionadas, y demás disposiciones vigentes en todo el territorio nacional.



Entre sus principales obligaciones podemos citar:

1. Autorizar la creación, controlar, y dar de baja cuando corresponda a las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (A.R.T.)
2. Controlar a las A.R.T. en el cumplimiento de las obligaciones que les imponen las Leyes 24.557 y 19.587, como así también los Decretos y las Resoluciones emanadas de los organismos oficiales con competencia en el tema.
3. Llevar un registro de denuncias de accidentes, informados por los empleadores a las ART.
4. Atender preguntas, reclamos, propuestas, y demás inquietudes de todo el personal que integra el sistema a través de su línea telefónica gratuita, o en sus oficinas en forma personal.
5. Inspeccionar establecimientos para verificar condiciones de seguridad.

2. ASEGURADORAS DE RIESGOS DEL TRABAJO. (A.R.T.)

Las ART (Aseguradoras de Riesgos del Trabajo), son entidades privadas, cuyo objetivo es proveer servicios de prevención y asistencia a los trabajadores, afiliados a ellas por los empleadores.



Son organizaciones creadas específicamente para esos fines, por la Ley N° 24557, y en la Argentina se han constituido varias, entre las cuales el empleador puede elegir libremente para afiliarse a sus empleados.

Entre las obligaciones más importantes que tienen estas organizaciones podemos citar:

1. Proveer atención médica a los accidentados hasta la consolidación de las lesiones sufridas por un accidente, asegurando la recuperación total del trabajador. Las prestaciones incluyen asistencia médica y farmacéutica, provisión de prótesis ortopédicas, tratamientos de rehabilitación, traslados a los centros asistenciales cuando el tratamiento sea ambulatorio, y servicio funerario, en los casos de fallecimiento.

2. Están comprendidos en esta asistencia tanto los accidentes producidos en el lugar de trabajo, como los accidentes in itinere.
3. Pagar los jornales caídos de los accidentados, desde el día 10 en adelante hasta su curación o consolidación del mismo.
4. Pagar las indemnizaciones que correspondan por ley a los afiliados que hayan sufrido algún accidente o enfermedad profesional, cuyos montos surgirán del método de cálculo establecido por la ley 24557.
5. Promover la recalificación laboral de sus afiliados que sufran alguna secuela permanente, como consecuencia de un accidente laboral o una enfermedad profesional.
6. Entregar una credencial para cada persona cubierta, que acredite fehacientemente su carácter de afiliada a la ART.
7. Realizar exámenes médicos periódicos a sus afiliados, cuando éstos estén expuesto a enfermedades profesionales.
8. Verificar la marcha de las actividades preventivas que deben realizar los empleadores del personal afiliado.
9. Asistir con Programas de Capacitación a sus clientes.
10. Controlar la accidentabilidad de sus clientes.
11. Tener respuesta de los clientes ante desvío de la accidentabilidad.
12. A su elección investigará los accidentes.
13. Informar a la SRT, los accidentes que sufran sus afiliados, proporcionando la información que establecen las normas vigentes.



3. EL EMPLEADOR

El empleador es el encargado de dirigir el establecimiento, y de cuidar no solo el buen estado de las instalaciones y equipos sino también de que sus empleados no vean afectada su salud, por la forma en que ha organizado el trabajo o por las condiciones en las que éste se realiza.



En materia de riesgos del trabajo, las obligaciones del empleador exceden el marco económico y legal, para entrar al campo humano, ya que lo que está en juego es nada más y nada menos que la salud y la vida de sus trabajadores.

Entre sus principales obligaciones referidas a la higiene y seguridad laboral de su establecimiento, podemos citar:

1. Mantener las instalaciones en condiciones seguras.
2. Cuidar que el ambiente de trabajo no genere riesgos para la salud de los trabajadores.
3. Proveer a sus empleados los elementos de seguridad que cada tarea requiere.
4. Capacitar a su personal en lo referente a la prevención de riesgos del trabajo.
5. Afiliar a todo su personal a una ART.
6. Dar cumplimiento a las recomendaciones que en materia de higiene y seguridad le formule la ART, en cumplimiento de las reglamentaciones vigentes.
7. Pagar su cuota a la ART, del 1 al 10 de cada mes.
8. Entregar al personal la credencial de afiliación, que le envíe la ART, e instruirlo en la forma que deben actuar en caso de accidentes, especialmente en los llamados in itinere.

9. Remitir de inmediato al personal accidentado al Centro de Atención informado por la ART.
10. Exhibir en el establecimiento, el mural de la S.R.T. que indica las instrucciones a seguir ante un accidente o para efectuar un reclamo.
11. Pagar los jornales caídos hasta el día 9 del accidente ocurrido y previamente informado por el personal.

Al contar con la asistencia de una ART, el establecimiento estará cubierto de las consecuencias de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que su personal contraiga en el mismo, durante su jornada de trabajo o en el trayecto de su casa al trabajo y viceversa.

4. EL TRABAJADOR

Como dijimos, el trabajador es el principal afectado en todo accidente laboral o enfermedad profesional.

Si bien es cierto que algunas causas que originan riesgos en los lugares de trabajo, escapan a sus posibilidades de poder eliminarlas, hay muchas cosas que el trabajador puede hacer para no exponerse ni exponer sus compañeros a sufrir un accidente.

Por ser el más afectado, es necesario que el trabajador cuente con los conocimientos necesarios para detectar riesgos y promover su eliminación, adoptando al mismo tiempo una conducta segura que evite agregar riesgos adicionales que pueden afectar su salud.

Entre las principales obligaciones que en materia de higiene y seguridad tiene el trabajador, podemos citar aquellas que resultan más significativas:



1. Tomar conciencia de las graves consecuencias negativas que acarrearán los accidentes y enfermedades profesionales, no sólo a su salud, sino también a su núcleo familiar.
2. Trabajar con cuidado y prudencia para evitar que sus acciones lo expongan a riesgos innecesarios, no sólo a él sino también a sus compañeros de trabajo.
3. Respetar las normas de seguridad que puedan existir en el establecimiento donde presta servicios.
4. Concurrir a las actividades de capacitación sobre riesgos del trabajo que le pueda ofrecer su empleador, su organización gremial o cualquier otro organismo especializado en riesgos del trabajo.
5. Aplicar en sus tareas diarias lo aprendido en los cursos de prevención, seguridad y primeros auxilios a los que asista.
6. Utilizar los elementos de protección personal (E.P.P.), que le provea su empleador en función de los riesgos a los que está expuesto.
7. Informar al empleador toda situación que genere inseguridad laboral dentro de su área de trabajo o en otro lugar del establecimiento.
8. Proponer dentro de sus posibilidades, toda medida de seguridad que tienda a disminuir los riesgos en su lugar de trabajo.
9. Informar de inmediato a sus superiores todo accidente ocurrido en su lugar de trabajo.
10. Promover entre sus compañeros toda medida de prevención que aleje la posibilidad de accidentes en el lugar donde trabajan.
11. Mantener actualizado su domicilio, dado que es un dato fundamental para que la ART reconozca un accidente in itinere.
12. Llevar permanente consigo la credencial que le provee la ART.
13. En algunos casos es necesaria la denuncia policial.



CAPÍTULO IV

Riesgos y Prevención en la Industria Hotelera

La actividad hotelera abarca un conjunto muy amplio de actividades de naturalezas diversas y cada una de ellas está vinculada a riesgos generales y a riesgos específicos, propios del puesto de que se trate.

Estos riesgos deben ser conocidos por quienes son pasibles de sufrir sus efectos, y al mismo tiempo resulta indispensable que esas mismas personas, conozcan la manera de eliminar las causas que les dan origen, para poder evitar sus consecuencias, que siempre resultan negativas para el trabajador.

En el presente capítulo nos proponemos pasar revista a los riesgos inherentes a los puestos más importantes de la industria hotelera, formulando al mismo tiempo, recomendaciones básicas, tanto para empleados como para empleadores, con el propósito de hacer de los puestos de trabajo en esta rama de actividad, lugares seguros donde la salud de los trabajadores no corra peligro alguno.

Se debe considerar que las recomendaciones que se formulan, con respecto a cada uno de los puestos de trabajo son de carácter genérico, dada la diversidad de servicios, estilos y equipamiento que presentan los

hoteles, albergues, posadas, etc. De todos modos, la seguridad en el trabajo es una sola y es ésta a la que debemos tener como un objetivo fundamental, sea cual fuere el establecimiento hotelero en que cada uno trabaje.

Para facilitar la búsqueda y la lectura según el interés de cada lector, trataremos los riesgos según los distintos puestos de trabajo, propios de la industria hotelera.

EMPLEADO DE CONSERJERÍA

Para el observador desprevenido, los empleados que realizan tareas en la conserjería de un hotel, no corren riesgos de ver afectada su salud. Si bien es cierto que estos puestos de trabajo no presentan altos riesgos, la presencia de acciones inseguras, o deficiencias en la conservación y uso de los elementos del sector, pueden generar las condiciones necesarias para que el nivel de riesgos aumente considerablemente.

Los empleados que realizan sus tareas en la recepción del hotel están expuestos a distintas posibilidades de lesiones en función de su actividad.



En efecto, los empleados de la conserjería pueden correr riesgo de lesiones y aún de electrocución, debido por ejemplo a descargas eléctricas originadas en conductores (cables) expuestos y en mal estado.

Pueden también correr riesgo de estrés debido por ejemplo, a reiteradas situaciones conflictivas con los clientes, no generadas precisamente por el empleado, sino originados en fallas de organización o de conducción del establecimiento. El estrés también se puede deber a frecuentes y excesivas cargas de trabajo durante la recepción y/o despedidas de grandes contingentes de pasajeros.

Los riesgos de golpes, fracturas y torceduras también están presentes en la consejería, cuando habitualmente no se cierran adecuadamente los cajones de los escritorios o armarios, originando golpes y tropiezos.

También pueden correr riesgos de deformaciones articulares o afecciones musculares más o menos severas, por la adopción por tiempos prolongados de posturas inadecuadas, y finalmente corren riesgos de ver afectada su visión cuando la iluminación, muchas veces por razones decorativas no tiene la intensidad necesaria para realizar las tareas propias del sector.

Como vemos, la idea de que en la Consejería no se corren riesgos, no es totalmente cierta. Por ello, tanto empleados como empleadores deben tomar algunos recaudos, ejemplos de los cuales transcribimos a continuación.



Recomendaciones para Empleados

- ⚠ Dar aviso al superior ante cualquier defecto observado en la instalación eléctrica del sector.
- ⚠ No recargar la línea eléctrica con derivaciones (Zapatillas), que excedan la capacidad del tomacorriente usado.
- ⚠ Mantener la calma ante situaciones conflictivas y dar intervención al jefe para obtener ayuda.
- ⚠ No dejar abiertos los cajones de escritorios o armarios, especialmente si estos afectan áreas de circulación.
- ⚠ Dentro de lo posible alternar la postura de pie, con la de sentado.
- ⚠ Tomar conocimiento de las posturas más favorables para no afectar los sistemas óseo y muscular (ver capítulo de Ergonomía).
- ⚠ Mantener el orden y la higiene de su lugar de trabajo.
- ⚠ Procurar de conseguir una buena iluminación en el área de trabajo.



- ⚠️ Ajustar las pantallas de las computadoras para un mínimo reflejo de luz.
- ⚠️ El monitor debe colocarse delante del operador no hacia un lado y debe estar al nivel de los ojos o un poco más abajo.
- ⚠️ Asegurar que los accesos a los matafuegos y/o hidrantes no se encuentren obstruidos.
- ⚠️ Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador.



Recomendaciones para empleadores.

- ✅ Asegurar el mantenimiento de todas las instalaciones, especialmente las que corresponden al suministro de electricidad, incluyendo los aparatos eléctricos que se usan en el sector.
- ✅ Respetar y hacer respetar todas las normas de seguridad relacionadas con el sector.
- ✅ Proveer los niveles de iluminación recomendados para las tareas del sector.
- ✅ Mantener a sus empleados afiliados a una ART.
- ✅ Capacitar al personal en temas relacionados con la prevención de riesgos del trabajo.
- ✅ Mantener pisos y alfombras sin deterioros capaces de provocar tropiezos y caídas.

El maletero es en muchos casos, el primer empleado del hotel que recibe al pasajero.

En efecto, cuando el huésped llega al hotel, es el maletero que con gentileza le recibe su equipaje y aguarda que el recién llegado complete sus trámites en la Recepción del hotel, para llevarlo luego a la habitación y depositar en ella su equipaje. Esta situación se puede dar en forma individual o colectiva.



Consideremos que llega un contingente de 60 turistas, en un micro. El maletero retira y remite a las habitaciones, aproximadamente 90 valijas/bolsos, muchos de un peso importante, por lo tanto tendrá que estar muy preparado en los conceptos ergonómicos para poder cumplir con su tarea y mantener un correcto estado físico.

Basta caminar por el hall del hotel para comprobar la gran cantidad de equipajes que se movilizan durante los arribos de los pasajeros desde los micros y otros vehículos, hacia el hall, y desde éste hacia las habitaciones, y viceversa cuando llega el momento en que los pasajeros abandonan el hotel.

Todo el movimiento de equipajes o bultos en forma incorrecta puede generar en el maletero, una serie de dolencias físicas, momentáneas o permanentes que le impidan desarrollar sus tareas en forma saludable. Es necesario por lo tanto, aplicar siempre todos los criterios de ergonomía (ver capítulo 5) que se citan en este libro. De esta forma, se podrán reducir y hasta evitar las incómodas dolencias que generan estos esfuerzos físicos.

Los maleteros entonces, están expuestos a distintos riesgos de lesiones en función de la actividad que realizan, y de la forma y de las condiciones en que lo hacen.

Entre los riesgos más comunes vinculados a este puesto, podemos

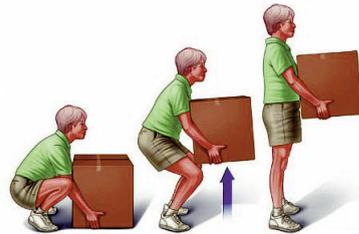
citar: riesgos de fractura por caída de bultos o valijas sobre los pies; inflamación de la zona lumbar por esfuerzos físicos excesivos; desgarros o distensiones musculares en otras zonas de su cuerpo por las mismas razones; desviación de la columna vertebral por inadecuadas posiciones para levantar o mover bultos pesados, etc.

Como en todos los casos, las causas de estos riesgos pueden ser eliminadas, a condición que se tomen algunas medidas preventivas y se tengan en cuenta algunas recomendaciones de orden general, complementadas por otras derivadas de situaciones particulares, propias del puesto específico de que se trate.



Recomendaciones para empleados

-  No levantar pesos que excedan las posibilidades físicas. En términos generales los bultos o valijas a levantar no debe exceder los 25 kg.
-  Recordar que la mayor potencia muscular está en las piernas, por consiguiente es recomendable que al levantar un equipaje se flexionen las piernas.
-  Asegurar adecuadamente la carga de la zorra porta equipaje.
-  Manejar con cuidado la zorra portaequipaje, especialmente si el piso presenta desniveles o está deteriorado.
-  Al ubicar un equipaje no girar la columna vertebral.
-  Antes de descargar el equipaje, prever donde se lo va a depositar y acondicionar ese lugar previamente.
-  Antes de mover el equipaje, asegúrese que las manijas del mismo no estén deterioradas ya que su rotura pueden lastimar sus pies.
-  Retirar los equipajes desde la puerta del compartimento de equipaje del ómnibus que da a la vereda, nunca desde la que abre hacia la calle.



-  Pedir al chofer del vehículo que trae pasajeros, que estacione en el lugar reservado al efecto, con las luces intermitentes encendidas.
-  En caso que se deba mover los vehículos de los pasajeros, hacerlo siempre a velocidad reducida, especialmente los días de lluvia.
-  Cumplir con el rol asignado por el plan de emergencia en situaciones de riesgo, orientando al pasajero para evitar que se vea afectado. (Ver Capítulo...VIII).
-  En días de tormenta con alta actividad eléctrica, protéjase de las descargas atmosféricas, permaneciendo a la intemperie lo menos posible.
-  Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador.



Recomendaciones para empleadores

-  Controlar que el personal de maleteros no levante pesos excesivos respecto de su contextura física.
-  Disponer el adecuado mantenimiento y asegurar el buen estado las zorras transportadoras de equipaje.
-  Capacitar al personal respecto de la forma en que deben realizar su trabajo.
-  Proveer al personal de maleteros los elementos de seguridad necesarios como fajas de seguridad lumbar y guantes.
-  Mantener a los maleteros afiliados a una ART.

GOBERNANTA

Tiene a su cargo la conducción de equipos de mucamas y peones de piso, siendo por lo tanto la responsable de la limpieza y el buen estado de presentación de las habitaciones, de los espacios usados para distintas actividades y servicios que brinda el hotel, y de aquellos destinados a la circulación de los pasajeros. Por lo tanto, su tarea tiene mucho que ver con la imagen que el pasajero recibe respecto del confort que le ofrecerá el establecimiento que eligió para hospedarse.



Además de dirigir el personal a su cargo, atiende las necesidades y sugerencias de los clientes, los pedidos de artefactos, ropa blanca, productos, etc., que le formula el personal a su cargo y que ella además considere necesario.

Entre los riesgos más comunes vinculados a este puesto de trabajo, podemos citar: caídas a nivel, lastimaduras y/o fracturas por caídas de objetos en proceso de manipulación, lesiones en la columna vertebral por movimiento realizados portando o moviendo objetos pesados, o derivadas por la adopción de malas posiciones durante largos períodos de tiempo frente a computadoras, o afecciones por el contacto eventual de elementos patológicos.



Recomendaciones para empleados.

- ⚠ Evitar recargar la instalación eléctrica conectando muchos artefactos en un mismo toma corriente.
- ⚠ Adoptar una posición ergonómicamente correcta mientras realiza tareas en su PC. (Ver Capítulo V).

-  Solicitar la reparación de pisos o alfombras deterioradas para evitar caídas.
-  Retirar del servicio artefactos defectuosos y solicitar su inmediata reparación.
-  Usar guantes si eventualmente debe manipular elementos que puedan contener elementos patógenos.
-  Buscar siempre la forma de hacer más seguras y ergonómicas todas las tareas del personal.
-  No desconectar artefactos eléctricos, tirando del cable de alimentación eléctrica.
-  Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador



Recomendaciones para empleadores

-  Apoyar las actividades de la gobernanta y solucionar las condiciones o acciones inseguras que ella informe.
-  Analizar la seguridad de las tareas que realiza la gobernanta.
-  Proveer los E.P.P. y dispositivos de seguridad.
-  Mejorar en forma continua todas las instalaciones y hacerlas seguras.
-  Alentar a la gobernanta para que ella y su gente trabaje en condiciones seguras.
-  Mantener a su gobernanta afiliada a una ART.

MUCAMAS

Son responsables junto a la gobernanta, de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones de un sector del establecimiento, como así también de las áreas de circulación y demás locales del mismo.

Por la naturaleza del trabajo que realizan, están expuestas a riesgos de lesiones de distinto tipo y gravedad.

Las causales de estos riesgos deben ser eliminadas, tomando una serie de medidas preventivas y adoptando conductas seguras para realizar las tareas, que llevan a cabo diariamente.



Las mucamas secundan a la gobernanta en las situaciones de emergencias, para las cuales deben recibir una capacitación adecuada.

El puesto de mucama, de no adoptarse adecuadas medidas preventivas, tanto por parte de las trabajadoras como de los empresarios, constituye uno de los más expuestos a sufrir accidentes y enfermedades profesionales.

En efecto, la prevención de riesgos del trabajo en el caso de las mucamas, por la naturaleza del trabajo que realizan, tiene que tener en cuenta que frecuentemente pueden:

1. Sufrir caídas y golpes que pueden llegar hasta la fractura de huesos,
2. Ver afectada su columna vertebral, por malos movimientos o esfuerzos excesivos.
3. Sufrir golpes de tensión, quemaduras y aún electrocución por el uso de artefactos eléctricos en mal estado, o sometidos a un uso inadecuado.

4. Sufrir infecciones de gravedad, por la manipulación de elementos que puedan contener agentes patógenos como ser entre otros jeringas, profilácticos, toallas higiénicas femeninas, etc.

La lista de riesgos puede ampliarse mucho más, pero con lo expuesto alcanza para advertir la importancia que tiene la prevención de riesgos laborales en el caso de las mucamas.

Estas, como hemos ya señalado, son dirigidas por la gobernanta, que en cierta forma representa al empleador, y por eso ella tiene una gran responsabilidad en adiestrar a las mucamas en todo lo que sean medidas de prevención, especialmente aquellas que ellas mismas puedan adoptar para preservar su propia salud.

Cuidar la salud del personal es una responsabilidad que alcanza al empleador y a todos los mandos intermedios del establecimiento, sea este del tamaño y de la categoría que fuese.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Flexionar las rodillas, al desarmar y tender la cama, eso protegerá los músculos de la zona lumbar.
- ⚠ No girar la cintura, cuando se muevan bultos pesados. Para ello girar todo el cuerpo moviendo los pies en el sentido deseado.
- ⚠ No subir al borde de la bañera por ningún motivo.
- ⚠ Tomar con mucho cuidado, elementos que puedan contener residuos patológicos, utilizando guantes descartables y pinzas para tomarlos y colocándolos en un envase apropiado para esos elementos.



- ⚠ Conocer las características de los productos de limpieza que se usan, y protéjase respetando las indicaciones del fabricante.
- ⚠ Usar guantes para proteger su piel, cuando lava usando productos limpiadores.
- ⚠ Tener presente que la mezcla de algunos productos químicos pueden generar emanaciones perjudiciales para su salud.
- ⚠ No adoptar posiciones riesgosas al limpiar el exterior de las ventanas de pisos superiores, que tienen un paño fijo no removible.
- ⚠ Desconectar los artefactos eléctricos que utiliza sin tirar del cable de conexión.
- ⚠ Solicitar ayuda cuando se deba mover colchones pesados.
- ⚠ Dar aviso a la gobernanta de cualquier desperfecto que se observe, especialmente de aquellos que podrían provocar un accidente.
- ⚠ Conocer el manejo de los matafuegos del sector donde se presta servicios.
- ⚠ Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador.



Recomendaciones para empleadores

- ✔ Proveer adecuado entrenamiento a las mucamas respecto de la prevención de riesgos del trabajo.
- ✔ Procurar mantener todas las instalaciones en tal estado de mantenimiento y conservación que no pongan en peligro la salud de sus mucamas.
- ✔ Seleccionar adecuadamente la ART, y mantener al día las afiliaciones de sus mucamas.
- ✔ Proveer los elementos de protección personal necesarios, y exigir su uso.

- ✔ Mantener operativo el botiquín de primeros auxilios reglamentario.
- ✔ Proveer entrenamiento a las mucamas respecto del adecuado uso de matafuegos.
- ✔ Comprar productos químicos seguros para realizar las tareas, de limpieza.
- ✔ Instruir al personal de mucamas respecto del adecuado uso de los productos de limpieza, cuando estos puedan presentar riesgos para la salud.
- ✔ Proveer recipientes adecuados para el depósito de elementos patógenos.

PEÓN DE PISO

Su función, entre otras, es la de proveer a pedido de la gobernanta o mucamas, todos los insumos que se usan en el área de hospedaje, como ser:

- Jabón
- Detergente
- Ropa de cama limpia
- Cortinas
- Muebles reparados
- Llevar a lavandería la ropa para lavar, planchar y/o reparar, entre otras.



Pero tal vez la función más importante del peón de piso, desde el punto de vista de la prevención de riesgos del trabajo, sea la de prestar ayuda a las mucamas para mover elementos pesados como muebles y colchones, que exceden ampliamente la capacidad física de éstas.

El peón de piso, realizan tareas de movimiento de distintos objetos en las dependencias del establecimiento, como ser muebles, camas, colchones, ropa desde la lavandería a las habitaciones y viceversa, como así también transporta distintos productos que a diario utilizan las mucamas.

Por lo tanto, está expuesto a riesgos diversos, como ser: fracturas, heridas varias, esfuerzos físicos excesivos, etc., producidos todos éstos por acciones o condiciones inseguras o por la no aplicación de los criterios ergonómicos.

Como en todos los casos, las causas que generan estos riesgos pueden ser eliminadas, realizando las tareas con la aplicación de las medidas preventivas que correspondan a cada caso, y teniendo en cuenta además, las situaciones que en particular se presentan en cada establecimiento.



Recomendaciones para empleados

- ⚠️ Aplicar las técnicas ergonómicas que le fueron enseñadas para realizar movimientos de mobiliarios, colchones, máquinas, etc.
- ⚠️ Flexionar las rodillas para levantar objetos pesados que estén en el suelo o próximos al él.
- ⚠️ Recordar que en términos generales, 25 kg, es el peso máximo que una persona sola puede levantar.
- ⚠️ Pedir ayuda cuando se deba levantar pesos superiores al indicado.
- ⚠️ Mover todo el cuerpo cuando deba girar portando objetos pesados, para no lesionar las vértebras lumbares.



-  Conocer en que medida los productos químicos de limpieza que se transportan pueden afectar la salud.
-  Proteger las manos cuando se manipulen productos químicos usando elementos de protección personal (EPP), por ejemplo guantes.
-  Informar a la gobernanta respecto de cualquier instalación defectuosa capaz de producir un accidente.
-  Utilizar carros para transportar elementos pesados a grandes distancias.
-  Aprender el manejo de los matafuegos existentes en el área de trabajo.
-  Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador.



Recomendaciones para empleadores

-  Proveer al personal de peones de piso, los elementos de protección personal (EPP), adecuados para las tareas específicas de éstos.
-  Capacitarlos respecto de la forma en que deben moverse cuando realicen esfuerzos físicos importantes, a fin de evitar daños a su salud.
-  Proveer medios de transportes adecuados (carros, plataformas móviles etc.), cuando el personal deba transportar pesos importantes.
-  Proveer las credenciales de la ART, y mantener al día las coberturas.

EMPLEADO DE LAVADERO, PLANCHADO Y LENCERÍA

Todos los días las mucamas limpian y ordenan las habitaciones con toda la ropa de recambio que necesitan, las cuales deben estar en correctas condiciones de uso.

El personal que realiza la tarea de mantener y entregar en buenas condiciones la ropa, es el personal de lavadero, planchado y lencería, el cual mantiene al día con su trabajo diario, el depósito de ropería de habitaciones y salones, como así también los uniformes de todo el personal.



Son de variado tipo las máquinas que operan; lavadoras, secadoras, planchadoras, máquinas de coser, como así también el uso de distintos productos químicos para el lavado de las ropas de cama, manteles, cortinas, uniformes, etc.

Todas estas tareas, sean manuales o a través de máquinas, generan riesgos, los cuales hay que considerar para así desarrollar una actitud preventiva.

Se utilizan máquinas que de por sí deben ser seguras en su instalación, su funcionamiento y su mantenimiento, como así también dentro de lo posible deben contar con un diseño que minimice el contacto de los operarios con los distintos agentes químicos de limpieza y planchado que se empleen.

Una máquina sin los controles de apertura se torna peligrosa.

El uso incorrecto de los agentes químicos genera también riesgos de accidentes.

Apilar la ropa en el depósito sin considerar la altura del almacenado, ni contar con elementos de elevación adecuados, genera riesgos de esfuerzos físicos con consecuencias serias.

Toda acción o condición insegura que exista, además de las citadas, generan un riesgo de accidente que complica la salud de los empleados. En particular el personal encargado de: cargar la máquina de lavado con la ropa sucia, y retirar la que ya han sido lavada; preparar la ropa que será planchada; realizar el planchado; estibar la ropa planchada en las estanterías del depósito, etc., corre riesgos diversos en la medida que las instalaciones no reúnan las condiciones de seguridad necesarias.

El personal de lencería y costura, corre riesgo de accidentarse, dado que también maneja máquinas y usa herramientas punzantes y cortantes, cuyo uso inadecuado puede afectar al trabajador.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Verificar periódicamente que todos los equipos del sector funcionen bien, reportando toda anomalía para su rápida reparación.
- ⚠ Cumplir con toda la normativa de parada de máquinas e instalación, respetar las tarjetas de interrupción de los suministros, (gas, agua, electricidad, aire comprimido, etc.)
- ⚠ Realizar las tareas del sector aplicando en todo momento las nociones de ergonomía que se exponen en el capítulo 5.
- ⚠ Conocer todos los productos químicos que se utilizan, por medio de la hoja de seguridad, que suministra el proveedor.
- ⚠ Tener en cuenta las recomendaciones del proveedor de esos productos, en caso de producirse algún incidente con los mismos, en especial la forma de prestar los primeros auxilios al compañero afectado.
- ⚠ Verificar el estado de los pisos y controlar la posible impregnación de los mismos con productos químicos.
- ⚠ Guardar en estuches o cajones apropiados, los elementos cortantes o punzantes (ej. agujas o tijeras) que no se estén usando.
- ⚠ Evitar mover carros pesados cargados de ropa tirando de ellos. Es mejor empujarlos para desplazarlos.

-  Evitar transportar manualmente o levantar bultos de ropa con un peso mayor a los 25 Kg.
-  En caso de tener que hacerlo, pedir ayuda.
-  Secar rápidamente el piso cuando éste se moje por accidente ó en especial con líquidos resbaladizos como agua jabonosa.
-  En trabajos con máquinas, la ropa que se use debe ser “bien entallada”, para evitar enganches y atrapamientos con sus partes en movimiento.
-  No usar anillos, pulseras u otros adornos que puedan quedar enganchados en máquinas en movimiento.
-  Usar protectores auditivos si en el sector lavado los ruidos exceden lo normal.
-  Usar ropa cómoda y ligera en la zona de lavandería y planchado, pues en ellas la temperatura y humedad suelen ser elevadas.
-  En esas zonas es recomendable beber agua o líquidos sin alcohol con frecuencia.
-  No anular ni poner fuera de funcionamiento los resguardos de seguridad.
-  Apagar los equipos para realizar tareas de limpieza y de mantenimiento.
-  Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador



Recomendaciones para empleadores

-  Asegurar condiciones seguras de operación de todas las máquinas e instalaciones del sector.
-  Después de las reparaciones de las máquinas del sector, verificar que los elementos de seguridad no hayan sido desactivados y funcionen correctamente.

- ✔ Asegurar que el personal aplica los principios básicos de ergonomía y postura, principalmente al estibar la ropa de cama en estanterías, o cuando realiza movimientos repetitivos.
- ✔ Proveer al personal de lavandería las hojas de seguridad de los productos químicos que usan.
- ✔ Tratar de proveer dispositivos para la dosificación automática de los productos químicos en las máquinas de lavar.
- ✔ Proveer carros para el transporte de grandes cantidades de ropa.
- ✔ Asegurar una buena ventilación y evacuación de vapores en la zona de lavado y planchado.
- ✔ Proveer escaleras seguras para el estibado de ropa.
- ✔ Asegurar una iluminación adecuada especialmente en la zona de costura y planchado.
- ✔ Proveer ropa ajustada al cuerpo.
- ✔ Mantener al personal de lavado, planchado y lencería afiliados a una ART.

PERSONAL DE MANTENIMIENTO

Hay un grupo de personas que nos asegura día a día que todo funcione bien y que no haya situaciones que alteren el día a día del hotel.

Ellos integran el plantel de mantenimiento, que a diario nos aseguran que la luz, el agua, la calefacción, el aire acondicionado, etc. funcionen en forma correcta, junto con el sin número de máquinas e instalaciones que garantizan la operatividad del hotel.



Trabajan, además en la preparación de escenarios para la realización de distintos eventos, que se realizan en el establecimiento.

Acuden de inmediato a la reparación de las instalaciones variadas que posee el hotel.

El manejo de la energía eléctrica, el gas, la distribución de agua etc., debe ser realizado en forma totalmente segura, de lo contrario se tornan muy peligrosas.

Es sabido que son múltiples las tareas que el personal de mantenimiento realiza, y en cada una de ellas está expuesto a riesgos, sino son realizadas en forma segura y con los elementos adecuados.

Las reparaciones e instalaciones deben hacerse teniendo un control total del área, para no generar riesgos al resto del personal, ni a los pasajeros.

Los riesgos de accidentes aumentan, si las tareas de reparación deben realizarse en áreas donde la circulación de personas (pasajeros o personal del hotel) es importante, si las tareas deben realizarse en altura, o si las condiciones en que deben realizarse están lejos de ser las más adecuadas.

El personal de mantenimiento debe tener en todo momento un control total de la situación, si es necesario cercará las áreas de trabajo.

En el taller existe una serie de máquinas y herramientas, las cuales si no reúnen las condiciones de seguridad necesaria o no son usadas de la forma adecuada, generan serios riesgos de accidentes.

Por lo tanto hay que hacer todos los esfuerzos necesarios para tener todas las máquinas y herramientas en buen estado de mantenimiento y con todos sus elementos de seguridad operativos.



Recomendaciones para empleados



Utilizar herramientas en forma segura y en correctas condiciones de uso y mantenimiento.



Revisar la aislación eléctrica de sus herramientas.

- ⚠ Realizar las tareas de reparaciones eléctricas con la línea abierta y en consignación. Comprobar la existencia y estado de la puesta a tierra.
- ⚠ Realizar siempre la toma de corriente en forma segura, desde tableros con disyuntor diferencial y puesta a tierra.
- ⚠ Usar los elementos de protección personal (E.P.P.) provistos por la empresa para cada tarea. Si no se tienen deben ser solicitados al jefe con la debida anticipación.

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL



- ⚠ Controlar que las máquinas y herramientas tengan la protección de los engranajes y de las partes rotantes.
- ⚠ Evitar el traslado de piezas pesadas en forma manual. En su lugar, usar un carro o medio de transporte adecuado para moverlas.
- ⚠ Poner mucha atención en las tareas de manipulación de materiales.
- ⚠ Controlar la utilización segura de los distintos compuestos químicos que se utilizan. Respetar las indicaciones del proveedor para su uso y almacenamiento.
- ⚠ Siempre que se realicen trabajos en zonas de circulación, mantener cercada el área de trabajo.

- ⚠️ Aplicar siempre la Ergonomía al desarrollar todas tareas de mantenimiento y refacciones que se realicen.(Ver capítulo V).
- ⚠️ Verificar que las rpm. de las piedras y discos de corte sean las correctas, y siempre tener afirmada la pieza a amolar a un punto fijo.
- ⚠️ Para trabajos en altura utilizar siempre arnés de seguridad.
- ⚠️ Extremar las precauciones cuando pueda estar en contacto con líquidos altamente contaminantes, como el caso de reparaciones de caños cloacales, cámaras sépticas, digestores, etc.
- ⚠️ Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador



Recomendaciones para empleadores

- ✅ Asegurar que se verifica el estado de la puesta a tierra con frecuencia anual.
- ✅ Proveer los E.P.P. adecuados para estas tareas.
- ✅ Proveer las herramientas adecuadas a cada una de las tareas que se deban realizar y las que correspondan con la adecuada aislación eléctrica.
- ✅ Asegurar el reemplazo de las mismas cuando se deterioren.
- ✅ Comprar materiales normalizados para las reparaciones, para así asegurarse la calidad de los mismos.
- ✅ Apoyar todos los planes de control de equipos e instalaciones.
- ✅ Proveer las hojas de seguridad de los productos químicos que utilice el personal de mantenimiento.
- ✅ Adquirir máquinas y herramientas siempre con doble aislación.
- ✅ Proveer al personal de mantenimiento, la identificación individual provista por la ART.
- ✅ Controlar el uso de los elementos de protección personal que provee a su personal.

En cada establecimiento existe personal que se ocupa de recibir y distribuir una muy diferente cantidad de productos que el establecimiento utiliza como por ejemplo:

1. Carnes.
2. Frutas y verduras.
3. Fiambre.
4. Diversas cajas con vinos y otros productos.
5. Artículos de limpieza.
6. Bienes de uso nuevos, como ser colchones, almohadas, sábanas, vajilla, etc.
7. Bienes de uso despachados oportunamente para su higiene, como ser sábanas, colchas, fundas, manteles servilletas, etc.



Todos estos artículos llegan en camiones y este personal los recibe y los transporta dentro del hotel hasta su lugar de destino, que varía según sea el producto recibido.

Algunos productos son almacenados en depósitos generales, especialmente aquellos que no son de uso inmediato, otros se distribuyen en depósitos intermedios cerca del área donde se han de utilizar, y los productos alimenticios de uso inmediato directamente a la cocina o a sus cámaras frigoríficas según corresponda.

Esta tarea, en algunos casos, requiere de un gran esfuerzo físico durante toda la jornada de trabajo. Por lo tanto, el riesgo de lesiones por esfuerzos físicos debe ser considerado como una prioridad fundamental en el día a día.

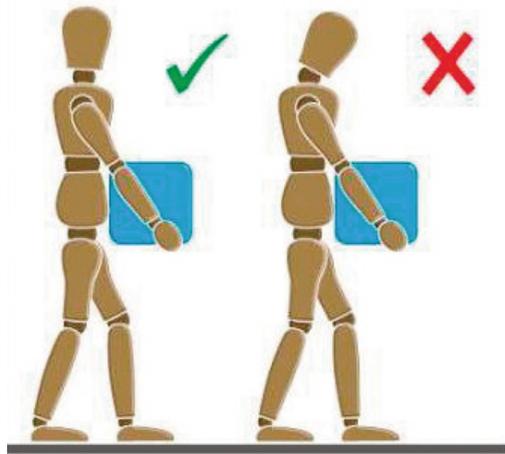
Los riesgos de accidentes de este sector están generados por las acciones o condiciones inseguras del lugar de trabajo y pueden generar caídas a nivel de piso, caída de productos sobre el empleado, golpes en las extremidades, atrapamiento de manos con productos pesados, etc.

De todos los riesgos a que está expuesto este trabajo, el fundamental es el esfuerzo físico por el constante movimiento de bultos, que van, desde cajas de vino, papel higiénico, hasta cajones con frutas, y en ocasiones muebles o artefactos.

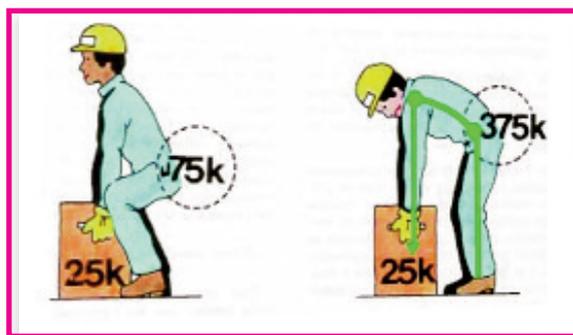


Recomendaciones para empleados

- ⚠ Evitar circular por pisos irregulares o en mal estado de conservación, especialmente si se transportan bultos pesados.
- ⚠ Dar aviso al jefe de cualquier deterioro de pisos, o escaleras que observe.
- ⚠ No transportar objetos por pisos mojados o con restos de mercadería, para evitar resbalones y caídas.



- ⚠ No levantar solo pesos superiores a los 25 kg.
- ⚠ Tener presente que el esfuerzo al que se someten las vértebras lumbares al mover bultos pesados, supera siempre al peso de los mismos.
- ⚠ Recordar, que la mayor potencia muscular está en las piernas, por lo cual, es recomendable que al levantar bultos pesados se flexionen las piernas.



- ⚠ Asegurar adecuadamente la carga de la zorra que se utilice para transportar cajas y paquetes pesados.
- ⚠ Manejar con cuidado la zorra, especialmente si el piso presenta desniveles o está deteriorado.
- ⚠ Mantener la vista orientada permanentemente en sentido del desplazamiento, evitando distracciones.
- ⚠ Al ubicar un paquete o bolsa pesada, no girar el tronco únicamente, sino todo el cuerpo para no dañar la columna vertebral.
- ⚠ Antes de levantar y transportar bultos pesados prever donde lo va a depositar y acondicionar ese lugar previamente.
- ⚠ Antes de mover una bolsa, paquete, caja o bulto pesado, verificar que su cubierta no esté deteriorada, con peligro de caída de lo que contiene sobre los pies.
- ⚠ Recorrer el mínimo de distancia cuando se deban transportar manualmente objetos pesados.
- ⚠ Mantener el cuerpo erguido y la carga pegada al cuerpo, cuando se transporten manualmente objetos pesados.
- ⚠ No sobrecargar montacargas y/o ascensores por encima del peso admitido.
- ⚠ Aplicar en todo momento los principios ergonómicos expuestos en el capítulo V.

- ⚠ Realizar un estibado seguro, para evitar caídas de productos, que siempre representan riesgos de accidentes.
- ⚠ Usar siempre los elementos de protección personal (EPP) que provee el empleador.
- ⚠ No usar escaleras manuales en mal estado.
- ⚠ Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador.



Recomendaciones para empleadores

- ✔ Mantener los aspectos constructivos de los pisos en correcto estado de mantenimiento.
- ✔ Asegurar que el peso de los envases y bultos de los productos que compra no generen esfuerzos musculares extras al personal, los que terminan frecuentemente provocando lesiones y ausentismo.
- ✔ Controlar el servicio de mantenimiento de los ascensores y montacargas, que deben tener una frecuencia mensual y ser realizados por personal autorizado.
- ✔ Al realizar una reforma edilicia considerar los aspectos de la ergonomía y movimiento de materiales.
- ✔ Instalar estanterías acordes a lo que se estiba.
- ✔ Proveer los EPP necesarios para las tareas de este personal.
- ✔ Capacitar al personal de recepción y almacenaje de insumos, respecto de la forma en que deben moverse cuando realicen esfuerzos físicos importantes, para evitar daños a su salud.
- ✔ Proveer medios de transportes adecuados (carros, plataformas móviles etc.), cuando se deban trasportar pesos importantes.
- ✔ Proveer las credenciales de la ART, y mantener al día las coberturas.
- ✔ Proveer y mantener escaleras y elemento de elevación seguros.

Cuando el pasajero llega al balneario o a la zona de piletas del hotel, se encuentra con las carpas o sombrillas armadas, las mesas y sillas colocadas y todo preparado para pasar un buen día, con el mínimo esfuerzo y gozando de la pileta o playa.

Hay uno o varios trabajadores que día a día se ocupan de esto, para brindar una confortable y segura estadía al pasajero.



Uno de los puestos es el de Guardavidas, que por sus funciones de vigilancia y salvataje tiene una particular importancia, ya no respecto de la comodidad del pasajero, sino respecto de su seguridad.

Por ser su principal función actuar en situaciones en que corre riesgo la vida de otras personas, debe contar con un adecuado entrenamiento físico y psíquico.

En muchos casos, también ayuda al armado de carpas, y lugares de esparcimiento del balneario, cuando aún éste no está liberado al público.

Con frecuencia, quienes cubren este puesto corren riesgos por causas que escapan al control tanto de trabajadores como de empresarios, como son los riesgos ocasionados por fenómenos atmosféricos, cuando el servicio se presta en la orilla de mares o ríos.

Sin embargo, las consecuencias de estos riesgos también pueden morigerarse si se toman adecuados resguardos.



Recomendaciones para empleados



No exponer excesivamente la piel a los rayos solares. Cubrir el cuerpo con prendas livianas o usar cremas protectoras.



- ⚠ Mantener un estado físico acorde con los esfuerzos que se deberán realizar en un salvataje.
- ⚠ Cuidar los ojos de los rayos solares ultravioletas, usando anteojos para sol.
- ⚠ Cubrir la cabeza con sombrero de ala ancha o visera, para ayudar a proteger los ojos de los rayos ultravioletas.
- ⚠ Comer frugalmente durante las horas en que presta servicios.
- ⚠ Capacítese, especialmente en aquellas tareas que puedan poner en riesgo su vida.
- ⚠ Cuidar y mantener en buen estado los elementos de seguridad que provee el empleador.
- ⚠ Realizar una adecuada tarea de prevención para evitar salvatajes que pongan en riesgo su integridad física.
- ⚠ Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador.



Recomendaciones para empleadores

- ✓ Capacitar adecuadamente al personal de guardavidas. Recordar que con frecuencia deberán afrontar situaciones de riesgo.
- ✓ Asegurar que mantienen un estado físico acorde con las tareas que deben realizar.
- ✓ Proveer los elementos de protección personal (EPP) requeridos.
- ✓ Contratar los servicios de una ART, para su personal de salvavidas.

ADMINISTRATIVOS

Estos empleados tienen relación con la administración del establecimiento y en general, pocas veces tienen contacto con los clientes.

Trabajan en las áreas de contabilidad, tesorería, compras, personal, etc. y en general se tiene la idea que, por el ámbito donde desempeñan sus funciones, su trabajo carece de riesgos.



Sin embargo, esto no es así. Como todo trabajo en la medida en que se adoptan conductas inseguras, o el ambiente no garantice la preservación de la salud de los empleados, el riesgo de accidentes y/o enfermedades profesionales está siempre presente.

Es muy frecuente que estos riesgos pasen desapercibidos, pues la idea de la baja peligrosidad de las tareas administrativas, también es patrimonio de los mismos empleados.

Por esta razón, la capacitación en riesgos del trabajo de los empleados administrativos resulta una actividad importante, para preservar la salud de estos.

Para tener una idea de la importancia de la cantidad de accidentes que ocurren en el mundo, basta tomar en consideración que el 65% de la población activa mundial, realiza trabajos administrativos.

A grandes rasgos, podemos citar como causales de accidentes en el área administrativa los siguientes aspectos:

- Uso incorrecto de la energía eléctrica con la recarga al circuito de distintos elementos y máquinas.
- Existencia de mobiliario inseguro.
- Utilización de mobiliario no ergonómico.
- Falta de adecuada iluminación y/o ventilación.
- Adopción de posturas incorrectas.
- Uso inadecuado de los elementos de oficina, etc.

La distracción, la rutina y el aspecto inofensivo de los elementos que se utilizan en una oficina, ayudan a que los accidentes ocurran con marcada frecuencia.

Si bien es cierto que en su gran mayoría los accidentes en el sector administrativo no son de gravedad, no ocurre lo mismo respecto de aquellas enfermedades producto de malas posturas, estrés, mala iluminación, uso de computadoras sin elementos de protección visual, etc. pues éstas si suelen ser de consideración.

De allí la necesidad de tomar conciencia respecto de la utilidad de respetar ciertas recomendaciones de fácil aplicación, pero de un gran beneficio para la salud y productividad de los empleados administrativos.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ No recargar las líneas eléctricas con prolongaciones y zapatillas en exceso, y reportar de inmediato toda anomalía.
- ⚠ Adoptar posiciones de trabajo ergonómicas (Ver Capítulo V).
- ⚠ Al abrir un archivo, mantener los otros cajones cerrados para no desbalancearlos.

- ⚠ Al armar una carpeta comprobar que no tenga bordes filosos, si es así pida su reemplazo.
- ⚠ Tener cuidado al abrir una resma con hojas, éstas pueden ser filosas.
- ⚠ Prestar atención al caminar por el establecimiento, respetando las áreas cercadas.
- ⚠ Mantener las zonas de tránsito libres de obstáculos (cajas, pape-
leras, cables, etc.).
- ⚠ Mantener despejado el acceso a extintores de incendio y matafuegos.
- ⚠ Sentarse correctamente en las sillas: ocupando todo el asiento,
apoyando los pies en el suelo o en el apoya pies y la espalda
sobre el respaldo.
- ⚠ No dejar al alcance de la mano objetos punzantes o filosos como
alfileres, chinchos o tijeras. Es conveniente guardarlos por sepa-
rado y en recipientes seguros.
- ⚠ No abra un cajón por enci-
ma de alguien que esté
agachado debajo de él.
- ⚠ Ubicar los elementos pe-
sados de los escritorios
alejado de los bordes.
- ⚠ Respetar las señales de ad-
vertencia de suelo mojado.
- ⚠ Mantener los cajones cerrados del escritorio y especialmente
de archivos que puedan invadir zonas de circulación.
- ⚠ Evitar almacenar objetos pesados donde sea difícil alcanzarlos ó
en lugares donde se puedan caer.
- ⚠ Utilizar el pasamanos al circular por una escalera.
- ⚠ Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la
credencial que le proporcione el empleador





Recomendaciones para empleadores

- ✓ Asegurar el correcto estado de la instalación eléctrica, especialmente de los interruptores de seguridad, térmicos y diferenciales.
- ✓ Adquirir mobiliario adecuado a cada tarea y con diseño ergonómico.
- ✓ Mantener el mobiliario de las oficinas, adecuadamente mantenidos.
- ✓ Asegurar la inmediata reparación de cualquier deterioro de los pisos, para garantizar la seguridad del personal durante su desplazamiento por las oficinas.
- ✓ Mantener correctos niveles de iluminación y ventilación en los lugares de trabajo, de acuerdo a las normas que rigen la materia.
- ✓ Imponga condiciones de orden y limpieza, como medio para asegurar buenas condiciones de higiene y seguridad.
- ✓ Mantener actualizada la afiliación del personal a la ART que se haya elegido.

OPERARIO JARDINERO

Muchos establecimientos tienen operarios que se ocupan del mantenimiento de los espacios verdes.

Para ello utilizan máquinas de corte de cercos, de césped, tijeras, palas, y otros tipos de herramientas de corte. Estas pueden ser propulsadas por motores a explosión o eléctricos.

Si estas máquinas no son usadas en forma segura, pueden causar graves accidentes, como ser: cortes por cuchillas diversas, golpes por diversas herramientas, accidentes por contacto eléctrico, proyección de partículas, etc.



Los jardineros también pueden resentir su salud por el uso de productos químicos o agroquímicos, por quemaduras de piel debido a largas exposiciones a los rayos solares, o por no proteger sus ojos de los rayos ultravioletas del sol.

Todos estos riesgos, pueden ser evitados si el trabajador adopta medidas preventivas y el empleador provee herramientas seguras y garantiza su adecuado mantenimiento.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ No desconectar las herramientas eléctricas tirando del cable de conexión. Eso deteriora el tomacorriente de la máquina y puede provocar un golpe de corriente la próxima vez que se intente conectarla.
- ⚠ No anular los dispositivos de seguridad instalados en las máquinas.
- ⚠ Mantener el filo de las herramientas de corte para evitar tener que hacer esfuerzos excesivos que hagan perder el control del corte que se está realizando.
- ⚠ Proteger las manos cuando se utilicen productos químicos o agroquímicos agresivos.
- ⚠ Tener presente las recomendaciones del fabricante, leyendo detenidamente sus recomendaciones.
- ⚠ Proteger la piel de los rayos solares, usando en verano prendas livianas.
- ⚠ Proteger el cuerpo del frío y la humedad con ropa adecuada en época de invierno.
- ⚠ Proteger los ojos de los rayos ultravioleta, usando sombreros de ala ancha.
- ⚠ Usar botas o zapatos que protejan los pies de la humedad, y de resbalones que puedan provocar caídas.
- ⚠ Verificar el estado de conservación de la escalera que utiliza y asegurar su correcta posición antes de subirse a ella.

- ⚠ Si se debe levantar objetos pesados, flexionar las rodillas y mantener su columna vertebral lo más derecha posible.
- ⚠ Pedir ayuda para levantar bultos que superen los 25 kgr.
- ⚠ Usar elementos de protección personal en el control de todos los riesgos. (E.P.P.)
- ⚠ Conocer la ART a la que está afiliado, y llevar siempre consigo la credencial que le proporcione el empleador



Recomendaciones para empleadores

- ✔ Proveer las herramientas seguras y correctas para cada una de las tareas de deba realizar el jardinero.
- ✔ Proveer los E.P.P. necesarios para cada una de las tareas.
- ✔ Controlar que el personal use los EPP que le provee.
- ✔ Mantener el buen estado las maquinas eléctricas y sus elementos de conexión a la red, ya que en ocasiones la humedad del pasto puede favorecer descargas eléctricas perjudiciales para el personal.
- ✔ Cuidar que las herramientas del jardinero se encuentra en buen estado de conservación, reemplazándolas cuando presenten deterioros importantes.
- ✔ Proveer al jardinero la información que suministra el fabricante de productos químicos o agroquímicos, para que pueda hacer un correcto uso de los mismos, y saber como proceder en caso de accidentes.
- ✔ Mantener actualizada la cobertura de una ART, para el personal de jardinería.



CAPÍTULO V

Ergonomía y su Aplicación en las Tareas del Hotel

A medida que pasan los años, la ciencia avanza, y el avance científico permite ir detectando nuevas características y limitaciones del cuerpo, lo que lleva a mejorar la forma en que se debe trabajar para no afectar la salud del trabajador, ya sea física o mental.

Mucha de las tareas diarias, exigen al cuerpo esfuerzos y posturas, que de no ser adecuadamente realizados, pueden dañarlo seriamente.

Estas circunstancias dieron lugar al desarrollo de una disciplina llamada



Durante la 2da. Guerra mundial (1939-1945), al influjo de los avances tecnológicos se fueron generando sistemas productivos más complejos y sofisticados, desde el punto de vista de la relación hombre-máquina.

Por entonces y durante muchos años, la prioridad era la máquina, en tanto que el hombre debía adaptarse a sus características.

Con el correr de los años, y frente a la gravedad creciente de accidentes y enfermedades profesionales, surgió una nueva rama del conocimiento humano, que como dijimos se denomina ERGONOMÍA.

La Ergonomía cambió el antiguo paradigma mediante el cual el hombre debía adaptarse a la máquina y al trabajo, por otro diametralmente opuesto, por el cual, el entorno laboral, en todos sus aspectos, es el cual debe adaptarse a las posibilidades físicas y psíquicas del hombre.

El trabajo humano como factor fundamental de la creación de riqueza (bienes necesarios para la vida de los hombres), no puede al mismo tiempo resultar agresivo y perjudicial para la salud de quienes lo realizan.

La Ergonomía trata precisamente de compatibilizar las exigencias de un ámbito laboral cada vez más complejo, con las posibilidades psicofísicas del trabajador.

Formalmente podemos decir que la Ergonomía es la rama del conocimiento humano que estudia el trabajo, las máquinas, el ambiente laboral, y los productos, con el fin de adaptarlos a las capacidades y limitaciones del trabajador, para que no resulten agresivos para su salud.

Esta mejor relación entre el trabajador y su entorno laboral, mejora no sólo la calidad de vida laboral de éste, sino también la productividad y el nivel de vida de la población.

Dado los distintos aspectos involucrados en las actividades laborales, su estudio obligó a la Ergonomía a dividirse en distintas especialidades, resultando particularmente importante que los trabajadores tengan conocimientos básicos de por lo menos de 2 de ellas; la Ergonomía Física por un lado y la Ergonomía Organizacional por el otro.



La primera centra su estudio en la anatomía, la fisiología y la biomecánica humana, a fin de lograr una mejor adaptación de las máquinas, de las instalaciones y de los métodos de trabajo a las posibilidades del trabajador, con la finalidad de evitar el deterioro de su salud.

Esta rama de la Ergonomía, para lograr sus objetivos, realiza estudios intensivos sobre los factores antropométricos, (altura, peso, longitud de extremidades, sexo, edad, contextura física, etc.), sobre los factores psicológicos (carácter, propensión al estrés, emotividad, etc.), sobre los esfuerzos musculares (contracciones y distensiones de los músculos, consumo de oxígeno, ritmo cardíaco, etc.), y sobre la influencia del medio ambiente (calor, frío, humedad, ventilación, iluminación, ruidos, vibraciones, etc.

Por su parte la Ergonomía Organizacional, es una rama más reciente y está orientada a determinar la manera en que algunos aspectos de las organizaciones, afectan la salud de los trabajadores.

Es sabido que en la vida moderna el hombre no trabaja en forma aislada, sino dentro de sistemas más o menos complejos denominados empresas, cuyas características y forma de operar pueden afectar la salud de los empleados.

Está demostrado que en la generación de accidentes y enfermedades profesionales, no sólo influyen los factores estudiados por la Ergonomía Física, sino también otros derivados de la forma en que las empresas conducen a su personal.

La ergonomía organizacional estudia y analiza los siguientes aspectos que impactan en los puestos de trabajo y eventualmente pueden afectar la salud de los trabajadores:

- La organización y coordinación de las tareas.
- El estilo de conducción de personal.
- El clima laboral.
- Los horarios de trabajo.
- La conformación de equipos de trabajo.
- La cultura organizacional.
- La política de personal.
- El sistema de comunicaciones internas, entre otros.

Ahora bien, ya sabemos que es la Ergonomía y la naturaleza y finalidad de cada una de sus dos ramas principales. Es el momento entonces de analizar de qué manera la Ergonomía ayuda a mejorar la calidad de vida laboral.

Por lo general las empresas recurren a ella cuando detectan problemas de productividad, mala calidad, reiteración de accidentes, alto ausentismo originado por enfermedades profesionales y problemas por el estilo.

Es entonces cuando las empresas, como consecuencia del análisis que realizan para solucionar los problemas que las aqueja, detectan que el origen de los mismos es la existencia de un entorno laboral poco amigable para el personal.



Cuando ello ocurre, surge como único camino para revertir esa situación, la aplicación de los principios básicos de Ergonomía.

Cuando la empresa es de gran envergadura, recurre a especialistas llamado “Ergonomistas”, que realizan estudios pormenorizados y profesionales sobre el terreno y sobre cada puesto de trabajo, para remover las causas del problema.

No es el caso de la gran mayoría de las empresas, dado que su situación económica no les permite asumir esos costos. Sin embargo, mediante el conocimiento elemental de los principales principios de la Ergonomía, los propios jefes y trabajadores pueden producir mejoras en los distintos aspectos del trabajo, para hacerlo más amigable y compatible con las características psicofísicas del personal.

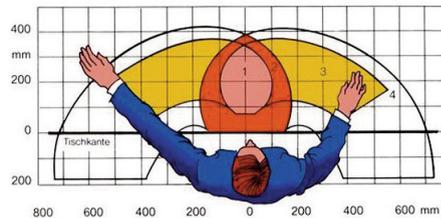
Resulta importante destacar, que en todos los casos, para la solución de problemas ergonómicos, es de suma importancia la participación de quienes ocupan los puestos de trabajo afectados, ya que son precisamente ellos los que mejor conocen las dificultades que sufren y en consecuencia pueden brindar muy buena información para resolver el problema que los aqueja.

A continuación, transcribimos alguna de las recomendaciones más comunes que ayudan a lograr una mejor calidad de vida en el trabajo.

Si bien como ya se señaló, las soluciones ergonómicas deben surgir del análisis que se debe hacer en cada caso en particular, existen determinadas recomendaciones ó principios, reconocidos universalmente como medios idóneos y eficaces para evitar accidentes y/o enfermedades profesionales.

A continuación, vamos a pasar revista a las recomendaciones más importantes, pues resulta de mucha utilidad que estas recomendaciones sean del conocimiento tanto de jefes como de empleados, dado que su observancia resulta de suma utilidad para preservar la salud de los trabajadores.

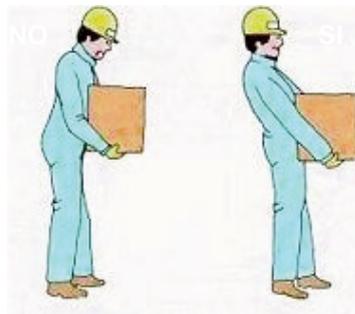
1. En los puestos de trabajo fijos, el material y las herramientas de uso más frecuente, deben estar al alcance de la mano del trabajador, no más allá de una distancia de 40 cm.



2. Ya sea en posición de pie, ó sentado, la disposición del puesto de trabajo debe asegurar que la columna vertebral del trabajador permanezca erguida.



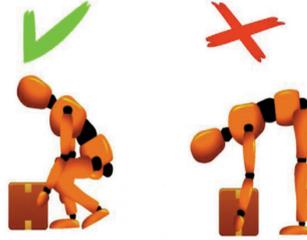
3. Si se deben transportar manualmente objetos pesados (no más de 25 kg.) debe hacerse con el elemento a transportar pegado al cuerpo, los brazos extendidos y la cabeza erguida.



4. Evitar la realización de movimientos repetitivos por largo tiempo. En lo posible use elementos eléctricos para esas tareas.



5. Flexionar las piernas cuando deba levantar un objeto pesado desde el suelo o próximo a él, manteniendo la columna vertebral lo más recta posible.



6. Girar todo el cuerpo cuando se deba cambiar de lugar un objeto pesado, nunca hacerlo desde la cintura.



DESLIZAR OBJETOS

7. Cuando deba deslizar objetos pesados, no tire de ellos sino empújelos en la dirección que necesite.



8. Disponga su lugar de trabajo de manera tal que sus brazos permanezcan pegados al cuerpo y la tarea sea realizada sólo con el movimiento de sus antebrazos.



9. Dentro de lo posible, mantenga las muñecas de sus manos lo más rectas posible durante la realización de trabajos manuales.



10. La ergonomía organizacional aconseja contribuir a crear un clima laboral amigable para preservar la salud psíquica y afectiva de trabajadores y jefes.



11. Los mejores trabajos desde el punto de vista ergonómico, son aquellos que permiten alternativamente, estar de pie, sentado y caminar. El estar sentado, reduce la tensión en la parte inferior de la espalda y de las piernas. El estar de pie por largos períodos de tiempo, hace que las piernas se hinchen.



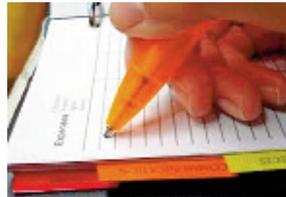
12. Asegúrese de disponer de espacio libre suficiente para los pies y las rodillas cuando realice trabajos de pie o sentado, a fin de permitir pequeños movimientos mientras permanezca en esa posición.



- 13.** Para trabajos de pie, use un fieltro o alfombra en el piso para reducir la fatiga, asegurando una altura apropiada del plano de trabajo, y apoyando alternativamente cada pie en un apoya pie, convenientemente dispuesto.



- 14.** Planifique las tareas de su personal, evitará improvisaciones y accidentes.



- 15.** La capacitación en temas de seguridad laboral, es uno de los medios más eficaces para preservar la salud de los trabajadores.



Estos son sólo parte de los aspectos fundamentales que tanto empresarios como trabajadores deben tener presente desde el punto de vista ergonómico para evitar afectaciones en la salud derivadas de la realización del trabajo en la hotelería.

También los ambientes de trabajo deberán estar acondicionados para realizar estas tareas, en forma ergonómica, las actividades de la hotelería tienen muchas tareas que al aplicar la ergonomía, pueden realizarse en las mejores condiciones.

Los aspectos ergonómicos de los ambientes, abarcan aspectos tan variados como, iluminación, ventilación, temperatura, humedad, moblaje, tipo de piso, etc.

Lo visto hasta ahora, no agota el conocimiento de la ergonomía, pero sirve de disparador para que el lector comprenda su importancia y trate de aplicar algunas de las recomendaciones vistas.

Estamos seguros que no pocos trabajadores tendrán muchas ideas y comentarios para mejorar su trabajo en base a lo expuesto.

***¡Si las tiene, llévela a la práctica,
es usted el que se beneficiará!***



CAPÍTULO VI

Gestión de Residuos en la Hotelería

Para comenzar a tratar el tema, digamos que un inadecuado manejo de residuos, afecta negativamente la higiene de hoteles, hospedajes, o cualquier establecimiento dedicado a albergar pasajeros, y esto deteriora la calidad de vida laboral de los trabajadores, y resta confort a los pasajeros. Esta es la razón principal por la cual nos ocuparemos de este tema.

Pero además, si los residuos no son tratados en forma correcta, muchos de ellos pueden producir serios impactos ambientales negativos como ser:

- Contaminación de la tierra.
- Contaminación de ríos, arroyos y lagos.
- Proliferación de plagas de insectos y roedores, etc.

Esto también exige que quienes trabajan en lugares donde se generan cantidades considerable de residuos, como pueden ser los hoteles, hospedajes, albergues y demás, tengan un adecuado conocimiento de la manera en que éstos deben ser tratados, para cuidar su salud, y preservar al mismo tiempo el medioambiente.

Para ubicarnos adecuadamente en esta problemática, comencemos por definir que se entiende por Residuo o Desperdicios.

Se denomina así a todo material desechado por una actividad, para la cual este material no tiene utilidad.

La propia naturaleza genera desperdicios. Las hojas caídas de los árboles, o las deposiciones de los animales, son residuos de la actividad biológica, que los mantiene vivos, pero que ya no sirven al organismo del cual provienen.

Con el desarrollo de las actividades industriales y comerciales realizadas por el hombre, la cantidad y variedad de residuos se ha multiplicado, y hoy día se requiere de un tratamiento adecuado para lograr una segura disposición final de ellos, porque no resulta posible ni saludable convivir con ellos.

También debemos señalar, que si bien el concepto de residuo conlleva la idea de que se trata de algo inútil e indeseable, en la práctica, muchos de ellos resultan útiles como materias primas para otros procesos, y por lo tanto no resultan tan inútiles como parecen a simple vista, y es más, en muchos casos tienen un valor económico importante.

Como hay distintos tipos de residuos, para poder identificarlos mejor se los suele clasificar según distintos criterios.



De acuerdo a la facilidad con que se descomponen en forma natural, podemos clasificarlos en “biodegradables” (restos de comida, papeles, madera, restos de bebidas, etc.) cuya descomposición produce en días o en pocos años, y “no degradables” (plásticos, hidrocarburos, materiales derivados del petróleo, algunos compuestos químicos, etc.), cuya degradación puede llevar cientos o miles de años.

De acuerdo a su estado físico, podemos clasificarlos en “sólidos” (metales, papel, vidrios, cueros, etc.), “líquidos” (bebidas, pinturas, aceites, etc.) y “gaseosos” (productos químicos, gases de combustión, etc.).

De acuerdo a su peligrosidad respecto de su capacidad para afectar la salud de quienes los manipulan, o de quienes puedan tener un contacto accidental con ellos, los podemos clasificar en “comunes” (metales, restos de bebidas, restos de alimentos, etc.) y “patógenos” (algodones usados, jeringas, sangre, toallas femeninas, pañales con deposiciones y en general materiales que pueden producir enfermedades por contaminación).

Podemos hacer muchas más clasificaciones pero con las enumeradas nos alcanza para ver los distintos tipos de residuos con los que nos podemos encontrar.

En los hoteles, una serie de residuos tanto sólidos como líquidos son evacuados a través del sistema cloacal, que por lo general, adecuadamente diseñado y mantenido no presenta grandes problemas para evacuar ese tipo de residuos.

La evacuación de los residuos gaseosos que producen los hoteles, se realiza en forma inmediata al momento de su generación, volcándolos a la atmósfera, atento a que no son grandes cantidades y no resultan patógenos.

Una consideración aparte merecen los residuos sólidos, que no sean eliminados a través de la red cloacal, pues su evacuación requiere de una eficaz metodología de trabajo, para preservar la higiene del establecimiento, y la preservación del medioambiente.

Por la concentración de personas y el tipo de actividades que se desarrollan en la industria hotelera, sus establecimientos generan una importante cantidad y variedad de residuos sólidos, lo que hace indispensable contar con un adecuado manejo de estos, a fin de mantener los establecimientos en buenas condiciones de higiene, con el propósito de preservar la salud de los trabajadores, asegurar el confort de los pasajeros y simultáneamente preservar el medioambiente, especialmente en zonas turísticas en las cuales el paisaje y la naturaleza forman parte de la propia razón de ser de la hotelería y el turismo.

La gestión de residuos hoteleros puede graficarse de la siguiente manera:



La generación de residuos sólidos se produce como resultado de actividades realizadas dentro del hotel, tanto por los empleados como por los pasajeros, y estos residuos están constituidos por ejemplo por restos de comida, envoltorios en desuso, trapos sin utilidad, papeles, etc.

El almacenamiento primario esta dado por el depósito de esos residuos en el mismo lugar de su generación y cuyo propósito es evitar que queden esparcidos por el suelo o los rincones de los locales del establecimiento.

Para ello el hotel deberá proveer los recipientes necesarios con las características que se requieran en cada caso (llamados comúnmente “tachos de basura”), para que este almacenamiento se realice en forma eficaz e higiénica.

Estos recipientes primarios, deben tener la capacidad adecuada para contener los residuos que se produzcan en el lapso de tiempo que va desde un vaciamiento y otro.

Por el hecho de estar en el propio lugar donde se originan, y ser en muchos casos residuos orgánicos de rápida descomposición y putrefacción, como por ejemplo los que se originan en cocinas, comedores, bares etc., el vaciado de los mismos debe ser frecuente y si es posible varias veces al día.



El almacenamiento general es el depósito transitorio de los residuos provenientes de los recipientes de almacenamiento primario, ubicados en los distintos locales del hotel.

Para ello, éste debe contar con un local destinado a albergar recipientes donde se volcarán los residuos provenientes de los recipientes primarios, ubicados en las distintas dependencias del hotel, como ser habitaciones, salones, comedores, cocinas etc.

Estos residuos permanecerán en este local hasta que sean retirados por el servicio de recolección.

Este local deberá contar con los recipientes adecuados para esos fines. Además deberá estar adecuadamente ventilado, y limpio, al igual que los recipientes que se encuentran depositados en él.

Su desinfección periódica resulta esencial para asegurar una buena higiene, para la eliminación de olores, y para evitar la proliferación de insectos y roedores.

En los últimos tiempos, existe una creciente preocupación por dar a los residuos en general y a los sólidos en particular, una mejor utilización, ya que su uso como materias primas para determinados procesos industriales, no solo mejora la calidad del medioambiente, sino que además, ahorra energía y recursos.

En efecto, el reciclado del papel y los cartones por ejemplo, disminuye la tala de árboles, lo que preserva los bosques y selvas y por consiguiente la producción de oxígeno, tan necesario para lograr un medioambiente saludable.

Por esta razón, cada día se invierte más en el reciclado de los residuos

sólidos, pero para ello, es necesario contar localmente con empresas o entes estatales capaces de realizar ese reciclado.

Si la ciudad donde está radicado el hotel cuenta con ese tipo de establecimientos, entonces su gestión de residuos, debe integrar el sistema de reciclado, que comienza siempre con la separación de los residuos en origen, y en las categorías que exija el sistema de reciclado de la ciudad.

En estos casos, el hotel puede contribuir favorablemente al proceso de reciclado, separando en origen sus residuos, para lo cual el local de residuos al que hemos hecho referencia, deberá contar con recipientes diferenciados para permitir esa separación.

El hotel debe contar también con un servicio de **recolección externa** de residuos, que tenga una frecuencia de evacuación asegurada y disponga de los medios necesarios para poder retirar los residuos en forma higiénica.

Es muy importante para la actividad hotelera, que los residuos sólidos, estén el menor tiempo posible en el establecimiento, pues si se acumulan por ejemplo papeles, cartones, maderas, telas en desuso, líquidos inflamables etc., se aumenta innecesariamente la carga de fuego del establecimiento, como se verá en el capítulo de incendios, y por otra parte si se acumulan residuos orgánicos de rápida descomposición, se producen olores, y se generan condiciones propicias para la proliferación de insectos y roedores que afectan el confort y la calidad de vida tanto de los trabajadores como de los pasajeros.

A partir del momento en que los residuos son retirados del hotel por el servicio de recolección externa, la responsabilidad de la gestión de residuos, deja de ser del establecimiento para pasar a ser de las empresas o instituciones que realizan el resto de las etapas del proceso.

Entre estas actividades se encuentra la separación, que consiste en apartar los residuos factibles de ser reciclados de los que no lo son, y proceder a agruparlos por tipo como ser, trapos, papeles, cartones, vidrios, plásticos, productos ferrosos, etc.

A esta actividad le sigue el reciclado para los productos que puedan ser transformados en nueva materia a ser usada por la industria, o la disposición final para aquellos que ya no tiene ninguna utilidad posterior.

Otro aspecto de la gestión de residuos sólidos en los hoteles, lo constituye la prevención que debe tomar el personal que los manipula.

Cuando exista la posibilidad de tomar contacto con residuos peligrosos como ser sustancias químicas, lubricantes, pegamentos sintéticos, ácidos, etc., el personal debe fundamentalmente proteger sus manos con guantes de látex. Si la naturaleza de los objetos a mover, podría dañar esta protección, además de ella, el personal deberá calzar guantes resistentes a la agresividad de los materiales a manipular.

Una mención especial merecen los residuos que se presumen son patógenos, es decir altamente nocivos para la salud de los trabajadores. Su manipulación requiere cuidados especiales.

Como ya dijimos estos residuos pueden ser portadores de agentes patógenos que pueden dañar la salud de los trabajadores.

Es frecuente que estos residuos las mucamas los encuentren diariamente al limpiar las habitaciones o los baños generales del hotel, circunstancia en que este personal deberá tomar algunos recaudos especiales como los que se detallan a continuación:



- De ninguna manera se deberán mover estos residuos sin tener puestos guantes de látex.
- Cuando se trate de aguja, estas sólo deberán tomarse con pinzas, nunca con las manos, aunque éstas estén protegidas, dada la facilidad con que estas pueden perforar el guante, debido a un mal movimiento involuntario.
- Las jeringas y agujas deberán depositarse en pequeños recipientes especiales que pueden adquirirse en cualquier droguería o de no contarse con ellos, se los deberá confinar en una botella plástica de paredes gruesas como las que contienen productos de limpieza, las que se cerrarán firmemente y a las que se les adosará una etiqueta que diga RESIDUOS PATÓGENOS.

- El resto de los residuos patógenos no punzantes serán depositados en bolsas plásticas de alto micronaje, preferentemente de color rojo, las que será cerradas firmemente y depositada en un recipiente especial rotulado como RESIDUOS PATÓGENOS, a la espera de ser llevada por un servicio de recolección especialmente dedicado al retiro de este tipo de residuos.

Durante muchos años, los residuos no fueron motivo de atención, pero la evolución de las actividades industriales, el desarrollo de nuevos materiales y productos, y el crecimiento de la población mundial, fueron poniendo a la generación y disposición final de los residuos, entre uno de los problemas más serios a ser resuelto en los próximos años.

Cada rama de la actividad económica, puede contribuir a minimizar el problema, y la industria hotelera no es una excepción a este desafío.

LAS 3 R

Con el correr del tiempo y el agravamiento de la problemática de los residuos, las exigencias respecto a su manejo han evolucionado, y dada la enorme cantidad de residuos que produce la población mundial, ya no solo se piensa en reciclar los residuos, sino también en reducir su generación y en reutilizar todos aquellos productos que pueden volver a ser utilizados sin peligro para la higiene y la salud.



Corría el mes de junio de 2004 y el Primer Ministro de Japón de ese entonces, Koizumi Junichiro presentó en la reunión del G8 de ese mes, una iniciativa que se dio en llamar “Las 3 R”, consistente en que todos los países integrantes de ese grupo, pusieran en marcha una política respecto de los residuos que se generaban en esos países, basada en tres objetivos básicos.

- REDUCIR
- REUTILIZAR
- RECICLAR

La iniciativa, si bien fue propuesta para los países que integraban el grupo, su aplicación ciertamente puede ser útil para otros muchos países, y su implementación a nivel global, mejoraría mucho y con ventajas colaterales, la gestión actual de los residuos que produce hoy día la industria en general, incluida la hotelera.

Cada uno de los objetivos que integran esa política, tienen su fundamento y consisten en lo siguiente:

REDUCIR

La mejor manera de reducir los problemas que traen aparejados los residuos, es no generarlos. Nunca se podrá eliminarlos totalmente, pero si se podrá disminuir su cantidad.

Para lograr reducir la producción de residuos, el hotel puede utilizar elementos de limpieza biodegradables y su personal usar la menor cantidad posible de ellos, compatibles con la higiene del establecimiento.



Otra acción tendiente al mismo objetivo es utilizar productos con envases retornables, los que dejarían de ser un residuo, para transformarse en contenedores de uso permanente.

Evitar, en la medida de lo posible, el uso de amenities que contengan plástico u otros productos no degradables, también contribuye a reducir la cantidad de residuos.

¿Puede la industria hotelera disminuir en algo la emisión de dióxido de carbono, un residuo gaseoso muy perjudicial para el medioambiente y uno de los responsables del llamado “efecto invernadero”?

A simple vista parecería que no. Sin embargo un análisis más profundo demuestra que la industria hotelera en forma directa o indirecta, puede contribuir a disminuir esas emisiones.

En efecto, el uso de luminarias de bajo consumo, la reducción del consumo de agua, evitando su derroche, el uso de aires acondicionados a una temperatura no inferior de 24°C, de calefactores a temperaturas por encima de las de confort, o de agua caliente a excesiva temperatura, son contribuciones muy significativas para la reducción del consumo de energía eléctrica y calórica. Por consiguiente a la generación del contaminante dióxido de carbono que se genera en las centrales eléctricas y en los termotanques y calderas instaladas en los propios hoteles.

REUTILIZAR

El segundo objetivo de esta política de la 3 R, es el empleo dentro de lo posible, de elementos que puedan ser reutilizados, como por ejemplo los envases retornables.

Pero este concepto no se limita a ese caso en particular, otros ejemplos de acciones que tienden al logro de este objetivo, es la reutilización de papeles como hojas de borradores, la reutilización de ropa en buen estado de conservación, la compra de artículos de segunda mano, etc.



La disminución de los costos de muchos productos, trajo en las últimas décadas el hábito de usar productos descartables y de único uso, que si bien resultan muy cómodos, han producido una verdadera explosión en la producción de residuos, especialmente no biodegradables, y responsables en gran medida de los problemas que enfrentamos hoy por la generación excesiva de residuos sólidos.

No se propicia la eliminación total de productos de único uso, que en muchos casos especialmente en el campo de la medicina resultan indispensables para preservar la salud, nos estamos refiriendo a la reducción de este tipo de productos en aquellos casos en que no está en juego ni la salud ni la higiene.

La reutilización de los productos alarga su vida útil y contribuye a reducir

la generación de residuos, a ahorrar energía y por consiguiente la generación de dióxido de carbono, y a no dilapidar los recursos naturales que en muchos casos comienzan a ser escasos.

RECICLAR

Una gran cantidad de residuos sólidos, tienen la particularidad de poder ser utilizados como materias primas para la fabricación de productos iguales o similares de los cuales provienen.

Es el caso de los vidrios, papeles, cartones, algunos plásticos, productos metálicos, ferrosos y no ferrosos, telas, etc.

RECICLAR ES...



Un proceso cíclico por el cual se recuperan, reelaboran y aprovechan los residuos sólidos convirtiéndolos en materia prima para elaborar nuevos productos.

El proceso que permite esta reutilización se llama “reciclado”, y como consecuencia del mismo, residuos que antes se consideraban totalmente inservibles, hoy pasaron a ser útiles y en algunos casos con notorias ventajas.

En efecto, los residuos reciclados ya no van a parar a los basurales a cielo abierto, a los cursos de agua, o a los rellenos sanitarios descontrolados. El reciclado permite también reducir el consumo de energía, ya sea eléctrica o calórica, ya que por lo general los materiales reciclados demandan menos energía para su reutilización.

Como resumen de todo lo visto, podemos concluir diciendo que el adecuado manejo de los residuos en la industria hotelera, resulta esencial para preservar las condiciones de higiene de los lugares de trabajo, teniendo también impacto en la mejora del medioambiente de los lugares donde los hoteles se encuentran emplazados.



CAPÍTULO VII

Incendios, Plan de Evacuación, Brigadas Contra Incendios

Sin lugar a dudas, la generación del fuego y su mantenimiento han sido una de las mayores conquistas del hombre primitivo, ya que gracias a él, pudo cocinar sus alimentos, proveerse de abrigo y defenderse de los animales que lo atacaban.

Hoy día no se concibe la vida moderna sin el uso del fuego, sin embargo, su manejo debe ser cuidadoso ya que su descontrol, puede llegar a producir estragos, que en muchos casos, se cobran gran cantidad de víctimas, especialmente en lugares como en los hoteles, donde se concentra gran cantidad de personas y de elementos combustibles.

Uno de los accidentes más devastadores que puede ocurrir en un hotel, es precisamente el incendio.

La historia está llena casos en los que las llamas han destruidos hoteles completos y causado cientos de víctimas.

Uno de los factores que tornan altamente peligros los incendios en los hoteles, es el hecho que en estos establecimientos hay, especialmente a determinadas horas del día, una alta cantidad de personas por m², mucho

más que la que suele registrarse en edificios destinados a viviendas familiares.

En nuestro país, no contamos con estadísticas sobre este tipo de eventos, pero se estima que su número es ciertamente muy significativo.

Muchos incendios no toman estado público por ser de escasa importancia, y porque son sofocados por el propio personal del establecimiento, pero sería un grave error minimizar la importancia de los mismos, por la sencilla razón que un incendio, una vez iniciado, nunca se puede estar seguro de la magnitud que puede alcanzar.

En la mayoría de los casos, el fuego comienza muy lenta y silenciosamente, mostrando toda su fiereza cuando ya es demasiado tarde para evitar daños de importancia.

Por esta razón, el personal de los hoteles debe tener plena conciencia de este riesgo latente, evitar toda acción que pueda provocarlo y estar entrenado para poder abortar cualquier principio de incendio, y en caso de no lograrlo, saber cómo proceder para evitar que el fuego pueda cobrarse alguna víctima entre el personal y/o entre los pasajeros.



El primer paso para poder actuar eficientemente en la prevención y/o en la extinción de un incendio, es conocer que es el fuego.

El fuego es una reacción química, que se produce ante la presencia simultánea de 3 factores; combustible, oxígeno y calor.

Se denomina combustible a aquellas sustancias que por su naturaleza, son propensas a desarrollar fuego. Entre las más comunes, tenemos papeles, cartones, grasas, aceites, nafta, maderas, aserrín, telas, solventes, etc.

El oxígeno es un componente del aire, por lo que prácticamente se encuentra presente en todas partes, listo para provocar cualquier incendio.

Finalmente el calor, es una forma de energía que eleva la temperatura del elemento que lo contiene, como ser un fósforo aún no apagado, una chispa, una colilla de cigarrillo que no haya sido apagada, cualquier elemento caliente, etc.

Por consiguiente, un trozo de papel (combustible), que entra en contacto con una colilla de cigarrillo no apagada (calor), genera fuego, pues el aire circundante aporta el tercer elemento que es oxígeno.

De igual forma, un derrame de alcohol (combustible), en contacto con un fósforo encendido (calor), también genera fuego, pues el oxígeno lo aporta el aire de la atmósfera.

Si frente a un fuego, quitamos uno cualquiera de estos tres elementos, el fuego se extingue, y en eso se basan precisamente los métodos de extinción de fuegos.

Por lo general los elementos que se tratan de aislar para apagar un fuego son el oxígeno, alejándolo del fuego mediante el barrido con otro gas, o el calor enfriando el material que se está quemando con algún líquido refrigerante, como puede ser al agua.

El tipo de combustible que alimenta al fuego, exige que para su extinción se deban utilizar agentes específicos y diferenciados, que no siempre es el agua, aunque esta sustancia juega un rol muy importante en la mayoría de los incendios.

El siguiente cuadro muestra la forma en que se clasifican actualmente los distintos tipos de fuegos.

Clase	Naturaleza:
	Sólidos: Madera, pasto, papel, tela, goma, trapos, corcho, pólvora, textiles, plásticos, etc.
	Líquidos inflamables, y sólidos licuables: Gasolina, Keroseno y otros derivados del petróleo, aceites, grasas, pinturas, barnices, disolventes, alcoholes, cera, etc.
	Eléctricos: Motores, tableros eléctricos, instalaciones eléctricas, electrodomésticos, etc.
	Metales y productos químicos reactivos: Magnesio, titanio, sodio, potasio, aluminio, litio, etc.
	Grasas y aceites vegetales y animales.

Cada uno de estos fuegos, requiere para ser sofocado, distintas clases de extintores (matafuegos), como lo muestra el cuadro que se reproduce más adelante.

Resulta de la mayor importancia, usar el matafuego adecuado para cada tipo de fuego, pues de no ser así, la extinción no será efectiva y lo que es peor, quien esté usando el extintor, si este no es el que corresponde, puede sufrir un grave accidente.

En efecto, si por ejemplo se usa un extintor de agua para apagar el incendio de un tablero eléctrico energizado, como el agua es conductora de la electricidad, la persona puede morir electrocutada o sufrir graves heridas, debido al “golpe de corriente” que reciba.

De igual manera, si se intenta apagar un fuego con agua, en el que el agente combustible que se está quemando es grasa o aceite, el agua se evaporará violentamente produciendo salpicaduras del combustible que por su alta temperatura provocarán seria quemaduras a quien está intentando apagarlo.

Finalmente si se intenta a pagar un fuego con un extintor a base de dióxido de carbono, en el cual el agente combustible es papel, madera ó materiales que dejan brasas, éstas no serán enfriadas y al poco tiempo el fuego puede volver a reavivarse.

Carga de Fuego

	A Agua	AB Agua + Espuma Química	ABC Polvo Químico Seco	BC Óxido de carbono (CO ₂)	ABC Halotron 1	D Polvo Químico D	K Potasio
 Sólidos	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO
 Líquidos	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO
 Eléctricos	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO
 Metales	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
 Grasas	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI

Un concepto importante para tener en cuenta en la prevención de incendios, es el de **Carga de Fuego**. Se denomina así, a la cantidad de calor que puede desprenderse del incendio total de los materiales combustibles alojados en dado recinto.

Existen técnicas que manejan los expertos para determinar las “Cargas de Fuego” de locales, conocer la carga de fuego de un establecimiento es importante para establecer por ejemplo, la cantidad de extintores necesarios para afrontar con éxito un incendio, o para predecir los daños que podría sufrir la estructura de un edificio por causa del fuego, en caso de incendio.

Para los no expertos, alcanza con saber que la carga de fuego está relacionada con la cantidad y combustibilidad de los materiales acumulados en un recinto. Cuanto mayor sean éstos, tendrán una mayor carga de fuego y será mucho más intenso que aquel que se produzca en un local con una carga de fuego baja.

Por esta razón, como regla general se debe evitar toda acumulación innecesaria de materiales que pueden generar un incendio.



En los hoteles es frecuente tener acumulados elementos en desuso como muebles, colchones, colchas, frazadas y elementos por el estilo, todo lo cual aumenta innecesariamente la carga de fuego del establecimiento.

Es por ello, que el orden y la limpieza juegan un rol muy importante en la prevención de incendios.

Un ejemplo práctico de reducción de la carga de fuego de un local, en este caso la cocina de un hotel, es la limpieza del conducto de ventilación de la cocina y parrilla, ya que la acumulación de grasa aumenta la carga de fuego del lugar y por consiguiente, la magnitud de todo incendio que por cualquier motivo se inicie.

Brigada contra incendio

Para lograr una adecuada prevención o disminución de los daños ocasionados por cualquier posible incendio, muchos hoteles, especialmente los de gran cantidad de habitaciones, cuentan con una Brigada Contra Incendio.

Una brigada, es un conjunto de personas organizadas de acuerdo a una estructura determinada y especialmente adiestradas para realizar tareas específicas, que en el caso de las brigadas contra incendio, consiste primordialmente en la prevención y en la lucha contra el fuego.



La estructura, composición y adiestramiento de estas brigadas, depende de cada establecimiento, y fundamentalmente de los riesgos que hayan sido detectados.

Los integrantes de una brigada contra incendio son empleados del propio establecimiento, que prestan servicios en distintas dependencias y que fueron adiestrados tanto para la prevención como para la colaboración en la extinción de incendios, la evacuación del edificio o la prestación de primeros auxilios a persona afectadas por el fuego.

Quienes integren la brigada, deben ser empleados con vocación de servicio y que conozcan muy bien todo el establecimiento, poniendo todo su empeño y dedicación al servicio de la prevención y la lucha contra el fuego.

Cualquier empleado que sepa leer y escribir, puede ser un excelente brigadista, siempre que reúna las siguientes características:

- Vocación de servicio y actitud dinámica.
- Predisposición para aprender y capacitarse en las tareas de desarrollar.

- Disfrutar de buena salud física y mental.
- Demostrar disposición de colaboración y don de mando y liderazgo.
- Poseer capacidad para tomar decisiones y criterio para resolver problemas.
- Capacidad para asumir responsabilidades.
- Tener iniciativa, formalidad, aplomo y cordialidad.
- Ser consciente de que esta actividad se hace de manera voluntaria.
- Auto motivación para el buen desempeño en la tarea de salvaguardar la vida de terceros.

Las tareas que debe cumplir un brigadista, debe definir las cada establecimiento.

Sin embargo a manera de ejemplo las siguientes son algunas de las actividades más comunes, que generalmente se le asignan a este personal:



- Detectar situaciones de riesgo e informarlas al jefe de la brigada.
- Capacitarse en todos aquellos aspectos que hacen a sus responsabilidades como brigadista.
- Conocer los principios básicos de los primeros auxilios.
- Mantener la calma para ayudar a que las personas no entren en pánico en caso de emergencia.
- Prestar apoyo psíquico y físico al accidentado.
- Conocer y cumplir con el protocolo que tenga el establecimiento para casos de incendio, incluido el Plan de Evacuación.
- Difundir entre sus compañeros, una cultura de prevención de riesgos.

- Conocer y adiestrarse en el manejo de extintores, colaborar para que otros empleados conozcan su uso.
- Responder a las directivas del jefe de la brigada.
- Tener a mano siempre las direcciones de los organismos claves como ser emergencias médicas, policía, bomberos, etc.
- Intervenir con los medios disponibles, para tratar de evitar que se produzcan daños y pérdidas en las instalaciones como consecuencia de una amenaza de incendio.
- Vigilar el mantenimiento del equipo contra incendio.
- Vigilar que no haya sobrecarga de líneas eléctricas ni que exista acumulación de material inflamable.
- Cuidar que el equipo contra incendios sea de fácil localización y el acceso a los mismos no esté obstruido.
- Verificar que las instalaciones eléctricas y de gas, reciban el mantenimiento preventivo y correctivo de manera permanente, para evitar riesgos y garantizar la seguridad.
- Colaborar con el personal de bomberos cuando estos lleguen al lugar del siniestro.

Como podrá apreciarse, la acción de los brigadistas no se limita a actuar durante el desarrollo de un incendio, sino por el contrario, ellos tienen un rol muy importante en la prevención de estos siniestros.

Cuando se produce un principio de incendio, la prioridad del brigadista es sofocarlo lo antes posible **sin sobreestimar sus posibilidades**, pues resulta letal intentar sofocar el fuego cuando resulta evidente que su evolución requiere el trabajo de profesionales y equipos de los que se carece.

Llegado a este punto el brigadista debe dar aviso a sus superiores, si estos no están ya alertados para solicitar ayuda externa.

A partir de ese momento el trabajo de los brigadistas debe desarrollarse en dos frentes distintos.

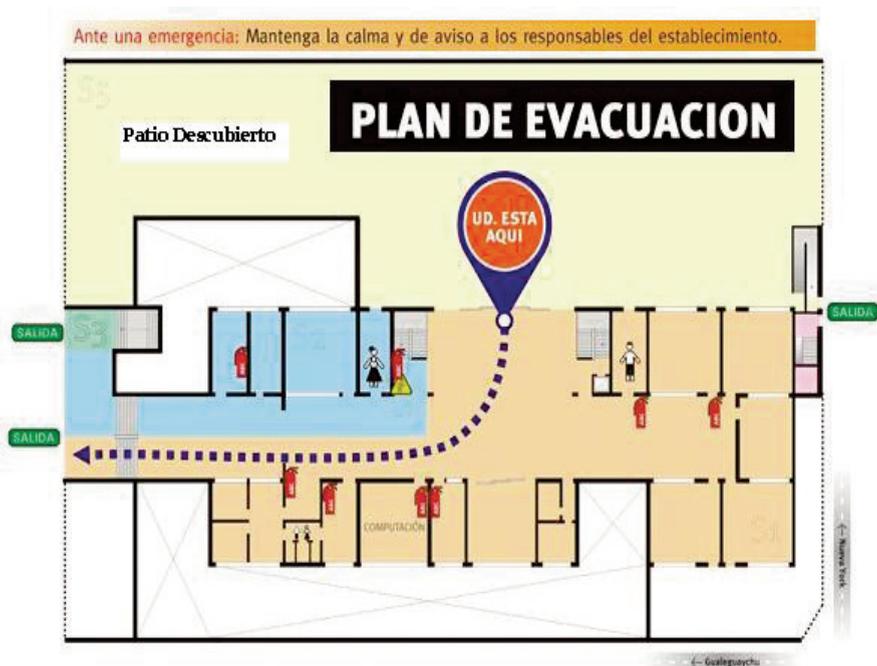
Una parte de ellos deberán estar listos para recibir a los bomberos para indicarles el lugar del incendio, el tipo de fuego de que se trata, las vías de acceso más directas al lugar del siniestro, etc.

Además si el edificio cuenta con servicio central de lucha contra el fuego, deberán desplegar y conectar las mangueras sin accionar la llave de paso del agua.

Por otro lado, otros miembros de la brigada, deberá comenzar el trabajo de evacuación del edificio ya que la tarea de los bomberos, siempre requiere que el área esté despejada, además que la propia integridad física del personal y de los pasajeros del hotel, a esta altura ya comienza a correr peligro.

Para ello, en forma rápida, pero tranquila y sin alteraciones, los brigadistas deberán prepararse para poner en marcha el Plan de Evacuación del establecimiento, cuando reciban las directivas de la persona con autoridad para ordenar la evacuación.

Plan de evacuación



Una de las tareas más delicadas a llevar a cabo cuando el fuego se ha descontrolado y la vida de las personas comienza a correr peligro, es la evacuación del edificio.

Una evacuación desordenada puede causar más daño que el propio incendio.

Por esa razón, siempre se debe contar con un “Plan de Evacuación”, que será más complejo cuando se trate de un hotel de gran envergadura y se requiera evacuar a una gran cantidad de personas, pero aún en los casos de instalaciones sencillas, el plan debe existir, ya que será demasiado tarde pensar como evacuar el edificio en medio de un incendio.

El diseño del plan de evacuación, es una tarea que debe ser desarrollada por un experto; debe estar documentado y puesto en conocimiento de todo el personal del establecimiento.

A este se le deben asignar roles específicos, que se pondrán en acción cuando la persona autorizada para ordenar la evacuación así lo disponga. Los brigadistas juegan un rol fundamental en todo plan de evacuación.

Se debe evitar, por todos los medios, que las personas a ser evacuadas entren en pánico, pues en ese caso, la evacuación se transformará en un caos muy difícil de controlar.

Por eso antes de dar la orden de evacuación, todo debe estar dispuesto para transmitir tranquilidad a los pasajeros y asegurar la rápida, pero ordenada, salida del edificio.

Uno de los elementos que integra el Plan de Evacuación, es el plano que marca las vías de escape o los puntos de reunión, que están en todos los edificios que cuentan con un plan de este tipo. Pero que lamentablemente en muchos casos, ni los propios empleados lo tienen presente.

Estos planos estarán ubicados en las paredes y en sitios estratégicos de cada sector, para indicar los puntos de reunión o la salida según corresponda.

Otro elemento que forma parte del Plan de Evacuación lo constituye la cartelería que ayuda distinguir rápidamente las vías de escape, o puntos de reunión en caso que el Plan prevea la reunión de los ocupantes del edificio en lugares previamente seleccionados.

Finalmente para que el plan de evacuación funcione adecuadamente en caso de producirse un incendio, el personal que tenga asignado algún rol en el mismo, no sólo deberá ser capacitado como ya se indicó, sino que deberá ser entrenado con ejercicios de simulación por lo menos dos veces al año como lo marca la ley.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Brindar especial atención a la capacitación que en temas de prevención de incendios provea el empleador.
- ⚠ Conocer el uso y accionamiento de los elementos de lucha contra incendio con que cuenta el establecimiento.
- ⚠ Adoptar prácticas y conductas que alejen la posibilidad de que ocurra un incendio.
- ⚠ Avisar a su superior inmediato de toda situación que genere un riesgo de incendio.
- ⚠ Conocer el plan de evacuación del establecimiento.
- ⚠ Difundir entre sus compañeros las buenas prácticas para evitar incendios.
- ⚠ Colaborar con los brigadistas y seguir sus instrucciones en caso de incendio.
- ⚠ Colaborar con el orden y la limpieza como forma de disminuir la carga de fuego del establecimiento.
- ⚠ Integrar la brigada contra incendio en caso que sea convocado para ello.



Recomendaciones para empresarios

- ✓ Asegurar la disminución de la carga de fuego de su establecimiento, tanto como sea posible.
- ✓ Proveer los elementos necesarios para la extinción del fuego, acorde con la carga de fuego de su establecimiento.
- ✓ Asegurar que el acceso a los elementos de extinción esté siempre libre de obstáculos y garantizar sus condiciones operativas.
- ✓ Proveer capacitación a su personal, para prevenir posibles incendios.
- ✓ Capacitar a su personal sobre las acciones a desarrollar en caso de incendio, para evitar accidentes personales como consecuencia del mismo.
- ✓ Contar con un plan de evacuación, diseñado por un profesional de la higiene y la seguridad en el trabajo, y ponerlo en conocimiento de su personal.
- ✓ Organizar una brigada contra incendios si el tamaño del establecimiento lo amerita.



CAPÍTULO VIII

Plan de Emergencia para Hoteles

Tal como hemos visto en el capítulo 2, se denomina EMERGENCIA a toda situación en la cual se encuentra en peligro la vida de una o más personas.

Si bien la prevención de riesgos del trabajo tiene por finalidad evitar los accidentes en los lugares donde los trabajadores realizan sus actividades, pueden ocurrir errores, descuidos, negligencias, o situaciones imprevistas, (evidentemente todas ellas fallan en la prevención), que desencadenen un accidente.

En los hoteles, hospedajes o alojamientos, los pasajeros también pueden involuntariamente ocasionar accidentes, que en muchos casos llegan a afectar a los trabajadores, dado que ambos conviven en el mismo edificio y comparten los mismos ambientes, interactuando entre sí permanentemente.

Esto hace que lograr una adecuada prevención sea más complicado, dado que al establecimiento le es imposible en la mayoría de los casos, evitar conductas inseguras por parte de los pasajeros, como por ejemplo, que alguno de ellos deje descuidadamente colillas de cigarrillos mal

apagadas en lugares donde puedan provocar un incendio, o que abandonen jeringas o agujas hipodérmicas en las habitaciones, y hechos por el estilo.

Cuando la consecuencia por un accidente es el riesgo de vida de las personas, estamos en presencia de una emergencia.

Podemos entrar en emergencia por un accidente puntual que afecta a un trabajador o a un pasajero, como ser una caída con pérdida de conocimiento, una fractura seria, una herida con sangrado importante, afectaciones cardíacas por efecto de una descarga eléctrica, etc., o bien por hechos excepcionales de gran magnitud (siniestros), que afecten a varias personas como ser incendios, derrumbes, explosiones, inundaciones, etc. Tanto para atender accidentes individuales con riesgo de vida, como para hacer frente a siniestros, los establecimientos hoteleros deben contar con un PLAN DE EMERGENCIA.

Se denomina así, al conjunto de actividades que se planifican para hacer frente a cualquier situación, donde se encuentre en peligro la vida de una o más personas.

Los objetivos de un plan de emergencia, aplicables a establecimientos hoteleros son los siguientes:

- Identificar los puntos vulnerables del establecimiento.
- Determinar las amenazas latentes en dichos puntos.
- Definir las acciones a seguir, en caso de producirse una emergencia.
- Minimizar las lesiones, la cantidad de muertes y los daños producidos por las emergencias.
- Definir el entrenamiento del personal afectado a las emergencias, entre otras cosas a través de la capacitación, que incluye la realización de simulacros programados y periódicos, que en algunas jurisdicciones la ley fija en 2 por año.

La complejidad de los planes de emergencia, dependen de la magnitud del establecimiento, de las características de sus instalaciones, de la cantidad de personal que trabaje en cada turno, de la cantidad de pasajeros

que albergue el hotel, de la infraestructura de apoyo externo disponible, como ser asistencia médica, bomberos, defensa civil, etc. y de los medios de comunicación que existan en el lugar.

Los planes de emergencias deben ser confeccionados “a medida” para cada establecimiento, dado que cada uno de ellos presentan particularidades, riesgos y amenazas específicas y particulares.

El plan de emergencia debe ser confeccionado por un profesional de la rama de la higiene y la seguridad laboral, quien deberá tener en cuenta todos los factores antes mencionados.

Para poder hacer frente a una emergencia, el primer paso es lograr la concientización tanto del empresario como de los trabajadores, respecto de que cualquier establecimiento es posible de tener que enfrentar una emergencia, y en tal caso resulta indispensable saber como actuar, para evitar consecuencias lamentables y en muchos casos irreparables.

A esto apunta el Plan de Emergencia, a planificar las acciones que en cada caso deben desarrollarse frente a situaciones no deseadas, que ponen en peligro la vida de las personas.

El Plan de Emergencia no es un fin en si mismo, sino es una guía invaluable para actuar eficazmente en caso de emergencias.

Tener un plan de ésta naturaleza, sin contar con personal capacitado para cumplir los distintos roles que exigen las emergencias o carecer de los medios necesarios para llevarlo a cabo, es el camino más directo para transformar una emergencia en un desastre.



Para poder enfrentar una emergencia, se necesita contar con un equipo de gente capacitada (brigada de emergencia) que cumplan distintos roles, si el establecimiento es de gran magnitud. En los establecimientos pequeños, este equipo puede ser más reducido pero las acciones a desarrollar ante una emergencia deben igualmente estar asignadas y distribuidas entre el poco personal con que cuenta el establecimiento.

Se debe tener en cuenta además, que los establecimientos hoteleros trabajan las 24 hs. del día y los 365 días del año, por lo que el accidente puede ocurrir cualquier día y a cualquier hora, razón por la cual, la brigada de emergencia debe estar operativa en todo momento.

Esto quiere decir, que deberá contarse con una brigada de emergencia por turno, y en los establecimientos pequeños, se deberá contar con personal que en cada turno, pueda hacer frente a situaciones de emergencia, aunque no se cuente formalmente con una verdadera brigada.

Una brigada de la naturaleza que nos ocupa, está integrada por grupos de empleados que cumplen tareas específicas frente a una emergencia. Siempre que sea posible se debe seleccionar, para cumplir las funciones de brigadista, a personas que tengan las características que ya hemos enunciado en el capítulo 7:

Cada establecimiento conformará su brigada de emergencia de acuerdo a sus necesidades, pero básicamente, la conducción de la misma correspondiente a un establecimiento grande, estará a cargo de empleados del propio hotel, que habitualmente cumplen distintas funciones dentro del establecimiento, y que en caso de emergencias desarrollarán los siguientes roles:

Responsable de las Emergencias.

Será la máxima autoridad del establecimiento que al momento de una emergencia se encuentre presente, A él responderán todos los líderes de la brigada, quienes podrán tener o no colaboradores a su cargo.

Líder de Primeros Auxilios

Es la persona que lidera al grupo de brigadistas que interviene para brindar los primeros auxilios a las personas accidentadas, decidiendo si es necesario o no, requerir auxilio externo.

Líder de Comunicación

Es quien lidera el grupo de personas que en los distintos turnos está encargado de establecer las comunicaciones internas y externas solicitadas por el responsable de la misma o por cualquiera de los líderes que integran la brigada. Esto permite que cada brigadista siga trabajando en

su tarea específica, mientras al mismo tiempo, se realizan las comunicaciones pertinentes y los pedidos de auxilio requeridos.

Líder de servicios

Es quien lidera al grupo de brigadistas que de ser necesario, accionarán durante la emergencia, los comandos de los distintos servicios del hotel, como ser el suministro de energía eléctrica, la provisión de gas, el manejo de los ascensores, el suministros de agua, etc., para bloquearlos, redireccionarlos o regularlos según lo exijan las circunstancias.

Estas maniobras requieren el concurso de personal capacitado y familiarizado con la prestación de estos servicios. La brigada de servicios se encarga de estos menesteres a pedido de cualquiera de los líderes de la brigada.

Líder de lucha contra incendios

Maneja la brigada de lucha contra incendios, que como hemos visto en el Capítulo correspondiente, cumple tareas muy delicadas y específicas cuando el incidente está relacionado con el desarrollo de un incendio o de un principio de incendio.

Líder de evacuación

En muchas ocasiones se pueden salvar vidas, simplemente alejando convenientemente a las personas que se encuentran en el lugar, del foco del siniestro, operación que se denomina “evacuación”, y que ya vimos en el capítulo de incendio.

Pero también se denomina evacuación, a la tarea de retirar a una sola persona que se encuentre accidentada o atrapada en un lugar de difícil acceso, y que por distintas razones no pueda salir por sus propios medios.

En cada uno de estos casos, se debe proceder con profesionalismo y el líder de evacuación es quien maneja a los brigadistas que eventualmente tendrán a su cargo la evacuación, que corresponda, ya sea esta de carácter total, parcial o individual.

Tanto los líderes, como los brigadistas, como ya hemos señalado, pertenecen al personal del propio establecimiento, y deberán ser

adecuadamente adiestrados para ejercer las funciones que tienen que cumplir durante una emergencia.

Cuando se trata de establecimientos pequeños, ya hemos dicho que la brigada de emergencia será lógicamente mucho más reducida, y sus miembros deberán cumplir más de un rol, para lo cual deberán ser adecuadamente preparados.

Esta multifuncionalidad de los brigadistas de un establecimiento pequeño, se ve compensada por la mayor sencillez de las tareas que deben desarrollar, pues la cantidad de gente es menor y las instalaciones presentan menos complejidades.

En muchos casos, en establecimientos pequeños, por las noches suele quedar un solo empleado a cargo, quien deberá entonces estar capacitado para poder desarrollar, de ser necesario, todas las tareas que en los grandes hoteles realizan las brigadas de emergencias.

Además de la conformación de la brigada, el plan de emergencia debe establecer de qué forma deberán actuar los brigadistas ante las principales emergencias que puedan producirse, para lo cual el experto que lo diseñe, deberá tener en cuenta las principales vulnerabilidades y amenazas que pueden acechar al establecimiento.

Cada hotel, hospedaje u alojamiento, deberá diseñar sus propios protocolos (guías de acción) para hacer frente a aquellas emergencias, que tienen mayores probabilidades de ocurrencia.

Esos protocolos deben detallar la forma en que se debe actuar frente a cada una de ellas, ya que lo que se debe hacer si una persona se desmaya, es distinto a lo que se debe hacer si se detecta un principio de incendio, o si una persona se fractura una pierna.

Todas las acciones que se programen, cualquiera sea el tipo de emergencia que se deba afrontar, deberán estar dirigidas a alcanzar los siguientes objetivos básicos:



Veamos de qué trata cada uno de ellos.

PROTEGER

En muchos casos, producido un accidente, el factor desencadenante del mismo puede seguir actuando por algún tiempo sobre el accidentado, como por ejemplo, la acción agresiva de sustancias ácidas derramadas sobre la piel de un trabajador, el atrapamiento producido por una máquina, la acción del fuego sobre el cuerpo de un empleado, etc.



Proteger, es también actuar para evitar que alguien se vea afectado, sin estar directamente involucrado en un accidente.

Así por ejemplo, proceder a la evacuación de un hotel por la existencia de un principio de incendio, es un acto de protección.

Quien protege debe saber hacerlo, pues su acción no debe empeorar la situación, ni generar condiciones de riesgos para sí mismo. La forma en que hay que proteger al accidentado, depende de cada caso en particular.



Así por ejemplo, lavar rápidamente la zona afectada de quien ha sufrido el derrame de alguna sustancia ácida sobre su piel, o detener la máquina que está produciendo un atrapamiento, o sofocar el fuego que está quemando la ropa de un compañero, etc., son todos ejemplos de lo que significa proteger.

Repetimos entonces que proteger, es detener la acción del agente que está produciendo un daño a alguien.

Lo importante para poder brindar protección, es no paralizarse ni entrar en pánico ante situaciones críticas, y fundamentalmente, haber sido capacitado para poder actuar.

Ante una emergencia, entonces, la primera acción que hay que realizar es proteger al accidentado o a las personas presentes en el lugar del siniestro, para que no sean víctimas del propio siniestro.

Para cada tipo de emergencia, el plan debe determinar cuales son las acciones más convenientes a llevar a cabo, para proteger a la víctima.

Estas rutinas debe estar muy bien estudiadas por quien diseñe el plan, a fin de que la intervención de los brigadistas sea lo más eficaz posible.

ALERTAR

De acuerdo a la situación y/o al estado en que se encuentre la víctima, los socorristas, conocedores de los elementos de auxilio con que cuenta el establecimiento, y del nivel de sus propios conocimientos y posibilidades, deberán evaluar la conveniencia de solicitar auxilio externo.



Como hemos dicho, una verdadera situación de emergencia es aquella en la cual corre peligro la vida de las personas, razón por la cual, en la mayoría de los casos, resulta inevitable solicitar ayuda externa, pues el tratamiento que necesita recibir un accidentado con riesgo de vida, difícilmente pueda ser brindado en las instalaciones del hotel.

Una alerta eficaz exige cuidar algunos detalles, que en muchas ocasiones se descuida y hacen difícil que los servicios de auxilio lleguen a tiempo en caso de producirse alguna emergencia, como por ejemplo, mantener actualizados y fácilmente disponibles los números telefónicos de los servicios externos de asistencia médica, bomberos, defensa civil, policía, emergencia de servicios públicos, etc.

Una alerta eficaz exige que la comunicación para solicitar auxilio tenga absoluta prioridad sobre



todas las comunicaciones que se puedan estar realizando en el hotel al momento de una emergencia.

Quien efectúe el pedido de auxilio debe estar capacitado para informar claramente y con la suficiente calma, como mínimo los siguientes datos:

- El lugar del accidente, es decir, dirección, piso, zona, etc.
- La vía de acceso más rápida para que el auxilio externo llegue hasta donde se encuentra el accidentado, lo más rápido posible.
- Informar sucintamente lo ocurrido, las características generales del accidentado (niño, joven, adulto, sexo, etc.), su estado actual; lúcido, desmayado, herido, golpeado, fracturado, etc., y toda otra información que el servicio de auxilio le solicite y esté dentro de sus posibilidades brindarla.

Con la llamada de auxilio, no terminan las responsabilidades del brigadista encargado de ella, deberá asegurar que el camino hacia donde se encuentra el accidentado se encuentra expedito, además de esperar a quienes concurren en auxilio para llevarlos hasta donde se encuentra la víctima, con la premura del caso.

Si se trata de un incendio, esto último estará a cargo de brigadistas de lucha contra el fuego.

SOCORRER

Socorrer significa actuar en forma directa sobre el accidentado para sacarlo lo antes posible del trance por el que atraviesa y dar tiempo a que la ayuda especializada pueda hacerse cargo de la víctima.

En esta etapa resulta de particular importancia, la aplicación de las técnicas de primeros auxilios, que veremos en otro capítulo y de las cuales, los brigadistas se sirven para socorrer a la víctima.



El auxilio que se brinda a la víctima en un primer momento, marca muchas veces la diferencia entre la vida y la muerte del accidentado, tal la importancia del trabajo de los brigadistas en los primeros momentos posteriores al accidente.



Recordemos entonces que ante una emergencia corresponde:



Finalmente, si bien la emergencia resulta como consecuencia de una falla de la prevención, la existencia de un Plan de Emergencia, es también una acción preventiva, pues su finalidad es lograr que las consecuencias del accidente que no se pudo o no se supo evitar, sean lo menos grave posible.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Concientizarse que pueden producirse emergencias en su lugar de trabajo.
- ⚠ Reconocer las graves consecuencias que ellas pueden ocasionarle, a él y a sus compañeros.
- ⚠ Conocer los aspectos prácticos del plan de emergencia del establecimiento.

- ⚠ Aprovechar toda capacitación que el empresario o el sindicato le brinden sobre prevención de riesgos del trabajo.
- ⚠ Saber donde se encuentran ubicados los extintores de incendio, y cuales son sus características.
- ⚠ Adquirir práctica en el manejo de los mismos.
- ⚠ Saber donde están ubicados los botiquines de primeros auxilios y que contienen.
- ⚠ Capacitarse en la práctica de primeros auxilios.
- ⚠ Integrar la brigada de emergencia si resulta elegido para ello.
- ⚠ Difundir entre sus compañeros los principios de prevención de riesgos laborales.
- ⚠ Alertar a su jefe si observa por parte de pasajeros, conductas que pongan en riesgo la seguridad del establecimiento.



Recomendaciones para empresarios

- ✔ Tomar conciencia de la posibilidad de tener que enfrentar alguna emergencia en su establecimiento.
- ✔ Contar con un Plan de Emergencia, elaborado por un profesional habilitado para ello, aunque se trata de un establecimiento pequeño.
- ✔ Conformar la Brigada de Emergencia y capacitar a sus integrantes, según los roles que tengan que cumplir.
- ✔ Proveer los elementos necesarios para las emergencias según lo previsto en el Plan de Emergencia.
- ✔ Mantener actualizados los teléfonos de los organismos locales, capaces de asistir al establecimiento en caso de emergencia.

-  Asegurar la capacitación de su personal en la práctica de primeros auxilios y lucha contra incendios.
-  Realizar los simulacros de emergencia por lo menos 2 veces por año.
-  Asegurar que el Plan de Emergencia sea conocido por todo el personal.



CAPÍTULO IX

¿Qué Hacer Frente a un Accidente ó una Enfermedad Profesional?

Como ya hemos visto en capítulos anteriores, a pesar de todos los cuidados que cada uno de nosotros ponga en su labor diaria, sucede mucha veces que involuntariamente, incurrimos en acciones inseguras, trabajamos en condiciones inapropiadas, o tenemos la mala fortuna de tener que sufrir un accidente en el trayecto de casa al trabajo, o al regreso al hogar después de la jornada laboral.

En todos estos casos, el trabajador afectado requiere atención médica, cuyos aspectos legales y contractuales se encuentran contemplados en la ley 24557/96, que precisamente garantiza esa atención.

En la República Argentina, esta ley forma parte del Sistema de Seguridad Social, que junto a otras normas legales, tratan de proteger la salud del trabajador a lo largo de su vida, o de asegurar una subsistencia digna en su edad avanzada, como lo son las leyes que regulan las Obras Sociales, o la percepción de haberes jubilatorios y pensiones, entre otras.

Todo trabajador debe saber como actuar para tener acceso a la atención médica que necesita, como consecuencia de haber sufrido un accidente o padecer una enfermedad profesional.

Ya hemos definido claramente en el capítulo 2, que se entiende por “accidente laboral”, “accidente in itinere”, y “enfermedad profesional”.

Tener claros estos conceptos, es importante para poder saber como actuar en esas circunstancias, a fin de obtener la atención médica necesaria, y los beneficios que la ley otorga al trabajador accidentado.

Según la ley 24557/96, estas afecciones deben ser denunciadas ante la ART que el empleador debe contratar, entidad que tiene la obligación, no solo de atender médicamente al trabajador afectado, sino también, de pagar al mismo, su salario habitual mientras dure su convalecencia y no pueda trabajar, después de los primeros 9 días de ocurrido el accidente. Como así también la correspondiente indemnización, por las secuelas permanentes que eventualmente puedan afectar al trabajador.

Como puede apreciarse, los servicios que las ART tienen obligación de prestar al trabajador accidentado, son muy importantes, de allí la necesidad que sean conocidos por todos los empleados, y que éstos, se aseguren de estar afiliados a una ART.

Ahora bien, para que el trabajador tenga derecho a esas prestaciones, su empleador está obligado por la ley mencionada a contratar a su elección, una ART para afiliarse en ella a todo su personal.

Para el trabajador, la constancia de estar afiliado a una ART, es la credencial personal que ésta emite y que el empleador le debe entregar al trabajador.

Esta tarjeta, incluye un número de teléfono gratuito, para poder contactarse con la ART, ante cualquier accidente que afecte al trabajador.

Es obligación del trabajador, llevar siempre consigo esa credencial cuando va a su trabajo, dado que en caso de accidente, para ser atendido en el centro asistencial que indique la ART, su presentación es un requisito obligatorio.



ART vs. OBRA SOCIAL

Resulta de suma importancia, que el trabajador sepa que el cuidado de su salud está a cargo de dos instituciones bien diferenciadas, que actúan en situaciones totalmente distintas.

Una es la Obra Social, a la cual está afiliado y la otra es la ART a la cual lo afilió el empleador.

La obra social se ocupa de la atención médica de todas aquellas dolencias no originadas por el trabajo, en tanto que la ART, es la responsable de asegurar la atención médica de los accidentes laborales, los accidentes in itinere, y las enfermedades profesionales, como así también de pagar las indemnizaciones que correspondan como consecuencia de estos eventos, y los salarios caídos después de los 9 días de producido el accidente, en los casos en que la convalecencia exceda ese lapso.



Las obras sociales NO TIENEN OBLIGACIÓN de brindar asistencia médica ante accidentes laborales, accidentes in itinere o enfermedades profesionales. Estos casos deben ser atendidos por las ART.

PASOS A SEGUIR FRENTE A UN ACCIDENTE LABORAL

1. En primer lugar, dentro de las posibilidades del establecimiento y de las nociones de primeros auxilios que tenga el personal del mismo, se debe brindar asistencia primaria al accidentado.
2. Cuando la afección no es menor, y el trabajador requiera atención médica, aunque sea de carácter preventivo, se debe tomar

contacto inmediato con la ART, para saber a que centro asistencial deberá dirigirse el accidentado para ser atendido, o solicitar ambulancia para efectuar el traslado y recibir los primeros cuidados.

A partir de ese momento, la asistencia médica quedará a cargo de la ART.

3. Si el accidentado no puede reintegrarse al trabajo en forma inmediata, los jornales de los 9 primeros días de ausencia por accidente laboral, deberán ser pagados por el empleador.
4. Si la recuperación del accidentado dura más de 9 días, la ART, se hará cargo de los jornales diarios que le correspondan al trabajador.
5. Si el trabajador accidentado, considera que la atención de la ART no es satisfactoria, o que la atención médica debe continuar a pesar que la ART lo haya dado de alta, es su derecho efectuar una presentación ante la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), para que dictamine si la atención médica es la adecuada y si debe seguir recibéndola, a pesar del alta dada por la ART.
6. Es obligación del trabajador someterse a las revisiones médicas que dispongan, tanto la ART como la SRT.

PASOS A SEGUIR FRENTE A UN ACCIDENTE IN ITÍNERE

1. Como en cualquier accidente, la prioridad la tiene la atención médica que deba brindarse al accidentado.
En tal sentido lo principal es lograr que el auxilio médico llegue lo antes posible, y de ser necesario, el accidentado deberá ser llevado rápidamente al centro asistencial más cercano, para recibir la atención que su estado requiera.
2. Independientemente de ello, el trabajador accidentado debe presentar su credencial al centro asistencial al cual fue derivado, y avisar a la ART, la situación en la que se encuentra, a efectos que esta entidad disponga los pasos a seguir para garantizar su correcta atención.
3. Obviamente, también el empleador deberá ser informado del

accidente sufrido por su empleado, para que también de aviso a la ART.

4. Resulta muy conveniente que el empleado sepa cual es el centro asistencial que atiende a la ART de la cual es afiliado, a efectos de solicitar ser trasladado al mismo en caso de no poder movilizarse por sus propios medios o concurrir a él en caso que esté en condiciones de hacerlo.
5. Todo accidente in Itínere, debe ser denunciado por el trabajador ante la autoridad policial del lugar donde haya ocurrido, dado que esa denuncia es una constancia que generalmente pide la ART, para incorporarla a las actuaciones que llevará adelante con motivo del hecho ocurrido.
6. Al igual que en el caso anterior, si el trabajador accidentado, considera que la atención de la ART no es satisfactoria, o que la atención médica debe continuar a pesar que la ART lo haya dado de alta, es su derecho efectuar una presentación ante la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), para que dictamine si la atención médica es la adecuada y si ella debe continuar pese al alta dada por la ART.
7. Las jornadas no trabajadas por causa de un accidente in Itínere, durante los primeros 9 días serán pagados por el empleador, al igual que en el caso de un accidente laboral. De prolongarse la imposibilidad de trabajar, los restantes jornales hasta el alta definitiva del trabajador accidentado, corren por cuenta de la ART

PASOS A SEGUIR FRENTE A UNA ENFERMEDAD PROFESIONAL

1. Generalmente, es el médico de cabecera o de la Obra Social el que ante la consulta del trabajador con motivo de alguna dolencia que lo aqueja, hace el primer diagnóstico e infiere a través de la información que le da el paciente, que se está en presencia de una posible enfermedad profesional.
2. Con ese diagnóstico el trabajador deberá solicitar a la ART, la atención de su dolencia.
3. En la República Argentina son consideradas Enfermedades

Profesionales, sólo aquellas originadas en los lugares de trabajo y siempre que se encuentren contempladas en un listado elaborado y actualizado periódicamente por el Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

4. La ley 24557/96, establece además la creación de las denominadas Comisiones Médicas, que actúan en las distintas jurisdicciones del territorio nacional, quienes tienen entre otras funciones, dictaminar si corresponde o no hacer lugar a la presentación del trabajador, es decir si su afección debe encuadrarse en la categoría de Enfermedad Profesional.
5. En caso de que el dictamen de la Comisión Médica resulte favorable al empleado, la ART, deberá hacerse cargo del tratamiento, de la provisión de medicamentos, de los salarios caídos si corresponde y eventualmente de la indemnización en caso de demostrarse una disminución en la capacidad laboral del trabajador.
6. El trabajador está obligado a someterse a los exámenes médicos que requieran las Comisiones Médicas, a efectos de dictaminar la naturaleza de la enfermedad que padece y su relación con el trabajo que realiza.
7. También en este caso, si el trabajador accidentado, considera que la atención de la ART no es satisfactoria, o que la atención médica debe continuar a pesar que la ART lo haya dado de alta, es su derecho efectuar una presentación ante la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), para que dictamine si la atención médica es la adecuada y si ella debe continuar pese al alta dada por la ART.
8. Con respecto al pago de los jornales caídos, son de aplicación en este caso, lo dicho en los dos casos anteriores.

Lo expresado hasta aquí son los aspectos básicos que el trabajador debe conocer para lograr la atención de las dolencia que puede sufrir como consecuencia de haber sufrido un accidente laboral, un accidente in itinere o padecer una enfermedad profesional.

Sin embargo, es necesario destacar, que en cada caso en particular, pueden presentarse infinidad de situaciones, especialmente entre el trabajador y la ART, que requerirán un análisis pormenorizado de la situación y

su encuadre dentro de lo previsto en la ley 24557/96, lo que en muchos casos requerirá un asesoramiento legal adecuado.



Recomendaciones para empleados

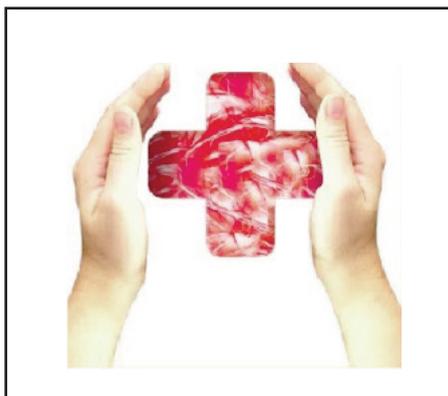
- ⚠ Informar al empleador del accidente sufrido, en el mismo momento de haberse producido.
- ⚠ Si se trata de un accidente in Itínere, hacer la denuncia del mismo a la ART, antes de las 72 hs. de haber ocurrido.
- ⚠ Mantener siempre consigo la credencial de la ART a la que está afiliado.
- ⚠ Conocer el centro asistencial que emplea la ART para atender a sus afiliados, su dirección y el número de teléfono de contacto.
- ⚠ Salvo casos de emergencias, atenderse en el centro asistencial que le indique la ART.
- ⚠ Recordar que los accidentes laborales, los accidentes in itínere y las enfermedades profesionales deben ser atendidos por la ART.
- ⚠ Cumplir con el tratamiento médico recomendado por el centro asistencial designado por la ART.
- ⚠ En caso de considerar que no está siendo bien asistido por el centro asistencial designado por la ART, efectuar el correspondiente reclamo ante la misma y de no ser atendido ante la SRT.



Recomendaciones para empresarios

- ✔ Tener a todo su personal afiliado a una ART.
- ✔ Tener permanentemente actualizado la dirección, y el número de contacto del o de los Centros Asistenciales que corresponden a la ART que contrató.

- ✓ Entregar a cada empleado la credencial suministrada por la ART
- ✓ Exponer en lugar visible el afiche a que hace referencia la Resolución N° 70/1997 y sus modificatorias.
- ✓ Brindar asistencia primaria al trabajador accidentado. Pagar los jornales de los 9 primeros días no trabajados, en razón de un accidente o una enfermedad profesional.



CAPÍTULO X

Socorrismo

La criatura humana es un maravilloso exponente de equilibrio psico-físico, en permanente demostración de inteligencia y de fuerza superior a la más moderna y sofisticada maquinaria. Sin embargo, algunas situaciones de emergencia, especialmente producidas por los accidentes de todo tipo, pueden poner en peligro la integridad de las personas, y en ciertos casos, provocar la muerte en pocos minutos. Esto hace necesario que todos conozcamos como prestar Primeros Auxilios en forma oportuna y adecuada y en tal sentido convendrá conocer y recordar algunas normas básicas de procedimiento para actuar ante determinadas situaciones: protegiendo de riesgos persistentes, alertando al solicitar ayuda especializada y auxiliando de la manera más conveniente.

Los primeros segundos cuentan. El auxiliador ante la ausencia médica, debe hacerse cargo de la situación y proceder sin vacilaciones. En esos momentos es cuando se recuerda solo lo aprendido y se actúa casi automáticamente. Por eso es importante fijar los conceptos en forma breve y concreta, de manera clara y precisa, que no dejen lugar a dudas sobre el adecuado procedimiento a seguir y actuar con la mayor eficiencia.

Todas las personas pueden sufrir un accidente y tomando como base que

de cada 2 personas, una cualquiera de ellas puede ser la víctima, por lo cual se justifica y se hace necesario que todas las personas conozcan cómo prestar los primeros auxilios.

En el trabajo, el hogar, el tránsito, el deporte y cualquier otro tipo de actividad que el hombre desarrolle, deben extremarse las medidas preventivas, considerando a la prevención, como la más eficaz manera de evitar los accidentes.

El accidente y sus consecuencias pueden ser leves o llegar a producir incapacidad y hasta muerte de las personas, de no mediar, en la gran mayoría de los casos, la adecuada prestación de los primeros auxilios.

El auxiliador o socorrista no es un médico y debe actuar ante la ausencia médica en caso de emergencia, con la mayor serenidad, rapidez y aplicando un procedimiento que temple las tres acciones principales ya vistas en el capítulo VIII “Plan de Emergencia para Hoteles”, PROTEGER, ALERTAR, AUXILIAR. (Capítulo VIII).

Cada situación tendrá como contrapartida un procedimiento prefijado, que debe ser conocido y memorizado por el auxiliador y practicado la mayor cantidad de veces que le sea posible.

Así por ejemplo, ante una situación que presente la persistencia de un riesgo que pueda poner en peligro la vida de la víctima por electrocución, el procedimiento adecuado será suprimir la corriente. Ante la imposibilidad de hacerlo, deberá desprender a la víctima de la corriente eléctrica utilizando cualquier elemento no conductor, pero nunca tocando a la víctima en forma directa, a efectos de evitar que la corriente afecte también al socorrista.

Ante una situación que presente riesgos persistentes, como inundación, incendio, derrumbe, u otra cosa que pudiera poner en peligro la vida de la víctima, el procedimiento adecuado será alejar a la víctima del peligro. En estos casos, si la víctima habla y manifiesta dolor de espalda o no habla y ha sufrido una caída o un golpe, se deberá considerar una posible fractura de columna y como medida preventiva, trasladarlo en forma rígida para alejarlo del peligro. De no presumirse fractura de columna, el traslado se deberá efectuar de la forma más rápida posible, a efectos de evitar el desplazamiento de los huesos de la columna vertebral, que puedan lesionar la médula espinal.

Ante una situación en que la víctima no hable y no respire (Riesgo de

Asfixia), y en caso de no comprobarse pulsaciones y habiéndose verificado dilatación extrema de pupilas (Paro Cardíaco), el procedimiento adecuado será suministrar aire por medio de la respiración artificial y aplicar en su caso masaje cardíaco externo.

Ante una situación en que la víctima hable o no hable y presente pérdida abundante de sangre, evidenciando una hemorragia externa, el procedimiento adecuado será detener la pérdida de sangre por compresión, y si no se puede lograr por este medio, aplicar como última medida un torniquete.

Ante la situación en que la víctima hable y sienta dolor en cualquier parte del cuerpo que haga presumir una fractura de huesos, el procedimiento adecuado será la inmovilización de la parte del cuerpo afectada.

Si el dolor es en la espalda y no existe riesgo que obligue a su traslado, el procedimiento adecuado será NO MOVER a la víctima y esperar ayuda especializada.

Ante una situación que la víctima hable o no hable y presente la piel enrojecida, lacerada o se encuentre en contacto directo con fuentes de calor o productos químicos, el procedimiento adecuado será higienizar neutralizando los efectos causantes de las quemaduras, sofocando, enfriando, lavando con abundante agua y retirando, con el mayor cuidado, la ropa que estuviera embebida en productos químicos.

Como puede apreciarse, cada situación requiere un procedimiento específico, para prestar a las víctimas de un accidente los primeros auxilios.

Independientemente de ello, existen técnicas específicas, de acción directa sobre las víctimas, para ayudarlas a salir del trance por el que están pasando, hasta la llegada del auxilio médico correspondiente.

A continuación veremos alguna de las más usadas:

TÉCNICA PARA LA RESPIRACIÓN CARDIO PULMONAR (método boca a boca):

Se denomina Aparato Respiratorio a un conjunto de órganos, encargado de llevar el oxígeno hasta los pulmones y cuya función consiste en el intercambio de gases (oxígeno y anhídrido carbónico) entre el organismo y el medio ambiente, efectuando una mecánica respiratoria cuyo proceso

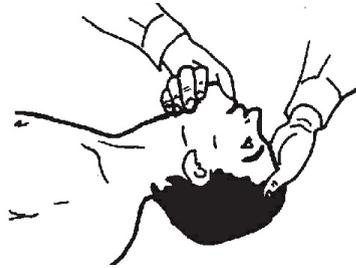
se cumple mediante los movimientos de inspiración y expiración. Si esta mecánica respiratoria se suspende por cualquier razón puede sobrevenir la muerte de la víctima en pocos minutos.

Ante la ausencia de respiración debe iniciarse rápidamente la respiración artificial. El método boca a boca comprende cuatro (4) principales pasos:

- 1) Coloque a la víctima de espaldas, en lo posible sobre un lugar plano y duro y limpie la boca quitando cualquier objeto que se encuentre dentro de la misma y que pueda dificultar el paso normal del aire.



- 2) Incline la cabeza lo más posible hacia atrás, colocando una mano debajo de la nuca y la otra mano sobre la parte superior de la cabeza, a efectos de facilitar la apertura del canal respiratorio, verificando que siempre quede en esa posición.



- 3) Cierre con los dedos de su mano la nariz de la víctima y proceda a insuflar aire en su boca, observando que el pecho de la víctima se dilate o ascienda.



- 4) Retire su boca de la boca de la víctima, aflojando la presión de los dedos sobre su nariz para permitir la salida del aire y verifique que el pecho de la víctima se retraiga o descienda.



La respiración artificial debe suministrarse a un ritmo normal en forma suave y continuada y con la necesaria fuerza como para hacer elevar el pecho de la víctima.

Si lo desea, puede colocar un pañuelo o tela fina sobre la boca de la víctima, a efectos de evitar el contacto directo, dado que esto no afecta al paso del aire. **NO SUSPENDA** la respiración artificial hasta recibir auxilio médico o hasta que se haya restablecido la propia respiración de la víctima en forma normal.

La vida de una persona depende de su trabajo de socorrista.



TÉCNICA DE RESUCITACIÓN CARDÍACA

El masaje cardíaco externo debe realizarse cuando el corazón no late y de manera inmediata, con el objeto de su reanimación. Esto se logra ejerciendo presión a efectos de comprimir el corazón entre el esternón y la columna vertebral, forzando a la sangre a pasar por las arterias. Cuando se afloja la presión, el pecho se expande, el esternón recubre su posición normal y el corazón vuelve a llenarse de sangre.

La verificación de que el corazón no late puede hacerse por el pulso, tomándolo preferentemente sobre la arteria carótida, en el cuello de la víctima y constatando la dilatación de la pupila. En tal caso se deberá proceder en forma inmediata a la aplicación del masaje cardíaco externo, pues se paró el corazón.

- Ubique a la víctima de espaldas sobre una superficie dura. Coloque el talón de una de las manos sobre el esternón y encima la palma de la otra mano. Ejercer presión para lograr el hundimiento necesario y afloje luego para que el tórax vuelva a su posición normal.
- Repita la operación de 60 a 80 veces por minuto.



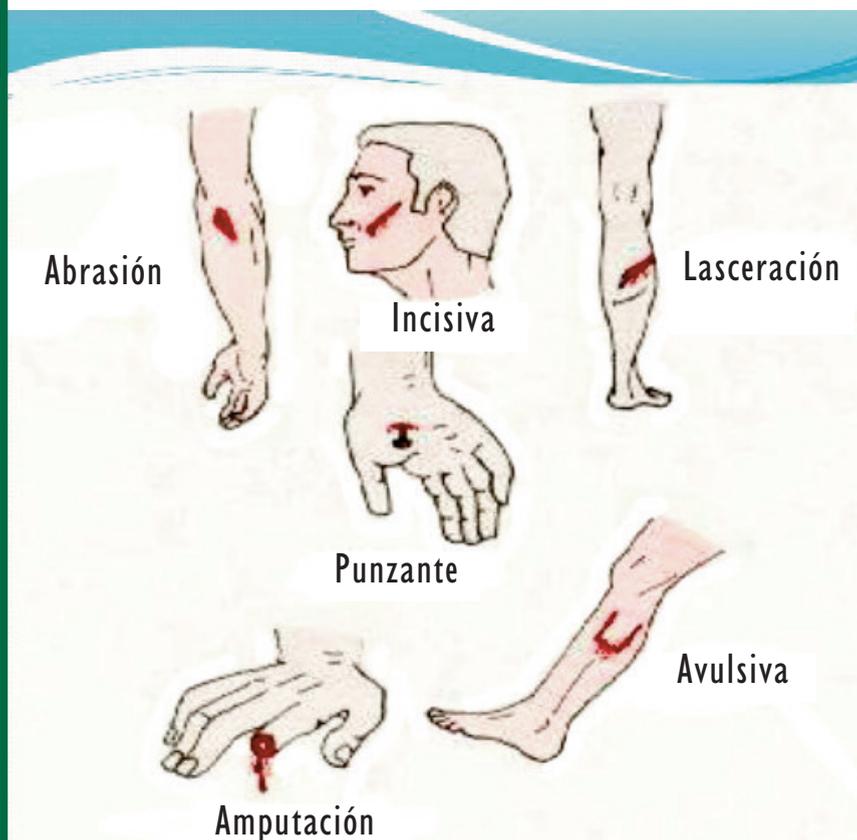
Generalmente el masaje cardíaco externo debe combinarse con el método de respiración boca a boca, para lo cual, si actúa un solo auxiliar, deberá insuflar dos veces aire y aplicar 8 a 10 masajes cardíacos, esto en forma continuada e ininterrumpida.

TÉCNICA PARA ATENDER HEMORRAGIAS

El Aparato Circulatorio es un conjunto cerrado, compuesto por arterias, venas y capilares, en el que se intercala un órgano bombeador (corazón), que está dispuesto para la circulación de la sangre. Este aparato permite que el oxígeno y las sustancias nutritivas vaya a todo el cuerpo. Por el corazón de una persona adulta, pasan alrededor de 14.000 litros de sangre en 24hs., y la longitud total de los vasos sanguíneos del cuerpo humano supera los 160.000 kilómetros.

La cantidad de sangre de una persona adulta es de aproximadamente 6 litros y un hemorragia arterial grave puede producir la muerte en pocos minutos.

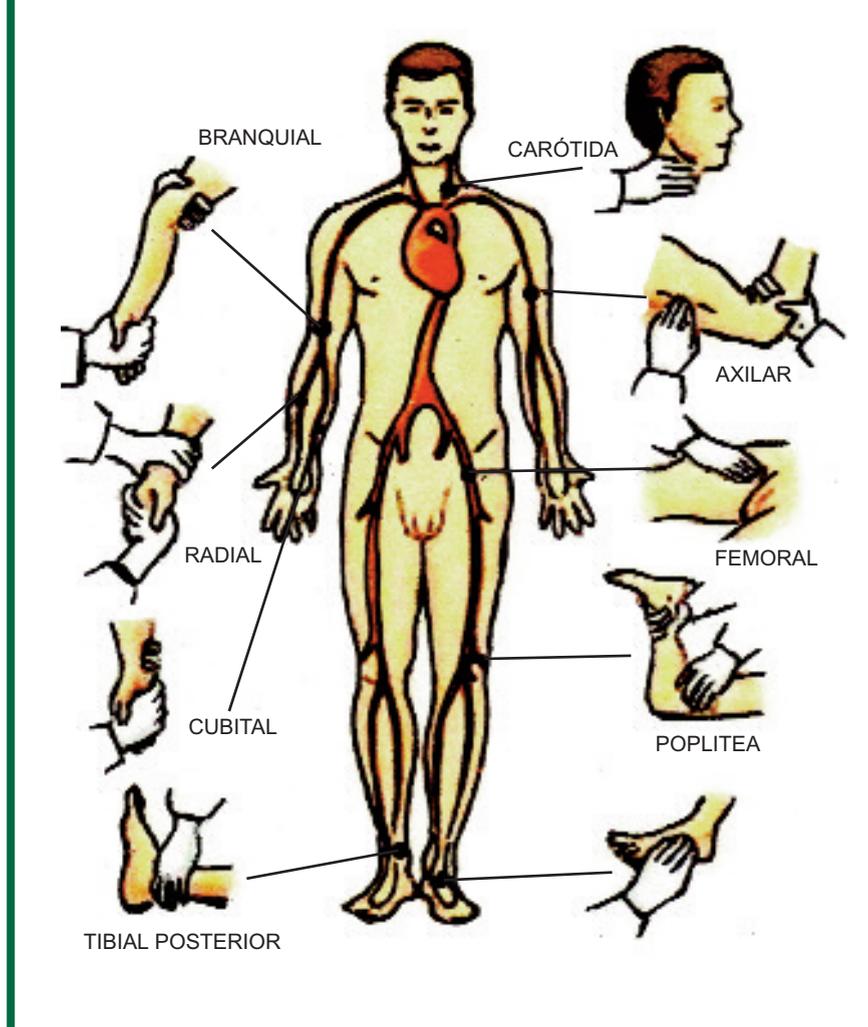
Tipos de heridas



El control de hemorragias debe intentarse en primera instancia por medio de presión directa sobre la misma herida, utilizando para tal fin, una almohadilla, tela o gasa, lo más limpia posible.

De no ceder la pérdida de sangre se ejercerá presión con los dedos sobre los siguientes puntos que se encuentran a ambos lados del cuerpo.

Puntos a ejercer presión en la arteria para detener el sangrado en el primer momento



La presión se puede ejercer en la arteria carótida sólo por muy poco tiempo. En el resto del cuerpo se aplicará presión y/o el torniquete si el sangrado no se detiene.

Importante. No abusar del torniquete, quitarlo al verificar que el sangrado terminó.

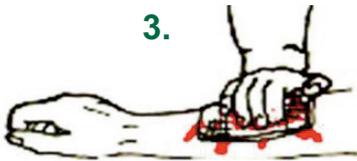
Si se mantiene el torniquete por mucho tiempo se puede causar un daño mayor.



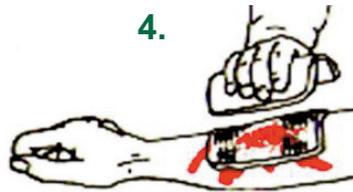
1. Buscar la arteria femoral, y ejercer presión.



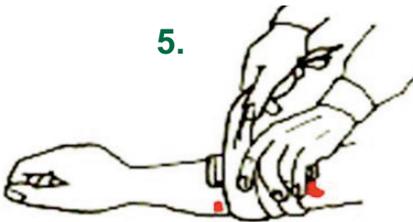
2. Comprimir la arteria para evitar el sangrado.



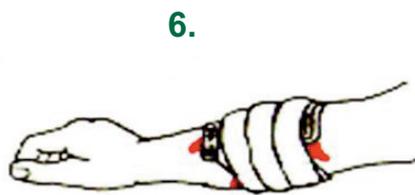
3. Aplique presión directa sobre la herida con apósito.



4. Aplique un apósito más si es necesario.



5. Sostenga el apósito con un vendaje compresivo.



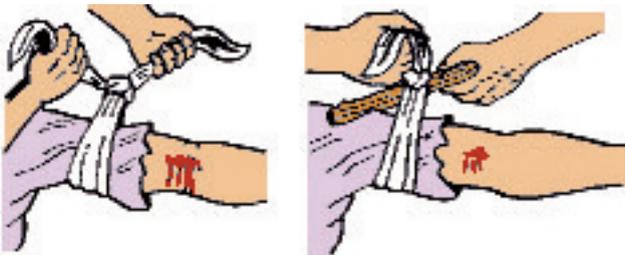
En toda hemorragia, lo importante es detener lo antes posible el sangrado, para lo cual, se deberá ejercer presión en distintas partes del cuerpo, según sea el lugar del sangrado.

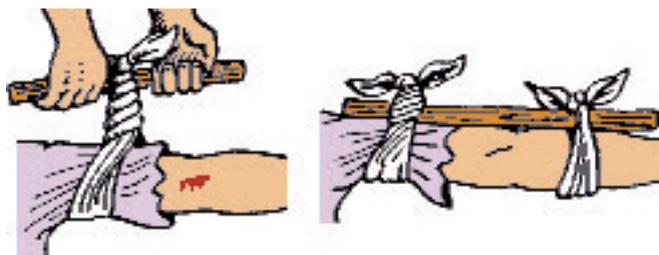
A continuación veremos donde se deberá presionar el cuerpo del accidentado, según el lugar del sangrado:

- Presione con los dedos sobre el cuello al lado de la tráquea y contra la columna vertebral **ARTERIA CAROTIDA** para detener hemorragias en el cuello o la cabeza. Controle el paso de la sangre al cerebro, dado que puede ser peligroso detenerla por más de 4 a 5 minutos.
- Presione detrás de la clavícula contra la columna vertebral **ARTERIA SUBCLAVIA** para detener hemorragias alrededor del hombro o del costado interior del brazo
- Presione en la cara interna del brazo, en la mitad entre el hombro y el codo **ARTERIA HUMERAL** para detener hemorragias del brazo hacia abajo.
- Presione con la base de la mano en la hendidura del muslo, entre la parte superior del muslo y el abdomen **ARTERIA FEMORAL** para detener hemorragias en los miembros inferiores.

De no poderse controlar las hemorragias por presión directa y solo como último extremo se recurrirá a la aplicación de un **TORNIQUETE**. El torniquete se aplicará en el brazo o el muslo, colocando algo debajo de él a manera de almohadilla firme -pero no dura- para proteger la arteria y disminuir la presión.

Ate las puntas del torniquete con un nudo sencillo y sobre éste coloque un palito u otro elemento similar, sujetándolo con un nudo doble. Para apretar el torniquete se da vueltas hasta obtener una presión que haga cesar la hemorragia. El método corriente aconseja aflojar la presión del torniquete brevemente cada 15 ó 20 minutos, pero sin quitarlo del sitio.





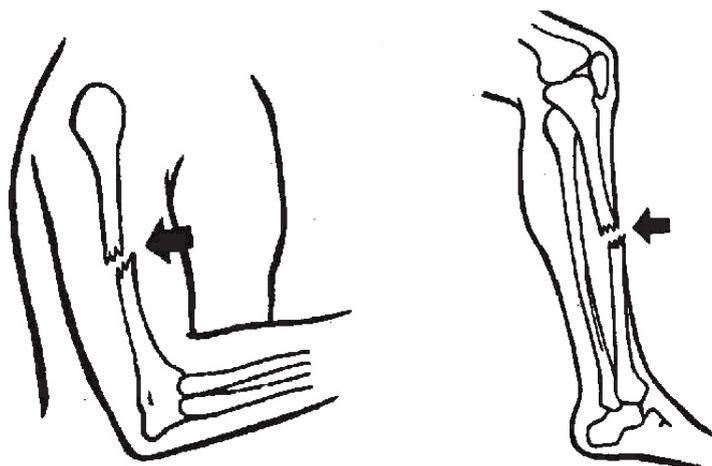
Cuando se deba aplicar un torniquete, es recomendable tener presente las siguientes consideraciones:

1. Siempre realice el torniquete arriba de la herida.
2. Pase un palo, lapicera u otro elemento para realizar la presión.
3. Ajuste el torniquete, sólo lo necesario para detener el sangrado.
4. Si es posible vincule la otra parte del brazo para mantenerlo rígido.
5. Usar el torniquete lo mínimo posible y realizar un vendaje compresivo para detener el sangrado.
6. No usar para hacer un torniquete, cuerda, alambre u otro tipo de elemento cortante.
7. El caso de heridas en la mano, con el solo hecho de levantar la mano lo más alto posible, el sangrado parará y nos dará tiempo de establecer un vendaje para detenerlo.

TÉCNICA PARA EL CASO DE FRACTURAS

El sistema óseo que sostiene y da forma al cuerpo, protege además, a manera de caja los principales órganos vitales. El cuerpo humano cuenta con más de 200 huesos en la conformación de su estructura.

Las fracturas de los huesos pueden ser, entre otras: simples, desplazadas o expuestas. El procedimiento más adecuado para la prestación de los primeros auxilios consiste en lograr la inmovilización de las partes afectadas.



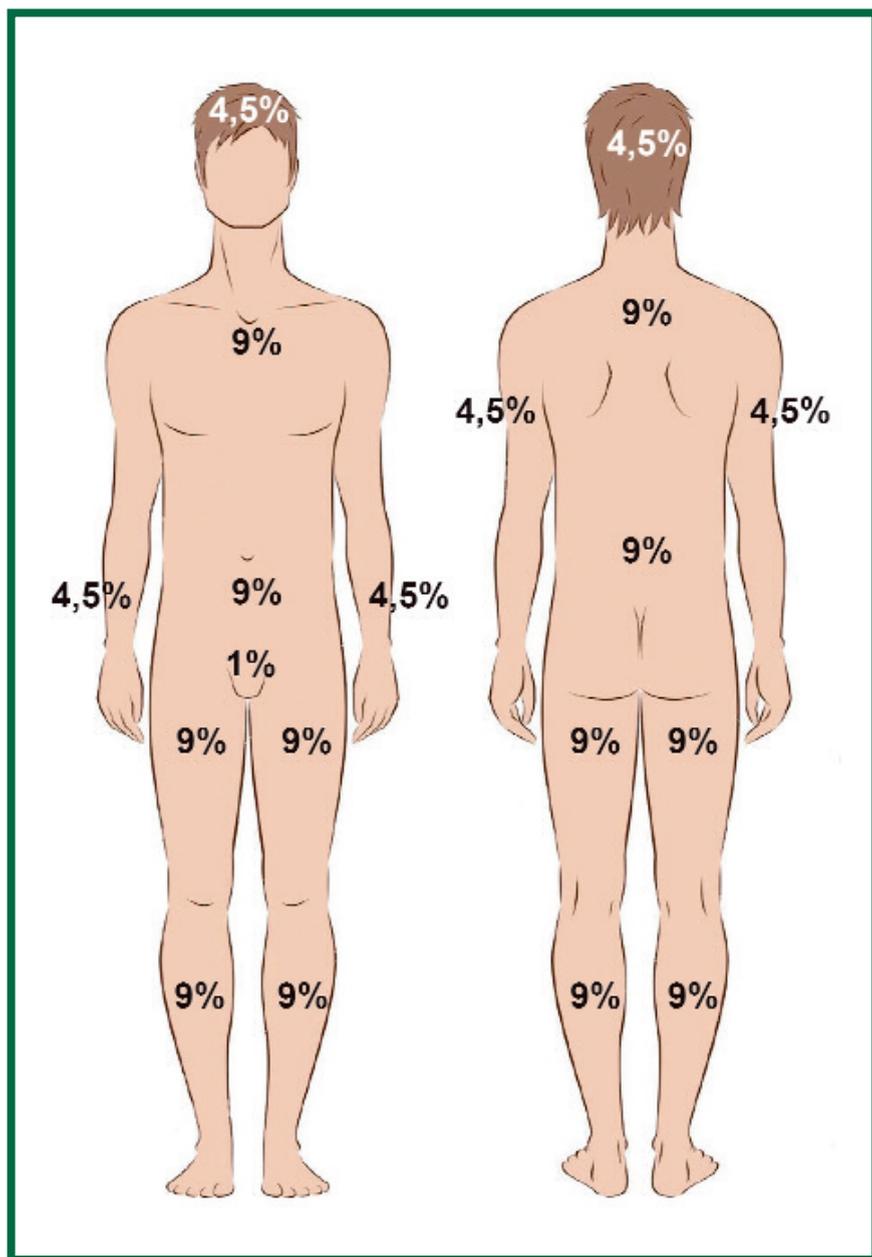
La inmovilización de los huesos se logra mediante el entablillado con férulas de madera, cartón fuerte o material similar, manteniéndolos en el lugar mediante vendas o trozos de géneros.

En el caso de miembros inferiores y no contándose con otros medios, la pierna sana puede servir para inmovilizar la otra pierna, ajustándola a la misma. En todos los casos se debe evitar el movimiento de la víctima. No intentar cambiar de postura a la persona lesionada hasta conocer exactamente la naturaleza de su lesión. No permitirle que se siente o se mueva hasta tener la seguridad de que de ello no pueda resultar ningún peligro. Debe tenerse mucho cuidado en detectar las posibles fracturas de la columna vertebral, dado el peligro que representa el daño que pueda causar a la médula espinal un movimiento inadecuado.

Un mal procedimiento puede agravar la situación y causar daños, a veces irreparables al accidentado, como ser la parálisis con carácter irreversible. En el caso de presunción de fractura de columna vertebral Y DE NO EXISTIR RIESGO PERSISTENTE que obligue al traslado de la víctima, deberá considerarse el NO MOVERLA como procedimiento más adecuado.

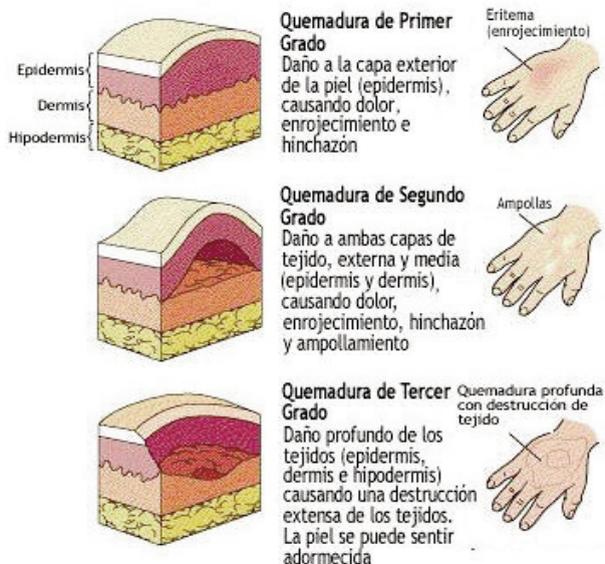
TÉCNICA PARA ATENDER QUEMADURAS

El cuerpo humano está totalmente cubierto de piel en porcentajes del 18% para el frente y el dorso del tronco respectivamente, un 9% para cada brazo, un 18% para cada pierna y un 9% para la cabeza.



Las quemaduras se determinan en grados, según la profundidad de su acción sobre la Epidermis, Dermis y Tejidos profundos, considerándolas en ese orden como de 1°, 2° y 3° grado respectivamente.

Los tres diferentes grados de quemaduras



Dado que si las quemaduras afectan a un importante porcentaje del cuerpo pueden llegar a causar la muerte de la víctima, la aplicación de los primeros auxilios consiste en neutralizar el efecto causado por los agresores. Es fundamental la rápida actuación en presencia de un GRAN QUEMADO, evitando por cualquier medio disponible (sofocación, enfriamiento, etc.) que el proceso de quemadura continúe.

En caso de quemaduras térmicas, se procederá a enfriar utilizando agua. En caso de quemaduras químicas, producidas por contacto con ácido fuertemente corrosivo o álcalis, se tratará toda la zona afectada, bañándola con abundante cantidad de agua para neutralizar los efectos del agente agresor. La ropa contaminada debe retirarse con la mayor suavidad, evitando arrancar la piel.

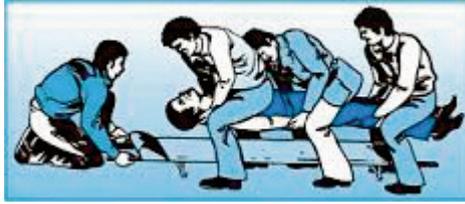
IMPORTANTE

En el caso de quemaduras o intoxicaciones por agentes químicos, el accidentado deberá asistir a la prestación médica con el envase del agente químico. Esto aporta una información que ayuda a realizar el tratamiento posterior.

1. Si se cree prudente mover al herido, es necesario, ante todo, impartir los primeros auxilios del caso. Luego, aflojar la ropa de la víctima y cubrirla con una cobija o manta antes de movilizarla para evitar que el estado de shock le haga bajar su temperatura corporal.
2. El tipo de transporte depende mucho de la lesión que presente el paciente, de la necesidad de un inmediato alejamiento de la escena del accidente y del equipo de transporte con que se cuenta.
3. Los lesionados graves o los enfermos deberán ser transportados sobre camillas, en posición horizontal, excepto en algunos casos en que sea necesario levantar un poco al paciente para que pueda respirar. Se puede improvisar una camilla enrollando las rodillas en una cobija, o con dos sacos, para que dos a tres personas de cada lado puedan llevar al paciente hasta el automóvil. Cualquiera que sea la clase de camilla, deberá ser cuidadosamente revisada y probada para ver si es lo suficientemente fuerte para soportar el peso del paciente.
4. **Fracturas de la columna vertebral:** La caída desde cierta altura puede provocar la fractura de la columna vertebral, la que puede estar acompañada de lesiones de la médula espinal. Esto significa que, además de la fractura, el enfermo puede presentar parálisis de los miembros. En los casos en que solo existe fractura, la lesión de la médula puede producirse posteriormente durante el transporte.



Una persona que se supone pueda tener fractura de la columna debe ser movilizada únicamente en forma correcta.



Si el lugar ofrece riesgos, el movimiento de un herido que se considere que pueda tener una lesión en la columna, se tiene que realizar de esta forma, si no es así, el personal especializado (médicos, enfermeros) procederán a su movilidad.

- La persona herida no debe ser tomada por los hombros y piernas “flexionando” el torso. Esto ocurre fácilmente si se levanta al paciente entre dos personas.

- No debe ser sentada.

- Este tipo de herido no puede ser transportado en automóvil, por los motivos antes expuestos.

El herido debe permanecer en la posición en que ha caído hasta tanto sea examinado por un médico, o de lo contrario, si urge su transporte, hacerlo del modo siguiente:

1. Pasar al herido a la camilla traccionando los hombros y de sus miembros inferiores, en la posición más horizontal posible, boca arriba.
2. Si existe pérdida de conocimiento y el paciente tiene vómitos, se lo coloca boca abajo.
3. Para desplazarlo lateralmente debe hacerse tracción por sus hombros y sus piernas.
4. Deben ser varias, por lo menos cuatro las personas que transportan al paciente en camilla.
5. Por lo común, si los primeros auxilios han sido administrados, no es necesario apresurarse tanto. Es preferible esperar la llegada de una ambulancia y mover al paciente solamente bajo las indicaciones del médico.



Recomendaciones para empleados

-  Conocer y practicar todas las técnicas del socorrismo, por considerarlas para su protección y bienestar.
-  Asistir a todas las actividades de Capacitación.
-  Conocer la ubicación de todos los medios de ayuda: Botiquín.
-  Camilla.
-  Listado de los medios de ayuda ante accidentes.



Recomendaciones para empresarios

-  Tener actualizado el lugar al cual debe enviar a cada accidentado de acuerdo al accidente.
-  Activar en forma rápida la llamada al medio de rescate.
-  Proveer camillas, botiquines y otros medios de socorrismo, en función de las dimensiones del establecimiento.



CAPÍTULO XI

La Seguridad y la Calidad del Servicio

En las últimas décadas y al influjo del incremento de la competitividad que se desarrolló en casi todas las actividades de producción y servicios a nivel mundial, la mayoría de las empresas, especialmente las de servicios, entre las que se encuentran las hoteleras y gastronómicas, han optado por enfrenar a la creciente competencia que las afecta, ofreciendo nuevas prestaciones y mejorando la calidad de sus servicios.

Lograr una alta calidad en las prestaciones, en la rama hotelera gastronómica, es un largo camino que exige, no sólo mejorar las instalaciones y los métodos de trabajo, sino también y fundamentalmente, conseguir el compromiso del personal, para poder brindar un servicio atractivo y de calidad.

Para lograr esto, es indispensable que los establecimientos, generen internamente, una buena “calidad de vida de trabajo”, capaz de estimular a los trabajadores para que brinde lo mejor de si en la atención de los clientes.

Se llama “calidad de vida de trabajo”, al grado de satisfacción que produce en los trabajadores el clima laboral imperante, las buenas relaciones

interpersonales, la adecuada conducción del personal, y la seguridad reinante en el lugar de trabajo, fruto de una adecuada prevención de riesgos laborales.

Es así, como la prevención de riesgos y su consecuencia directa, la seguridad en el trabajo, forman parte de la calidad de vida laboral, y ésta, no puede estar ausente cuando los establecimientos, pretenden destacarse por la calidad de los servicios que prestan.

Para brindar calidad de servicios hay que tener calidad interior.

Reza un viejo proverbio: “Nadie puede brindar lo que no tiene”.

Así, nadie puede garantizar honestidad si no es honesto, profesionalismo si es ignorante, ecuanimidad si es autoritario y egocéntrico.

De la misma manera, ningún establecimiento puede garantizar calidad de servicios, si no es capaz de generar internamente una buena calidad de vida de trabajo, y esto es especialmente válido en empresas de servicios, donde el factor humano, juega un rol fundamental en el éxito o el fracaso del negocio.

La prevención de riesgos del trabajo, contribuye así de manera sustantiva, no solo a preservar la salud de los trabajadores, sino también, a mejorar la calidad de vida de trabajo, que es el primer paso para producir una secuencia de hechos que termina garantizando al empleador la continuidad de su negocio, y al trabajador la vigencia de su puesto de trabajo.





En el cuadro anterior, se muestra el encadenamiento de hechos que a partir de mejorar la vida de trabajo del establecimiento, se logran los objetivos señalados.

Veamos paso a paso los distintos eslabones de esa cadena.

La prevención de riesgos del trabajo contribuye a consolidar el primer eslabón de la cadena, es:

● Mejorar la Calidad de Vida del Trabajo

Si bien es cierto que la prevención de riesgos del trabajo, no es el único factor que mejora la calidad de vida laboral, sí es cierto que es uno de los más importantes, ya que se ocupa nada más y nada menos, que de cuidar la salud de todos los empleados, preservándolos de accidentes o enfermedades profesionales.

La mejora de la calidad de vida laboral lleva a:

● Mejorar el Desempeño

Una de las consecuencias más importantes de mejorar la calidad de vida laboral, es la mejora del desempeño de los trabajadores, dado que como nos enseña la Ciencia del Comportamiento, una buena calidad de vida en los lugares de trabajo, estimula a que los trabajadores empleen a fondo, todos sus conocimientos y habilidades.

No es raro ver en estos casos, el compromiso con que los trabajadores desarrollan su tarea, lo que cobra una importancia sustantiva en aquellos emprendimientos que, como los hoteleros y gastronómicos, son mano de obra intensivos, de la cual son altamente dependientes.

La mejora del desempeño, produce una

● Mejora de la Calidad del Servicio

La mejora del desempeño en este tipo de establecimientos, se traduce directamente en una mejora de la calidad de los servicios que se ofrecen a los huéspedes.

La mejora en la calidad de los servicios que prestan los establecimientos lleva a:

● Mejorar de la Competitividad

Sin lugar a dudas, la calidad del servicio, y en especial la mejora permanente de la misma, hace más competitivos a los establecimientos y los lleva directamente a consolidar su posicionamiento en el mercado.

La competitividad, permite fidelizar a los clientes y atraer a aquellos viajeros o comensales que aún no lo son, y esto resulta fundamental para asegurar la marcha del negocio.

Sin una adecuada competitividad, se pierden clientes, que se ven atraídos por otros establecimientos, que a sus ojos, son capaces de satisfacer mejor sus necesidades y expectativas.

La mejora de la competitividad lleva en forma directa a:

- **Mejorar la Rentabilidad**

La consecuencia directa de contar con una buena capacidad para competir, es la base para alcanzar una razonable rentabilidad, sin la cual el establecimiento no puede subsistir.

Sin rentabilidad, el negocio no es viable, pero lo que es peor, carece de capacidad para invertir, en el mantenimiento de lo existente y mucho menos para encarar mejoras edilicias, adquirir equipamiento moderno, mejorar los métodos de trabajo, capacitar al personal, etc.

La prevención de riesgos del trabajo contribuye a preservar la rentabilidad, al evitar accidentes que, aunque no afecten seriamente al trabajador, pueden dañar las instalaciones, afectar la prestación de los servicios, y generar gastos innecesarios, que aumentan los costos reduciendo las utilidades.

El logro de una adecuada rentabilidad, permite

- **Preservar los Puestos de Trabajo y la Continuidad del Negocio**

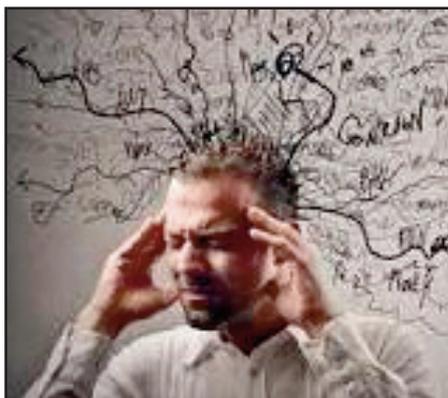
Finalmente, la obtención de una adecuada rentabilidad, abre las puertas para la continuidad del negocio y con ello, la preservación de los puestos de trabajo, y en muchos casos su incremento.

Podemos concluir por todo lo expuesto, que la prevención de riesgos del trabajo, contribuye a generar la cadena virtuosa que acabamos de analizar, y que termina favoreciendo simultáneamente los intereses de los empleadores y de los trabajadores.

Sin lugar a dudas, la Prevención de Riesgos del Trabajo, es el “socio oculto” de cada uno de ellos, favoreciendo de una manera silenciosa y eficaz sus necesidades y expectativas.

Lejos de ser un gasto y una molestia, la Prevención de Riesgos del Trabajo, es una inversión y una oportunidad para consolidar el trabajo y la capacidad para desarrollarlo.

En resumen, las ventajas de apostar a la prevención de riesgos del trabajo, va más allá de preservar la salud de los trabajadores, que de por sí, es un objetivo fundamental, sino que además contribuye a facilitar el logro del objetivo del empresario de lograr la continuidad de su negocio, como también el objetivo del trabajador, que anhela preservar su puesto de trabajo, y preservar su salud para poder ocuparlo.



CAPÍTULO XII

Riesgos Psíquicos en el Trabajo

Ing. Carina Liñera

Durante mucho tiempo, la higiene y la seguridad en el trabajo, estuvo centrada en los riesgos de carácter físico que podían afectar la salud corporal de los trabajadores.

Sin embargo, en los últimos años, se ha tomado conciencia que los riesgos laborales, no solo pueden afectar a la salud física, sino también la salud psíquica de quienes trabajan.

Las primeras incursiones sobre las posibles afecciones a la salud psicofísica de los trabajadores, fueron desarrolladas por la Ergonomía Organizacional, como lo hemos visto en el capítulo 5, pero en la realidad esos estudios se han profundizado y hoy se tiene un panorama mucho más completo de las afecciones psicofísicas que pueden sufrir los trabajadores.

Como cualquier afección de la salud, en el caso de alteraciones psíquicas y/o emocionales, si bien el empleador es quien lleva la peor parte, también se ven afectados sus intereses. Un trabajador enfermo no está en condiciones de rendir todo lo que sus aptitudes y conocimientos le permiten.

Por otra parte, este tipo de afecciones tiene su correlato en el seno del núcleo familiar, mucho más que las afecciones físicas. En muchos casos se ven afectadas seriamente las relaciones familiares, se deterioran los vínculos afectivos, y en casos extremos, se termina afectando emocionalmente a alguno o a todos los integrantes del grupo familiar.

Cuando hablamos de riesgos psíquicos en el trabajo, nos referimos a la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de ciertos factores de riesgo existentes en su ámbito laboral.

Si bien los trastornos psíquicos presentan características diferentes a los de la esfera física, existe un punto de unión entre ambas. En todos los casos, se refiere a daño de la salud y más en concreto, la salud psicofísica del trabajador.



Aquellos factores que habitualmente inciden en la aparición de estos riesgos son situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan el desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

En forma simplificada podemos decir que existen riesgos psicosociales producto de factores que los provocan, que producen consecuencias tanto para el trabajador, como para su familia, la sociedad y la empresa.

Cuadro 1

Factores de Riesgo	Riesgo Psicosocial	Síntomas		
		Físicos	Psíquicos	Enfermedades
Ambiental Organizacional Definición del rol Tipo de Tareas Condiciones Laborales Intersubjetivos Subjetivos	Estrés Burn-out Acoso ó Maltrato Violencia	Dolores	Nerviosismo Preocupación Frustraciones Miedos Culpa Inseguridad Irritabilidad Ansiedad Depresión Cambio en el apetito Indecisión Aislamiento Otros	Hipertensión arterial Arteroesclerosis Angina de pecho Infarto agudo Arritmia cardíaca Úlcera gástrica Acidez gástrica ACV Asma Cáncer Enfermedades de la piel Otros
		Contracturas		
		Dificultades Respiratorias		
		Opresión en cuello y garganta		
		Cansancio		
		Debilidad		
		Zumbido de oídos		
		Alteraciones sexuales		
		Disminución del deseo		
		Afecciones en la piel		
Problemas digestivos				
Náuseas				
Aumento de transpiración				
Otros				

Factores de riesgo:

- a) **Factor ambiental:** iluminación, ruido, temperatura, espacio físico de trabajo.
- b) **Factor organizacional:** estilo de mando autoritario, rigidez de la estructura, exceso de control, falta de apoyo social por mal clima relacional en el trabajo, tanto respecto de compañeros como de superiores.

- c) **Definición del rol:** papel que se le otorga a cada trabajador en la organización, ambigüedad y conflicto de rol.
- d) **Contenido del trabajo y tareas:** valoración de las capacidades utilizadas, importancia y variedad del trabajo, trabajo rutinario, motivación, formación, monotonía y repetitividad, horarios (nocturnos, turnos), trabajo aislado, trabajo peligroso, carga mental.
- e) **Condiciones laborales:** inestabilidad en el empleo, imposibilidades de promoción, dificultades para compaginar la vida laboral con la privada, salario, estima, control de estatus.
- f) **Factores intersubjetivos:** calidad de las relaciones personales entre los integrantes de la empresa, apoyo social de la jerarquía y sus compañeros, presiones recibidas del entorno.
- g) **Factores subjetivos:** factores endógenos: propia personalidad, edad, etc. y factores exógenos: vinculados a las condiciones accesorias al trabajador, a saber, desgracias familiares, violencia de género, divorcio, problemas de conciliación, etc.

Riesgo psicosocial:

Los riesgos psicosociales que pueden aparecer son:

● Estrés:

El estrés (del griego stringere, que significa «apretar») es una reacción fisiológica del organismo, en el que diversos mecanismos de defensa se ponen en juego para afrontar una situación que se percibe como amenazante. Esta situación amenazante, ya bien externa o interna, supera la capacidad de respuesta de la persona.



Se provoca así una alarma orgánica que actúa sobre los sistemas nerviosos, cardiovascular, endócrino e inmunológico, produciendo un desequilibrio psicofísico, y los consiguientes síntomas. Ejemplos de estos síntomas se pueden ver en el Cuadro 1.

Las causas de riesgo de estrés o estresores, como suele llamárselos,

pueden provenir de los factores mencionados también en el Cuadro 1 y explicitados más arriba, a saber: factores ambientales, organizacionales, el tipo de rol y ambigüedad del mismo, las condiciones laborales, los factores intersubjetivos y aquellos subjetivos.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Identificar los síntomas.
- ⚠ Evitar relaciones tensas y/o conflictivas con compañeros o jefes.
- ⚠ Conversar con otros acerca de lo que le sucede.
- ⚠ Aumentar espacios de momentos placenteros.
- ⚠ Utilizar técnicas de respiración y relajación adecuadas.
- ⚠ Realizar actividad física.
- ⚠ Descansar suficientemente.
- ⚠ Eliminar exceso de horas trabajadas, estableciendo horarios en el lugar de trabajo.
- ⚠ Participar del taller “Afrontando el Estrés.”
- ⚠ Pedir ayuda profesional en caso de sentirse desbordado con la situación.



Recomendaciones para empresarios

- ✔ Establecer programas que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- ✔ Fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores.
- ✔ Favorecer el trabajo en equipo y evitar el aislamiento.
- ✔ Capacitar a los jefes y supervisores en el uso de herramientas de conducción de personas.

- ✓ Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- ✓ Poner en práctica programas de formación continua.
- ✓ Evitar toda situación estresante dentro de su establecimiento.
- ✓ Alentar a jefes y personal en general a identificar problemas y proponer soluciones.
- ✓ Brindar reconocimiento adecuado de las actividades finalizadas exitosamente.
- ✓ Asignar tareas teniendo en cuenta las aptitudes y capacidades de cada empleado.
- ✓ Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- ✓ Definir claramente las funciones que competen a cada puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles.
- ✓ Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Mejorar las redes de comunicación y promover la participación y colaboración en la organización.
- ✓ Fomentar la flexibilidad horaria dentro de lo que el trabajo lo permita.
- ✓ Promover la seguridad en el empleo.

● **Síndrome del quemado o burnout:**

La definición de síndrome de burnout más difundida es la que lo considera como una respuesta inadecuada a un estrés crónico. Se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del burnout. Podemos entenderlo como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los usuarios o clientes.



El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales. El trabajador se siente agotado y exhausto debido al trabajo que realiza. Siente que no tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

La despersonalización consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo.

La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Identificar los síntomas.
- ⚠ Tratar de generar un entorno amistoso con jefes y compañeros de trabajo.
- ⚠ Contribuir a limpiar asperezas en situaciones de conflicto entre compañeros de trabajo.
- ⚠ Capacitarse en técnicas de negociación y resolución de conflictos.

- ⚠ Evitar conductas competitivas en el grupo de trabajo.
- ⚠ Conducirse con respeto y cordialidad.
- ⚠ Tener buena disposición para con la tarea.
- ⚠ Aumentar espacios de momentos placenteros.
- ⚠ Utilizar técnicas de respiración y relajación adecuadas.
- ⚠ Realizar actividad física.
- ⚠ Descansar suficientemente.
- ⚠ Eliminar exceso de horas trabajadas, estableciendo horarios en el lugar de trabajo.
- ⚠ Participar del taller “Afrontando el Estrés”.
- ⚠ Pedir ayuda profesional en caso de sentirse desbordado con la situación.



Recomendaciones para empresarios

- ✔ Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando las condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición de burnout .
- ✔ Fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, especialmente en lo que hace a la colaboración y cooperación mutua.
- ✔ Capacitar a los jefes y supervisores en habilidades sociales, negociación y manejo de conflictos.
- ✔ Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- ✔ En los puestos que lo requieran, entrenar al personal en el manejo de la ansiedad y el estrés, debido a situaciones inevitables de relación con el usuario.

- ✔ Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
- ✔ Brindar reconocimiento adecuado por las actividades finalizadas exitosamente.
- ✔ Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- ✔ Definir claramente las funciones que competen a cada puesto de trabajo.
- ✔ Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- ✔ Adecuar la carga de trabajo, a las reales posibilidades de cada trabajador.
- ✔ Mejorar las comunicación dentro de su establecimiento.
- ✔ Fomentar la flexibilidad horaria, en la medida de lo posible.

● **Acoso laboral o maltrato:**

El acoso laboral o acoso moral en el trabajo, conocido comúnmente a través del término inglés mobbing: (asediar, acosar, acorrallar en grupo), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores, conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado, hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.



Esta persona o grupo de personas, reciben una violencia psicológica injustificada, a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo, por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros (acoso horizontal o entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente).

Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y en ocasiones, se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves. Una situación de acoso muy prolongada en el tiempo, además de enfermedades o problemas psicológicos, puede desembocar, en situaciones extremas, en el suicidio de la víctima.

Los factores que dan origen a este riesgo, pueden estar ligados a factores organizacionales, factores intersubjetivos y/o subjetivos. Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación es el abandono del trabajo por parte de la víctima, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza para sus intereses personales (necesidad de extorsión, ambición de poder, de riquezas, posición social, mantenimiento del statu quo, etc.)

Los síntomas psíquifísicos que pueden manifestarse en el empleado se relacionan con alteraciones en el sueño, preocupación, miedo, culpa, inseguridad, angustia, ansiedad, llanto, aislamiento, baja autoestima, entre otros.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Tener paciencia.
- ⚠ Buscar aliados.
- ⚠ Rodearse de gente que pueda contenerlo y escucharlo.
- ⚠ Evitar, toda vez que se pueda, el contacto directo y en forma individual con el agresor.
- ⚠ Evitar culparse pensando que podría haber hecho algo diferente.
- ⚠ Evitar creer que se es al único al que le ocurre.
- ⚠ Pensar en sostener el trabajo.
- ⚠ Recoger a diario las acciones sufridas, escribiéndolas.
- ⚠ Escribir acerca de las consecuencias psicofísicas que haya padecido.

-  Buscar testigos.
-  Pedir ayuda, haciendo uso del espacio de orientación psicológica continua del sindicato.



Recomendaciones para empresarios

-  Definir metas y estrategias para evitar este riesgo dentro de su establecimiento.
-  Crear códigos o normas de conducta y difundirlas entre el personal.
-  Atender a los procedimientos de reclutamiento y selección, a fin de evitar la elección de quienes muestran mayor tendencia a un comportamiento autoritario y agresivo.
-  Desarrollar programas específicos de capacitación (proporcionar adecuada formación sobre los protocolos de actuación en caso de acoso y en materia de relaciones interpersonales, incluidos instrumentos de resolución de conflictos, así como entrenar para la detección precoz del problema y sensibilizar a los trabajadores en la materia).
-  Elaborar cuestionarios anónimos que permitan a los empleados poner en conocimiento la existencia de tales agresiones o su posibilidad.
-  Tener especial cuidado de no promover a puestos de jefaturas, a personas que evidencian dificultades para las relaciones interpersonales.
-  Incrementar apoyo social para restaurar o mejorar las relaciones interpersonales.
-  En cuanto a las estrategias de intervención, orientarlas tanto a proporcionar inmediata respuesta y apoyo a la víctima, como a detener el comportamiento lesivo.

● **Violencia:**

La violencia refiere a aquello que ocurre o se hace de manera brusca o con extraordinaria fuerza o intensidad, con la intención de ofender ó perjudicar a alguien.

Trasladado al ámbito laboral, la violencia incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.



De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente centrado, en los abusos verbales y las amenazas.

En cuanto a los factores que pueden dar origen a la violencia, se encuentran los factores subjetivos endógenos, propios de la personalidad de ciertos sujetos así como las cuestiones relacionadas con el ambiente y las circunstancias de la actividad, como ser sufrir un robo que conlleva violencia, y genera para el empleado un hecho traumático.

Más allá de las consecuencias físicas, generalmente produce afecciones psíquicas al empleado, que lo llevan a manifestar síntomas de nerviosismo, miedo, inseguridad, preocupación, aumento de sensibilidad emocional, entre otros.



Recomendaciones para empleados

- ⚠ Tener paciencia.
- ⚠ Comentar con los superiores, acerca de cualquier tipo de violencia conocida dentro del ámbito laboral, para poder tomar medidas.
- ⚠ Conversar con otros acerca de hechos que pudieran acontecer.

-  Asumir la situación existente.
-  Evitar creer que es al único que le ocurre.
-  Buscar aliados y testigos de situaciones en las que sufre algún acto de violencia.
-  Rodearse de gente que pueda contenerlo y escucharlo.
-  Evitar, toda vez que se pueda, el contacto directo y en forma individual con el agresor.
-  Evitar culparse pensando que podría haber hecho algo diferente.
-  Recoger a diario las acciones sufridas, escribiéndolas, para que sirvan de antecedentes.
-  Pedir ayuda, haciendo uso del espacio de orientación psicológica continua del sindicato.



Recomendaciones para empresarios

-  Contemplar medidas de seguridad física (bloqueo de entradas, pantallas, buena iluminación, mostradores de recepción, salidas de emergencia, instalación de sistemas de video-vigilancia, sistemas de alarma, puertas con códigos de seguridad, eliminación o limitación de las zonas sin salida y de los objetos que pudieran servir de proyectiles).
-  Retirar periódicamente el dinero en efectivo y los objetos de valor de los lugares de trabajo.
-  Usar alternativas al dinero en efectivo.
-  Tomar inmediatamente medidas, ante hechos de violencia producidos en su establecimiento.
-  Adaptar las horas de apertura a los usuarios.
-  Evitar el trabajo solitario y, cuando no sea posible, mantenerse en contacto con los trabajadores que estén solos.

- ✓ Aprender a manejar situaciones difíciles con los usuarios.
- ✓ Actuar para reducir la agresividad de una persona, identificar a los clientes con un historial de violencia.
- ✓ Manejar la tensión inherente a la situación a fin de controlar las reacciones emocionales.

El empleado, frente a la materialización de los riesgos psicosociales va a padecer una serie de efectos negativos que incidirán no sólo en su salud física y psíquica, sino también en sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro que igualmente esto producirá en lo laboral. En casos extremos, éste puede llevar a manifestar trastornos ansiosos o depresivos muy intensos que, en los casos más graves, podría desembocar en el suicidio de la persona.

La empresa, a su vez, también tendrá sus consecuencias negativas. Puede ser comprometida tanto desde lo económico como en el rendimiento de los sujetos, la degradación del ambiente de trabajo o, el consiguiente favorecimiento de los accidentes.

Es por todas estas razones que se hace imperioso atender a la prevención de los riesgos psicosociales, remitiendo a sus causas y a la atención y trabajo sobre las mismas.

CONCLUSIÓN

Durante todo el transcurso de este libro, la premisa fue la protección de la salud y de la vida del trabajador en el desarrollo de sus tareas.

Ahora es el momento de reflexionar qué puedo hacer yo en el día a día para que mi vida de trabajador transcurra sin los sobresaltos que los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales nos generan.

¿Qué puedo hacer hoy?, es decir a cada día de mi vida de trabajador para ser un poco más seguro.

Y a esta pregunta van varias respuestas.

- Mover pesos en forma correcta.
- Trabajar con máquinas seguras.
- Proteger mis manos ante riesgos diversos; pinchaduras, cortes, calor excesivo.
- Conocer y no tomar riesgos eléctricos.
- Protegerme de las tareas en altura.
- Usar los enceres eléctricos en forma correcta sin recargar las líneas eléctricas.
- Protegerme de las inclemencias del tiempo.
- Ubicarme en forma correcta en máquinas, en tareas de oficina, principalmente ante las computadoras, etc.
- Mantener la menor carga de fuego en el área de trabajo, es decir reducir al máximo la cantidad de papeles, cartones, maderas, solventes.

- Estibar las mercaderías, ropa de cama en función de su peso y altura de las estanterías.
- Manejar los líquidos de limpieza en forma segura.
- Participar en todos los simulacros y situaciones de emergencia.
- No colocarme en forma insegura ante la tarea de la limpieza de ventanas, puertas, etc.
- Proceder en forma segura en mi tránsito de mi casa al trabajo y de regreso a ella., etc.

Repasemos todas estas situaciones y veremos que seguramente alguna de ellas nos comprende a nosotros o a un compañero de trabajo.

Si esto es así, tomemos conciencia de esto y de nuestra obligación de protegernos, si otra persona realiza las tareas en forma insegura, advertirle de forma correcta cual es su situación insegura.

¿Qué puedo hacer yo como empleador para brindarle seguridad a mi personal?

- Cumplir con los requisitos de la Ley de Riesgos del Trabajo 24557 y otras relacionadas con el campo laboral.
- Adecuar los aspectos constructivos de los establecimientos para realizar las tareas en forma segura.
- Adecuar las instalaciones de todos los servicios a las normas legales vigentes.
- Promover la capacitación continua de todo el personal en los campos de la Seguridad, Medio Ambiente y Ergonomía.
- Promover el uso de modernas tecnologías e insumos que permitan una correcta y segura dosificación de todos los elementos químicos de limpieza que se realicen con dispositivos electromecánicos (lavado, planchado, etc.)

Si logramos toda esta armonía, es seguro que las tareas en el día a día serán cada vez más seguras y todos los días regresaremos a casa enteros como salimos y las empresas no serán vulnerables.



TRABAJEMOS EN
FORMA SEGURA Y
CUMPLAMOS CON
LAS REGLAMENTACIONES.
NUESTRA FAMILIA ESTARÁ
AGRADECIDA Y NOSOTROS
CONSERVAREMOS
LA SALUD,
QUE ES EL TESORO MÁS
GRANDE QUE TENEMOS.

ÍNDICE

• Prólogo (José Luis Barrionuevo)	3
• Prólogo (Argentino Geneiro)	5
• Prólogo de la Primer Edición (Lic. Jorge Alfredo Cutuli)	7
• Introducción	9
• Capítulo I Tomando Conciencia	13
• Capítulo II Conceptos y Significados	17
• Capítulo III Obligaciones de Todas las Partes con Respecto al Sistema Legal Vigente	29
• Capítulo IV Riesgos y Prevención en la Industria Hotelera	37
• Capítulo V Ergonomía y su Aplicación en las Tareas del Hotel	71
• Capítulo VI Gestión de Residuos en la Hotelería	81
• Capítulo VII Incendios, Plan de Evacuación, Brigadas Contra Incendios	93
• Capítulo VIII Plan de Emergencia para Hoteles	105
• Capítulo IX ¿Qué Hacer Frente a un Accidente ó una Enfermedad Profesional	117
• Capítulo X Socorrismo	125
• Capítulo XI La Seguridad y la Calidad del Servicio	143
• Capítulo XII Riesgos Psíquicos en el Trabajo	149
• Conclusión	163
• Índice	167



Instituto Argentino de Seguridad

ISBN 987-22433-0-1

ITHG

Protección para el trabajador

 **INSTITUTO HOTELERO
GASTRONÓMICO**
DE HIGIENE, AMBIENTE,
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
PROTECCIÓN PARA EL TRABAJADOR


**Secretaría de
CAPACITACIÓN**
y Formación Profesional UTHGRA

**UTHGRA**

Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros
y Gastronómicos de la República Argentina

Av. de Mayo 930 | CABA

Tel. 4341-8021

www.uthgra.org.ar