

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional para cumplir con las disposiciones legales vigentes y disminuir los riesgos laborales de los empleados en Hoteles Salvadoreños, S.A de C.V (HOTESA), en el municipio de Antiguo Cuscatlán.”

PRESENTADO POR:

CASTRO GONZALEZ, ANA ZULEYMA	CG04023
SERRANO MELGAR, LILIANA PATRICIA	SM04074
VALDIVIESO LOPEZ, VIRGINIA PATRICIA	VL04001

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CIUDAD UNIVERSITARIA, MARZO DE 2014

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector:	Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Vicerrectora académica:	Maestra Ana María Glower de Alvarado
Secretaria General:	Dra. Ana Leticia de Amaya
Facultad de ciencias económicas.	
Decano:	Máster Roger Armando Arias Alvarado
Vicedecano:	Licenciado Álvaro Edgardo Calero Rodas
Secretario:	Ingeniero José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Docente Director:	Licenciado David Mauricio Lima Jaco
Coordinador:	Licenciado Rafael Arístides Campos

Marzo de 2014
San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a **DIOS** por haberme dado sabiduría y permitirme hacer realidad una de mis metas, por guiarme y darme fuerzas para no desfallecer en los momentos difíciles. **A mis padres Rigoberto y Audelia** por la comprensión y confianza depositada en mí, y por el apoyo incondicional en este trayecto de mi vida. **A nuestro docente director** por el esfuerzo, confianza, consejos y conocimientos transmitidos. **A mis compañeras de tesis** por la paciencia, esfuerzo y dedicación durante el desarrollo del trabajo de investigación. A todas aquellas personas que Dios puso en mi camino durante mi carrera las cuales fueron parte imprescindible para lograr la culminación de ésta.

Liliana Patricia Serrano Melgar.

Agradezco principalmente al **DIOS** de la vida por permitirme tomar las decisiones correctas y así culminar uno de mis proyectos de vida, por dejar que en mi camino encontrara a las personas idóneas que me guiaron hasta lograr mi sueño. **A mis padres Carlos y Adriana** que siempre me brindaron la libertad para decidir por mí misma y por su apoyo incondicional en todo momento. **A mi grupo de amigos** cercanos que siempre que perdía fuerzas eran mi apoyo para continuar. **A nuestro docente director** que con sus valiosas orientaciones nos guió, fortaleció nuestros conocimientos y fue nuestro pilar de apoyo fundamental. **A mis compañeras de tesis** por la paciencia, esfuerzo y dedicación constante a pesar de las situaciones adversas durante el desarrollo del trabajo de investigación. A todos aquellos que de manera directa o indirecta fueron parte de este viaje en mi vida. **Para lograr algo que sueñes solo es necesario... Empezar.**

Virginia Patricia Valdivieso López.

Primeramente agradezco a **Dios** mi fiel amigo que ha estado conmigo en cada paso de mi vida, a mis amados padres por su apoyo incondicional. A mi hermano favorito por sus atenciones y cuidados, a mi querido tío que ha sido un pilar importante, siempre ha estado allí dándome aliento para seguir sin importar las adversidades. Mi amada abuelita que con su amor, atenciones y sentido del humor han hecho que este camino sea más fácil de llevar. A mí querida familia que abrió las puertas de su casa para facilitarme los trayectos que tuve que recorrer.

También agradezco a la vida por encontrar en mi camino a compañeros con los que compartí: conocimientos, desvelos, experiencias inolvidables, risas y lágrimas más de alguna vez pero que cada uno de ellos marco mi vida con una lección muy importante y es el aceptarnos y respetarnos tal y como somos.

Por último y no menos importante a cada uno de los maestros que compartieron sus conocimientos para ayudarnos hacer mejores profesionales.

Ana Zuleyma Castro González.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCION.....	III
CAPITULO I.....	1
GENERALIDADES DE EMPRESA, INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR Y DE HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V. (HOTESA); MARCO DE REFERENCIA SOBRE EL DISEÑO DE UN PLAN DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	1
A. GENERALIDADES DE EMPRESA.....	1
1. DEFINICION.....	1
2. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS EN EL SALVADOR.....	1
B. GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR.....	3
1. ANTECEDENTES GENERALES DE LOS HOTELES.....	3
a) ORIGEN.....	4
b) HISTORIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR.....	5
2. DEFINICIONES.....	7
3. CLASIFICACION DE LOS HOTELES SEGÚN LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT)..	8
4. CLASIFICACION NACIONAL DE LOS HOTELES EN EL SALVADOR.....	10
C. GENERALIDADES DE HOTELES SALVADOREÑOS, S.A. DE C.V.	12
1. ANTECEDENTES.....	12
2. MISION.....	12
3. VISION.....	12
4. ESTRUCTURA ORGANICA.....	12

5. HOTELES.....	13
D.MARCO DE REFERENCIA SOBRE DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL.....	14
1. DISEÑO DE UN PLAN.....	14
a) CONCEPTOS.....	14
b) IMPORTANCIA Y CARACTERISTICAS.....	15
2. GENERALIDADES SOBRE LA SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	17
a) ANTECEDENTES.....	17
b) CONCEPTOS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	19
c) IMPORTANCIA.....	19
d) OBJETIVOS.....	20
e) CONCEPTOS, ELEMENTOS Y CAUSAS DE LOS ACCIDENTES LABORALES.....	20
f) COSTO DE LOS ACCIDENTES LABORALES.....	23
g) PREVENCIÓN DE LOS ACCIDENTES LABORALES.....	26
h) CONSECUENCIA DE LOS ACCIDENTES LABORALES.....	27
i) TIPOS DE SEÑALIZACIÓN.....	29
1) ADVERTENCIA.....	30
2) PROHIBICIÓN.....	30
3) OBLIGACION E INFORMACIÓN.....	31
4) EQUIPO DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.....	31
5) SALVAMENTO Y SOCORRO.....	32
3. GENERALIDADES SOBRE LA HIGIENE OCUPACIONAL.....	33
a) ANTECEDENTES.....	34
b) CONCEPTOS.....	35

c) IMPORTANCIA.....	36
d) OBJETIVOS.....	36
e) ENFERMEDAD PROFESIONAL.....	36
f) CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS HIGIÉNICOS.....	38
g) COSTOS DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES.....	39
h) CONDICIONES DE TRABAJO.....	39
1) LIMPIEZA DE LOCALES.....	40
2) ILUMINACIÓN.....	40
3) VENTILACIÓN.....	41
4) ERGONOMÍA.....	41
E. GENERALIDADES DE LOS PLANES DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	43
1. ANTECEDENTES.....	43
2. DEFINICION.....	44
3. IMPORTANCIA.....	44
4. REQUERIMIENTOS DEL PLAN.....	45
5. ESTRUCTURA BASICA DEL PLAN.....	47
6. COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	48
7. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	50
CAPITULO II.....	55
DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA CADENA HOTELERA HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V.....	55
A. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55

1. OBJETIVO GENERAL.....	55
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	55
B. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
1. IMPORTANCIA.....	56
2. UTILIDAD.....	57
3. ORIGINALIDAD.....	57
4. FACTIBILIDAD.....	57
C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	58
a) CIENTÍFICO.....	58
2. MÉTODOS AUXILIARES DE INVESTIGACIÓN.....	58
a) ANÁLISIS.....	58
b) SÍNTESIS.....	59
c) HIPOTÉTICO DEDUCTIVO.....	59
3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	59
a) INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA – EXPLICATIVA.....	59
4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
a) INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL.....	59
5. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	60
a) PRIMARIAS.....	60
b) SECUNDARIAS.....	60
6. TÉCNICAS PARA RECOPIRAR LA INFORMACIÓN.....	60
a) ENTREVISTA.....	60
b) OBSERVACION DIRECTA.....	61

c)	ENCUESTA.....	61
7.	INSTRUMENTOS PARA RECOPILAR LA INFORMACIÓN.....	61
a)	GUIA DE ENTREVISTA.....	61
b)	GUIA DE OBSERVACIÓN DIRECTA.....	62
c)	CUESTIONARIO.....	62
8.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.....	62
a)	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.....	62
b)	DETERMINACIÓN MUESTRA.....	63
D.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN LA CADENA HOTELERA HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V. CON RESPECTO A LA HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	64
1.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE HIGIENE OCUPACIONAL.....	64
a)	CAUSAS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES.....	65
b)	RIESGOS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES.....	69
c)	COSTOS DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES.....	71
d)	MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES.....	71
2.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	72
a)	CAUSAS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.....	73
b)	RIESGOS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.....	76
c)	COSTOS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.....	77
d)	MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.....	78
3.	CONDICIONES BÁSICAS.....	79
a)	TIPO DE TRABAJO.....	79
b)	INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FISICO.....	80
c)	MANUALES O INSTRUCTIVOS.....	82

d) HERRAMIENTAS, EQUIPOS DE TRABAJO.....	83
E. ALCANCES Y LIMITANTES.....	84
F. CONCLUSIONES.....	85
G. RECOMENDACIONES.....	86
CAPITULO III.....	88
DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LOS EMPLEADOS Y CUMPLIR CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE EN LA CADENA HOTELERA HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V.....	88
A. OBJETIVOS DEL PLAN.....	88
1. OBJETIVO GENERAL.....	88
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	88
B. GENERALIDADES DEL PLAN.....	89
1. IMPORTANCIA.....	89
2. FILOSOFIA EMPRESARIAL.....	89
3. ALCANCE DEL PLAN.....	93
4. PROPÓSITO.....	93
5. ESTRATEGIAS.....	93
6. POLITICAS.....	95
7. MAPA DE RIESGO.....	96
C. PROPUESTA EN EL ÁREA DE HIGIENE OCUPACIONAL.....	96
1. IDENTIFICACIÓN Y MEDIDAS DE CONTROL DE LOS FACTORES GENERADORES DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES.....	96
a) TEMPERATURA AMBIENTE.....	97

b)	VENTILACIÓN.....	98
c)	ILUMINACIÓN.....	99
d)	RUIDO.....	99
e)	BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS.....	100
D.	PROPUESTA EN EL ÁREA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	102
1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES GENERADORES DE ACCIDENTES.....	102
2.	MEDIDAS DE CONTROL DE LOS FACTORES GENERADORES DE ACCIDENTES.....	106
a)	HERRAMIENTAS Y MATERIALES.....	107
b)	INFRAESTRUCTURA.....	109
c)	ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES.....	111
d)	RIESGOS DE INCENDIOS.....	112
e)	EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL.....	114
E.	SEÑALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES.....	115
1.	DISTRIBUCIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN.....	115
2.	RUTA DE EVACUACIÓN Y SIMULACROS.....	118
F.	CAPACITACIÓN EN HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	119
1.	FINALIDAD.....	119
2.	ALCANCE.....	119
3.	RESPONSABILIDAD.....	119
4.	PLAN DE CAPACITACIÓN Y CONTENIDO.....	120
G.	REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	122
H.	ORGANIZACIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	139
1.	FINALIDAD.....	139
2.	PLAN DE TRABAJO.....	140

3. PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COMITÉ.....	141
4. PERFIL DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.....	141
5. FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.	142
6. UBICACIÓN DEL COMITÉ DENTRO DEL ORGANIGRAMA PROPUESTO A HOTESA.....	143
I. COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.....	145
J. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.	146
K. CRONOGRAMA.	146
BIBLIOGRAFIA.....	148

ANEXOS

RESUMEN

La Seguridad e Higiene ocupacional es fundamental en la prevención de cualquier situación que pueda atentar contra la salud ya sea física o mental de las personas que laboran en cualquier actividad, por esta razón nace la propuesta de crear en Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V. un plan que ayude a prever y controlar condiciones de riesgo que afecten al activo más valioso de la organización el recurso humano.

El propósito principal es investigar objetivamente las causas que pueden propiciar un accidente de trabajo y las enfermedades profesionales, con el fin de proponer las medidas de seguridad necesarias para evitar se repitan, y de esta manera cumplir con lo establecido en la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo, al garantizar un adecuado nivel de protección frente a los riesgos derivados de las actividades laborales desempeñadas.

La metodología de la investigación consistió en recopilar la información bibliográfica necesaria para estructurar el marco teórico, posteriormente la investigación de campo se realizó utilizando el método científico, aplicando el método hipotético deductivo ya que se partió de la seguridad e higiene ocupacional hacia lo que fue crear un plan para cumplir con las disposiciones legales vigentes en Hotesa. El tipo de investigación utilizado fue descriptiva – explicativa y el diseño no experimental, entre las técnicas utilizadas se encuentran: La entrevista, observación directa y la encuesta, cada una con sus respectivos instrumentos de recolección de información. Una vez recolectada, se procedió a analizarla, presentándola en cuadros tabulares y gráficos para mayor comprensión de resultados. Al final de la elaboración del diagnóstico, se determinó:

HOTESA carece de manuales, políticas, normas y de un plan de higiene y seguridad ocupacional que contribuya tanto a la prevención de enfermedades así como a la eliminación de accidentes de trabajo. Por

lo que se sugiere diseñarlos e implementarlos de tal forma que brinden los lineamientos generales para la prevención y disminución de enfermedades y accidentes entre el personal de la institución.

Así mismo las instalaciones del Hotel están faltos de señalizaciones o se encuentran mal ubicadas lo que impide que se transmita el objetivo de la información, la puerta de emergencia es inadecuada y no todo el personal tiene conocimiento de la ruta de evacuación, por lo que se propone reubicar o colocar en lugares visibles la señalización de seguridad en las distintas áreas de la Institución, dando una mayor prioridad a las indicaciones de emergencia y evacuación en caso de siniestros, e invertir en una puerta que sea propia para este tipo de acontecimientos.

Además debido a que los simulacros no constituyen un plan de contingencia utilizado por la empresa como medida previsor, se considera que la organización no está debidamente preparada para afrontar desastres de tal magnitud, por lo que se recomienda programar simulacros al menos con una secuencia de dos veces por año, para que la empresa tenga la capacidad de responder ante emergencias con un plan que contenga las estrategias más adecuadas para enfrentar una contingencia.

INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy en día deben estar actualizándose constantemente en cuanto a legislaciones y normas que son creadas, con el fin de proteger y salvaguardar la integridad física y mental de sus colaboradores. El rubro hotelero, es una de las más grandes fuentes de trabajo, de la cuales se benefician una gran cantidad de Salvadoreños por lo tanto; dichas instituciones deben contar con un plan estructurado de tal manera que les permita cumplir con las disposiciones legales vigentes y disminuir riesgos en cuanto enfermedades y accidentes laborales. Para la consecución de lo antes mencionado se realizó el trabajo de investigación en Hoteles Salvadoreños, S.A de C.V (HOTESA).

En el capítulo 1 se desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación, y se establecen las bases teóricas para la elaboración del diseño de un Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional. Está dividido en cinco partes que contiene las generalidades de empresas, Industria Hotelera en El Salvador y de HOTESA S.A. de C.V. así como también la teoría de referencia sobre el diseño del Plan, y de leyes y reglamentos vigentes en el país, que velan por el bienestar y la salud de las personas.

En el capítulo 2 se realiza el Diagnóstico de la Situación Actual sobre la Higiene y Seguridad Ocupacional y se describe la metodología, técnicas y los instrumentos a utilizar para recolectar la información, así como también, el uso de fuentes primarias y secundarias. Además se establecieron las conclusiones y recomendaciones que servirán de base para mejorar las condiciones actuales de HOTESA.

En el capítulo 3 se presenta la propuesta del Plan de seguridad e higiene ocupacional en HOTESA con el cual se pretende reducir riesgos y preservar la vida y la integridad física de los empleados, se elaboró un reglamento , así como también la formación del Comité, de igual manera se proponen mejoras en relación a la distribución de las instalaciones, la implementación de simbología que ayude a identificar los riesgos y peligros dentro de la empresa y capacitaciones a todo el personal, a la vez se incluye el cronograma de actividades y su respectivo presupuesto para la puesta en marcha.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE EMPRESA, INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR Y DE HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V. (HOTESA); MARCO DE REFERENCIA SOBRE EL DISEÑO DE UN PLAN DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

A. GENERALIDADES DE EMPRESA.

1. DEFINICIÓN.

Para comprender el funcionamiento de una organización es necesario estudiar sus orígenes, las actividades y los proyectos que motivan su labor a lo largo del tiempo. Por lo tanto es de suma importancia que se citen algunas definiciones de dichas unidades económicas.

Según Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro “Prácticas de la gestión empresarial”, la definen como una “entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporcionan bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”.

Según el Art. 553 del Código de Comercio la empresa mercantil está constituida por un conjunto coordinado de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos, con objeto de ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.

2. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS EN EL SALVADOR.

La Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU); ha demostrado la necesidad de revisar periódicamente la estructura, definición de sus categorías y principios básicos. Se presentan nuevas necesidades analíticas de contar con datos clasificados por tipos. La

experiencia en el uso de éstas y las correspondientes clasificaciones nacionales manifiestan qué aspectos se deben ampliar, aclarar o mejorar.

La versión original fue propuesta por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas y aprobada en 1948. En 1956, esta misma organización la analizó y revisó publicándola en el año 1958, como "CIIU Rev. 1.0". La segunda revisión se publicó en el año 1968 como Rev.2.0 y fue adaptada para El Salvador en 1970.

La tercera fue examinada y aprobada en febrero de 1989. Esta fue adoptada en El Salvador en 2003 y se utilizó por vez primera en el levantamiento de los VII Censos Económicos ejecutados en 2005.

A continuación esta clasificación se representa:

CUADRO No 1. CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME DE TODAS LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS

Las distintas categorías de la CIIU se han agregado en las 17 secciones siguientes:		
Sección	Divisiones	Descripción
A	01, 02	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
B	05	Pesca
C	10-14	Explotación de minas y canteras
D	15-37	Industrias manufactureras
E	40, 41	Suministro de electricidad, gas y agua
F	45	Construcción
G	50-52	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos
H	55	Hoteles y restaurantes
I	60-64	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
J	65-67	Intermediación financiera
K	70-74	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
L	75	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
M	80	Enseñanza
N	85	Servicios sociales y de salud
O	90-93	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
P	95-97	Actividades de hogares privados como empleadores y actividades no diferenciadas de hogares privados como productores
Q	99	Organizaciones y órganos extraterritoriales

FUENTE: NACIONES UNIDAS, INFORMES ESTADÍSTICOS ST/ESA/STAT/SER.M/4/Rev.3.1/2005

También se pueden clasificar según el sector de actividad al que se dedican, según el autor Zuani Rafael Elio, en su libro "Introducción a la Administración de Organizaciones" estos son:

- ✓ Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene, directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.
- ✓ Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.
- ✓ Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

Justamente es en este último sector se encuentra la empresa Hoteles Salvadoreños, ya que su función principal es la venta de servicios hoteleros.

B. GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR.

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LOS HOTELES.

La palabra hotel deriva del francés *hôtel*, que originalmente se refería a una versión francesa de una casa adosada, no a un lugar que ofreciera alojamiento. En el uso actual, *hôtel* también tiene el significado de "hotel" y *hôtel particulier* es usado para referirse al antiguo significado¹.

Los orígenes de los hoteles se dan en la industrialización progresiva, en las aglomeraciones urbanas y en la psicología del vivir cotidianos. Su evolución se ha visto ampliamente favorecida por el desarrollo de las

¹<https://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>

comunicaciones y el transporte, el aumento del nivel de vida de la sociedad, la disponibilidad de tiempo libre y la conquista paulatina de las vacaciones pasadas²

a) ORIGEN.

Sus inicios son de gran interés y resulta fascinante. Posiblemente, los viajes y el alojamiento comercial tienen su principio y su razón de ser en las necesidades del comercio y de cómo transportar sus bienes. Mientras en la antigüedad más remota no había establecimientos abiertos al público en sentido moderno para ofrecer acomodación a los viajeros a cambio de un precio estipulado. A los forasteros se les ofrecía hospitalidad de un modo generalizado por ser una obligación social y un gravamen público que obligaba a los súbditos. En los primeros tiempos del Imperio Romano las posadas se construían y gestionaban a expensas del Estado y se destinaban a las necesidades de los funcionarios estatales y de los embajadores de los países extranjeros³.

Uno de los investigadores de turismo más importantes del siglo XX, A.J. Norval (1936) hace referencia a esa época como un período histórico en el cual existía la competencia entre las personas más ricas de los pueblos, y una manera de competir era ofreciendo alojamiento a todos aquellos extranjeros que buscaban un lugar donde reponerse de los largos viajes. Quien ofrecía un mejor lugar, se consideraban entonces superiores al resto de las familias.

El autor cita que los espacios de hospedaje no estaban destinados a turistas que visitaban los pueblos. En ese entonces las personas no se trasladaban para visitar a otros o conocer distintos lugares sino que solo lo hacían por un interés económico o con objetivos vinculados a actividades religiosas.

Con el crecimiento de las ciudades y con el desarrollo de centros comerciales, culturales y religiosos se asiste a la apertura generalizada de alojamientos. Ya en el siglo XV las posadas eran un sector bien diferenciado de los establecimientos mercantiles, durante las centurias XVI y XVII, surgieron por doquier

²Acerenza Miguel Ángel, ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO: CONCEPTUALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN. MÉXICO, Editoriales Trillas, 2000, p.84

³A.J. Norval, LA INDUSTRIA TURISTICA, Traducción y Presentación de Francisco Muñoz Escalona, Edumet.net, p. 63

como consecuencia del desarrollo comercial y de la industria bajo el sistema mercantilista. A fines del siglo XVIII, ya existían en todas las urbes con un nivel de calidad muy baja⁴.

En la actualidad el brindar hospedaje a las personas que lo necesitan se ha convertido en un negocio rentable que busca además ofrecer un espacio para descansar, beneficios extras para los que hacen uso de sus servicios.

Los hoteles están ligados íntimamente a la explotación turística de un país o una zona específica, su importancia es tanta en este sentido tal cual lo expresan dos expertos alemanes de nuestro tiempo: XaverHaussler y Joseph Stradner. “La base de un turismo próspero es la industria hotelera eficiente ya que buenos alojamientos y una excelente gastronomía satisfacen las necesidades básicas de los turistas. Ni siquiera aquellos lugares que tienen abundancia de recursos naturales y culturales pero no cuentan con establecimientos en los que comer y alojarse consiguen desarrollar un turismo importante⁵.”

Finalmente se concluye que en la actualidad brindar alojamiento se remonta a siglos de evolución, que a medida que las necesidades de las personas aumentan, el trabajo que enfrentan las organizaciones para satisfacer esa demanda se vuelve más complejo, y por lo tanto todas las áreas de la empresa se ven involucradas en el desempeño de las labores exponiendo cada vez más a los empleados a riesgos profesionales.

b) HISTORIA DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL SALVADOR.

En nuestro país, durante y después de la época colonial (1540-1821), existieron lugares de descanso para las personas que viajaban a la capital. Sin embargo no se cuenta con información sobre registro de esos lugares. Es hasta la primera década del siglo XX que se tiene información de los primeros hoteles y pensiones familiares que servían de hospedaje⁶.

⁴<http://www.wisis.ufg.edu.sv/wwwisis/documentos/TE/647.94-R173p/647.94-R173p-Capitulo%20I.pdf>

⁵<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/ajn/cap6.htm>

⁶<http://www.wisis.ufg.edu.sv/wwwisis/documentos/TE/647.94-R173p/647.94-R173p-Capitulo%20I.pdf>

Según la historia registrada en la Asociación Salvadoreña de Hoteles, documento publicado en el 2007, la evolución de la industria hotelera en El Salvador ha estado marcada por la aparición de los siguientes hoteles: Pensión Germania (1912), Nuevo Mundo(1916), Occidental(1916), Italia(1916), Hispanoamericano(1922),Internacional (1935), El Salvador Intercontinental(1958), Alameda(1970).

Ya en el año de 1972 se inauguran los Hoteles Camino Real con 235 habitaciones y El Terraza con 40, en 1976 se funda el Ramada Inn que contaba con 26 aposentos, en 1978 abre sus puertas El Hotel Presidente con 225 recamaras que actualmente pertenece a la cadena Sheraton, durante 1979 Novo Apart inició sus operaciones con 26 suites y con 90 fue inaugurado El Hotel Siesta.

Debido al largo conflicto armado que sufrió el país, desde el año 1980 hasta 1992, el turismo se vio rezagado en su crecimiento. La industria hotelera, en particular, fue afectada en los primeros años del mismo, pero posteriormente su situación mejoró, mostrando niveles aceptables de ocupación a causa de la escasez de lugares de alojamiento que había en la capital para albergar a las personas que venían del exterior a colaborar con el Gobierno. Un caso especial fue el del Hotel Camino Real, el cual estaba considerado como el más seguro, y que se benefició enormemente al ser escogido por la prensa internacional como su base de operaciones. Los establecimientos que salieron más perjudicados fueron los situados en la costa, por su orientación a la recreación familiar⁷.

Cuando finalmente se firman los acuerdos de paz en 1992, el país encontró la estabilidad política y social, al mismo tiempo el turismo principalmente el arqueológico surgió renovado, años más tarde se da la inauguración del hotel Princess en el año de 1997, ubicado en la Zona Rosa, con una calificación de cinco estrellas, actualmente se encuentra bajo la franquicia con la reconocida cadena de hoteles Hilton Internacional, y el Hotel Capital que inicia operaciones el 25 de marzo de 1998, está ubicado a 100

⁷<http://www.incae.edu/es/clacds/publicaciones/pdf/cen620filcorr.pdf>

metros de la Autopista Sur, Boulevard La Sultana, pasaje Monelca. Tiene a disposición 54 habitaciones y 3 suites elegantemente decoradas, salones adecuados para seminarios u otros eventos con capacidad desde 10 a 200 personas.

Debido al crecimiento de este rubro en los últimos tiempos, surgió la necesidad de crear un ministerio que velara por sus intereses, y fue así que se creó El Ministerio de Turismo (MITUR), institución rectora en materia de turismo, que le corresponde determinar y velar por el cumplimiento de la Política y Plan Nacional de Turismo. MITUR, es creada por medio del Decreto Ejecutivo Numero 1 de fecha, el 1 de junio de 2004, publicado en el Diario Oficial Número 100, Tomo No. 363, de fecha 1 de Junio de 2004⁸.

El Salvador posee una gran variedad de destinos turísticos, principalmente en el negocio de alojamiento, en la página web de la Asociación Salvadoreña de Hoteles, fundada el 26 de septiembre de 1996, cuenta con 35 socios registrados, de los cuales 26 pertenecen a hoteles de ciudad, cinco de playa y 4 de montaña.

Debido a la diversidad turística con que cuenta el país, playas, montañas, lagos, sitios arqueológicos, volcanes, etc. Se esperaría que en los próximos años las actividades recreativas crezcan y beneficie a los establecimientos que ofrecen sus servicios de alojamiento a lo largo del territorio nacional.

2. DEFINICIONES.

A continuación se presentan algunas definiciones del término hotel y sus variantes:

- ✓ Empresas o establecimientos dedicados de modo profesional y habitual al hospedaje de personas, mediante precio, teniendo la condición de comercios abiertos al público⁹.
- ✓ Es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos¹⁰.

⁸<http://www.mitur.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

⁹ Gallego Jesús Felipe; Peyrolón Melendo Ramón, DICCIONARIO DE HOSTELERIA. España, Editorial Paraninfo, 2001, p. 294

- ✓ Lugar en el que se presta el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y otros tipos de unidades habitacionales privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Dispone además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas, un área para desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes¹¹.
- ✓ Una definición del sector hotelero podría ser la siguiente "comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario"¹².
- ✓ Cadena Hotelera es aquel conjunto de compañías agrupadas, en forma de concentración vertical, con distintas fórmulas de propiedad y de gestión cuya finalidad es la de obtener una mayor rentabilidad, una situación de poder, control y prestigio en el mercado nacional e internacional¹³.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES SEGÚN LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT).

Según la Organización Mundial de turismo (OMT), los hoteles pueden clasificarse considerando los criterios que se presentan en el siguiente cuadro:

¹⁰<https://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>

¹¹Norma Salvadoreña. TERMINOLOGÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Elaborada por Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), Norma, NSR 03.44.02.:08

¹²Mestres Soler, J. R. (1999): *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona, p. 1.

¹³<https://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>

CUADRO No. 2 CLASIFICACION INTERNACIONAL DE LOS HOTELES

Características Mínimas	Hoteles de 5 estrellas	Hoteles de 4 estrellas	Hoteles de 3 estrellas	Hoteles de 2 estrellas	Hoteles de 1 estrella
Salones	Superficie: 3.25 m2 por número de habitaciones	Superficie: 2.75 m2 por número de habitaciones	Superficie: 2.25 m2 por número de habitaciones	Superficie: 1.75 m2 por número de habitaciones	Superficie: 1.00 m2 por número de habitaciones
Cuartos de Baño	Superficie: 5 m2 paredes de marmol, agua caliente y fria, telefono	Superficie: 4.50 m2 paredes alicatadas, agua caliente y fria,	Superficie: 4.00 m2 paredes alicatadas, agua caliente y fria,	Superficie: 3.50 m2 paredes alicatadas de 1.80m de altura, agua caliente y fria,	
Climatizado	Aire acondicionado	Aire acondicionado, calefacción o refrigeración	Calefacción	Calefacción	Calefacción
Telefono	en habitaciones y baño	En habitaciones	En habitaciones	En habitaciones	Un teléfono por planta
Bar	Independiente	Independiente o en un salon	Independiente o en un salon	No tiene	No tiene
Comidas	Variedad de platos. Comida internacional y típica. Tres o mas especialidades por grupo de platos. Vino de reconocido prestigio	Variedad de platos. Comida internacional y típica. Tres o mas especialidades por grupo de platos. Vino de reconocido prestigio	Tres o más especialidades por grupo de platos	Dos o mas especialidades por grupo de platos	Dos o mas especialidades por grupo de platos
Otras características	Salon de belleza, suites, servicios de comida y bebida en habitaciones, lavanderia, planchado y garage.	suites, servicios de comida y bebida en habitaciones, lavanderia, planchado y garage.	suites, servicios de comida y bebida en habitaciones, lavanderia, planchado y garage.	suites, servicios de comida y bebida en habitaciones, lavanderia, planchado y garage.	suites, servicios de comida y bebida en habitaciones, lavanderia, planchado y garage.

Fuente: Cambiace Lambertine Enciclopedia de Hotelería y turismo. Ej. 1. Vol. II

De acuerdo a los criterios expuestos en la tabla anterior se definen las categorías, en ellas se enumeran con estrellas al hotel, siendo el que posee cinco el de mayor clase y lujo y el que obtiene una solo ofrecen las condiciones mínimas para descanso.

A continuación se presenta la clasificación según el número de estrellas asignadas a las instalaciones hoteleras, iniciando con cinco que refleja la más alta categoría hasta llegar a una:

- ✓ Cinco: Incluyen los más lujosos de un país, todos los que son de un alto estándar internacional.

Representan los de clase alta en la ciudad, para acoger tanto a turistas como a agentes de

negocios. Todo el alojamiento es lujoso, poseen algunos de los mejores restaurantes. Una norma de estos es una bienvenida personalizada y servicios excepcionales.

- ✓ Cuatro: Estos brindan alojamientos contemporáneos de una calidad excelente, tienen todas las comodidades modernas. Las instalaciones para los huéspedes son lujosas con suites disponibles en la mayoría de casos.
- ✓ Tres: Varían desde pequeñas como negocio familiar a grandes instalaciones modernas. Las habitaciones están bien decoradas con un énfasis en la comodidad y todas tienen un baño privado con ducha. Los restaurantes ofrecen excelente calidad en la cocina en unos alrededores relajados y hospitalarios.
- ✓ Dos: Son negocios llevados familiarmente, seleccionados por su encanto y calidez. Todas las recamaras tienen teléfono y la mayoría tienen tocador privado con bañera. Ubicaciones disponibles de comedor para todas las comidas y representan un valor de alimentos sanos.
- ✓ Una: Aquí puede disfrutar de las comodidades de un ambiente agradable y simple, donde prevalece una cálida bienvenida. Estos establecimientos ofrecen los servicios y ubicación obligatorios para un estándar satisfactorio, necesario para una visita lo más relajada y agradable posible. Algunos dormitorios tienen un lavabo privado.

4. CLASIFICACIÓN NACIONAL DE LOS HOTELES EN EL SALVADOR¹⁴.

Al igual que a nivel internacional, en el país existen definiciones para los lugares que ofrecen el servicio de alojamiento y según la norma, está se aplica a los establecimientos hoteleros entre los cuales se

¹⁴Norma Salvadoreña NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE SERVICIOS E INSTALACIONES PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS HOTELES, HOSTALES Y APARTAHOTELES. Elaborada por Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), Norma, NSR 03.44.01.06

encuentran: pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles. Para efectuar una categorización acertada es necesario definir los siguientes conceptos:

- ✓ Apartahotel: proporciona alojamiento en habitaciones básicamente equipadas para la auto preparación de alimentos y otros servicios complementarios.
- ✓ Hotel: establecimiento con recepción, servicios e instalaciones adicionales que ofrece hospedaje y en la mayoría de los casos, servicios de comida.
- ✓ Mediano Hotel: Instalación que posee un mínimo de 51 y un máximo de 100 habitaciones y 16 a 30 empleados.
- ✓ Pequeños Hoteles: poseen un mínimo de 5 y un máximo de 50 habitaciones y 2 a 15 empleados.

En la actualidad para clasificar a los que ofrecen este servicio se aplica la normativa que proporciona la Organización Mundial de Turismo (OMT), es decir los hoteles se clasifican de una a cinco estrellas, y se encuentra normado según, la norma Salvadoreña NSR 03.44.03:08 elaborado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) que tiene por nombre Categorización de Hoteles por Estrellas. Esta resume los servicios con los que un hotel debe contar para pertenecer a cualquiera de las cinco categorías que se regulan. Entre ellas se encuentran temas relacionados a la organización y de Servicios Generales.

Según la revista electrónica EL SALVADOR magazine, son cuatro hoteles los que cuentan con la clasificación más alta, en su artículo denominado, Hoteles cinco estrellas en la capital, resaltan los detalles de cada uno de estos, siendo los más exclusivos lo que se listan a continuación:

- ✓ Hotel Courtyardby Marriot
- ✓ Hotel BervelyHills& Suites
- ✓ Hotel Sheraton Presidente

- ✓ Crown Plaza

C. GENERALIDADES DE HOTELES SALVADOREÑOS, S.A. DE C.V¹⁵.

1. ANTECEDENTES.

Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V., que en adelante también será llamada “HOTESA”, fue fundada en 1991, por Don Adán Salazar, originario de la ciudad de Metapán, en el departamento de Santa Ana. Quien con el más grande de sus esfuerzos fue creando la compañía de la Familia Salazar. Es una empresa 100% salvadoreña, que inició su trayectoria con la creación de un pequeño Hotel de 30 habitaciones en la Ciudad de Metapán; de este modo fueron creciendo hasta construir Hotel Capital (San Salvador) el cual ahora es considerado el padre de nuestra educación hacia las necesidades de nuestros huéspedes.

2. MISIÓN.

Brindar confort y atención personalizada que al llegar a cualquiera de nuestros hoteles el cliente sienta como “llegar a casa”.

3. VISIÓN.

Seguir creando Hoteles con capital y sudor salvadoreño, en donde el cliente nos necesite ahí estaremos. Asegurando que todos nuestros esfuerzos van enfocados a la comodidad, descanso, y satisfacción de nuestros clientes.

4. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

La empresa no cuenta con una estructura definida quienes llevan la administración son los dueños que a su vez son accionistas y miembros de la familia Salazar, siendo el Presidente de la Junta Directiva Don Adán Salazar, Sara de Salazar es la Gerente de Operaciones de hotel capital y José Adán Salazar hijo es

¹⁵<http://www.hoteleselsalvador.com/>

el Representante Legal, Susana Salazar es la Encargada de Compras, además hay un gerente por cada hotel, un contador y tres auxiliares, un mensajero y dos del área de mantenimiento para toda la empresa. En cuanto al área de recepción, ama de llaves, cocineros, camareras y meseros son independientes para cada hotel, y contratados por horas los últimos dos.

Finalmente HOTESA no cuenta con objetivos y valores por lo que el equipo de trabajo los elaborará e incluirá en la propuesta.

5. HOTELES.

La cadena Hotelera HOTESA cuenta con cuatro hoteles de ciudad y dos de playa, los hoteles de ciudad son:

- ✓ Hotel Capital, se localiza en una de las zonas más urbanas y comercializadas de San Salvador. Ubicado en la Autopista Sur donde en tan solo 5 minutos estará en las zonas de negocios y de entretenimiento más importante de la ciudad. Cuenta con 57 amplias y cómodas habitaciones con vista al Volcán o a la Ciudad. Habitaciones Standard, Dobles y Suites cuentan con aire acondicionado, televisión por cable, teléfono directo, y mesa de trabajo.
- ✓ Tolteka Plaza, a solo minutos de Santa Ana de Centros Financieros y Comerciales y lugares turísticos que lo Rodean: Metapán, Chalchuapa, Ahuachapán, Fronteras con Guatemala (las Chinamas, San Cristóbal y Anguiatu), Sonsonate, Lago de Coatepeque, El panal, las Ruinas de San Andrés.
- ✓ San José, ubicado en Metapán, cuenta con confortables habitaciones, a solo 30 minutos del centro de la Ciudad, y a 5 minutos del lago de Guija.
- ✓ Sevilla, a unos minutos de Usulután, el hotel cuenta con 50 cómodas habitaciones estándar y dobles, con aire acondicionado, plasma tv con cable. Cuenta con 4 amplios salones para eventos sociales y empresariales, para un máximo de 300 personas.

- ✓ Es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra¹⁷.
- ✓ Es un conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común, es una agrupación armónica de actividades para lograr un resultado concreto¹⁸.
- ✓ Planeación: Análisis de información relevante del presente y del pasado y una ponderación de probables desarrollos futuros, de tal manera que logre determinarse un curso de acción que posibilite a la organización lograr sus objetivos¹⁹.
- ✓ La planeación implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para cumplirlos, y requiere de la toma de decisiones, es decir, de optar entre diferentes cursos futuros de acción. De este modo, los planes constituyen un método racional para el cumplimiento de objetivos preseleccionados²⁰.
- ✓ Es el proceso a través del cual una institución analiza el ambiente externo y su situación interna, elabora objetivos de acuerdo a dichos análisis, y diseña estrategias y cursos de acción destinados a alcanzarlos.²¹

b) IMPORTANCIA Y CARACTERISTICAS.²²

Sin importar el tamaño de una empresa, la planeación es fundamental para el éxito de ésta, debido a las siguientes razones:

¹⁷<http://definicion.de/plan/>

¹⁸Administración de Empresas, Teoría y Prácticas. Agustín Reyes Ponce; 1ª Edición.

¹⁹ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion/

²⁰Harold Koont, Heinz Wehrich. "Administración una perspectiva Global". McGRAW- HILL, México, Sexta Edición, 1998. Pág.126.

²¹<http://www.crecenegocios.com/importancia-y-caracteristicas-de-la-planeacion/>

²²<http://www.monografias.com/trabajos96/eproceto-administrativo/eproceto-administrativo.shtml>

- ✓ Sirve de base para las demás funciones administrativas (organización, coordinación y control), organiza recursos, coordina tareas o actividades, controla y evalúa resultados (al permitir comparar los obtenidos con los planificados).
- ✓ Reduce la incertidumbre y minimiza los riesgos al analizar la situación actual, los posibles sucesos futuros, proponer objetivos y trazar cursos de acción.
- ✓ Genera compromiso y motivación la identificación de los miembros de la empresa con los objetivos y, por tanto, los motiva en su consecución.

Entre las principales características se encuentran:

- ✓ Es precisa: debe contemplar objetivos específicos, es decir, no generales sino que puedan ser medidos; igualmente, contempla estrategias o acciones concretas que permitan alcanzar lo antes mencionado.
- ✓ Es factible: antes de ser realizada, se tiene que considerar los recursos y la verdadera capacidad de la empresa, y no proponer objetivos o estrategias que estén fuera del alcance de las posibilidades de la compañía.
- ✓ Es coherente: tener en cuenta todos los planes de la organización, sean de largo, mediano o corto plazo; deben estar relacionados con todos los demás planes y, de ese modo, lograr eficiencia en su ejecución.
- ✓ Es evaluada: constantemente controla y evalúa permanentemente su desarrollo y sus resultados.
- ✓ Es flexible: no está escrita en piedra, debe ser lo suficientemente manejable como para permitir cambios o correcciones cuando sean necesarios, por ejemplo, adaptarse a los cambios repentinos del mercado.

- ✓ Genera participación: comprometer la participación de todos los miembros de la corporación, contribuye en la aportación de su elaboración y desarrollo.
- ✓ Generar motivación: Identifica y compromete a todos los colaboradores de la entidad con el logro de los objetivos y, de ese modo, motivarlos en su consecución.
- ✓ Es permanente: es un proceso constante y continuo, una vez cumplido los objetivos, tienen que proponer nuevas metas.

2. GENERALIDADES SOBRE LA SEGURIDAD OCUPACIONAL.

a) ANTECEDENTES.²³

Antes del siglo XVII no existían estructuras industriales y las principales actividades laborales se centraban en labores artesanales, agricultura, cría de animales, etc., se producían accidentes fatales y un sin número de mutilaciones y enfermedades, alcanzando niveles desproporcionados y asombrosos para la época.

Estos trabajadores hacían de su instinto de conservación una plataforma de defensa ante la lesión corporal, lógicamente, eran esfuerzos personales de carácter defensivo y no preventivo. Así nació la seguridad industrial, reflejada en un simple esfuerzo individual más que en un sistema organizado. Con la llegada de la llamada “Era de la Máquina” se comenzó a ver la necesidad de organizar la seguridad en los centros laborales.

La primera Revolución Industrial tuvo lugar en Reino Unido a finales del siglo XVII y principio del siglo XVIII, los británicos tuvieron grandes progreso en lo que respecta a sus industrias manuales, especialmente en el área textil; la aparición y uso de la fuerza del vapor de agua y la mecanización de la

²³<http://seguridadindustrialapuntos.blogspot.com/2008/12/antecedentes-de-la-seguridad-industrial.html>

industria ocasionó un aumento de la mano de obra en las hiladoras y los telares mecánicos lo que produjo un incremento considerable de accidentes y enfermedades.

Los datos recopilados nos presentan lugares de trabajo en los que se puede apreciar que las dos terceras partes de la fuerza laboral eran mujeres y niños con jornadas de trabajo de 12 y 14 horas diarias y presentaban deficiencia de iluminación, ventilación y sanitaria. En esa época las máquinas operaban sin ningún tipo de protección y las muertes y mutilaciones ocurrían con frecuencia. En el año 1871 el 50% de los trabajadores moría antes de cumplir los 20 años de edad debido a las pésimas condiciones labores.

La demora en legislar sobre la protección y concienciación de los empleados fue muy prolongada pues el valor humano no tenía sentido frente al lucro indiscriminado de los patronos, quienes desconocían las grandes pérdidas económicas, sociales y de clientes que esto suponía para sus empresas.

En el siglo XIX, en los Estados Unidos de América las fábricas se encontraban en rápida y significativa expansión, al mismo tiempo se incrementaban los accidentes laborales. En 1867, comienzan a prestar servicio en Massachusetts los inspectores industriales o fabriles. En 1877 se promulga la primera Ley que obliga resguardar toda maquinaria peligrosa. Más tarde, se realizan esfuerzos para establecer responsabilidades económicas al respecto.

En 1883 se coloca la primera piedra de la seguridad industrial moderna cuando en París se establece una firma que asesora a los industriales. Pero es en este siglo que el tema de la seguridad laboral alcanza su máxima expresión al crearse la Asociación Internacional de Protección de los Trabajadores. En la actualidad la OIT, Organización Internacional del Trabajo, constituye el organismo rector y guardián de los principios e inquietudes referente a la seguridad del empleado.

Cada año, millones de personas por la necesidad de llevar el sustento a sus familias se exponen a los accidentes laborales, cuando estos suceden generan pérdida de capacidad de los obreros temporal o

permanente, daños psíquicos, luto en las familias y costos económicos para la empresa y la sociedad por lo que hoy en día, para prevenirlos se han promulgado leyes las cuales exigen a las entidades que se lleven a su cumplimiento.

b) CONCEPTOS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL.

- ✓ Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los colaboradores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.²⁴
- ✓ Es el área de la Prevención de Riesgos Laborales que controla la actuación del trabajador en su entorno laboral en relación con la tarea que realiza, en especial los espacios de trabajo, máquinas, útiles y herramientas, materiales, procesos y organización así como las instalaciones utilizadas o por las que puede verse afectado para lograr el objetivo empresarial.²⁵
- ✓ Representa una parte de la Salud Ocupacional la cual consiste en prevenir y evitar accidentes profesionales que afecten la integridad de los empleados y la propiedad física de la empresa, a través de la identificación de espacios, materiales, equipo y herramientas peligrosas e inseguras.

c) IMPORTANCIA.

La aplicación de la seguridad ocupacional dentro de las empresas permite salvaguardar la vida de sus empleados, menos cansancio al final de la jornada, se logra mayor producción, trabajo en equipo, cultura preventiva, proporciona informes e indicadores que retroalimentan si el comportamiento de los accidentes laborales es o no el deseado, mejora la imagen de la empresa y cumple con las disposiciones legales.

Por lo tanto, para brindar un adecuado funcionamiento y se aproveche al máximo en tiempo y esfuerzo es importante identificar las zonas problemáticas, buscarles solución y asegurarse de que los empleados

²⁴LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, D.L. No.254 de fecha 21 de enero de 2010. San Salvador: D.O. No. 82 T.387 del cinco de mayo de 2010.

²⁵González Ruíz, Agustín; Floría, Pedro Mateo; González Maestre, Pedro: MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LAS OFICINAS. 2° Edición,. España: FUNDACION CONFEMETAL, 2009. ISBN978-84-92135-00-6

tengan los conocimientos necesarios de los procedimientos a implementar según sus funciones y verificar que se lleve a la práctica lo aprendido. A la vez que los propietarios y representantes velen porque su personal cuente con las instalaciones, equipo y herramientas adecuadas y se encuentren debidamente capacitados, para evitar situaciones fatales e incidentes que pueden dejar grandes costos económicos y sociales.

d) OBJETIVOS.²⁶

Lo que se pretende alcanzar con la seguridad ocupacional se detalla a continuación:

- ✓ Evitar lesiones y muerte por accidentes, cuando ocurren hay una pérdida de potencial humano y con ello una disminución de la productividad.
- ✓ Reducción de los costos operativos de producción.
- ✓ Mejorar la imagen de la entidad, por ende la seguridad del trabajador, influyendo esto en un mayor rendimiento en sus labores diarias.
- ✓ Contar con sistema estadístico que permita detectar el avance o disminución de los accidentes y la causa de los mismos.

e) CONCEPTOS, ELEMENTOS Y CAUSAS DE LOS ACCIDENTES LABORALES.

Conceptos de accidente de trabajo

- ✓ Es toda lesión orgánica, perturbación funcional o muerte, que el trabajador sufra a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo. Dicha lesión, perturbación o muerte ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado. (Según Código de Trabajo art. 317).

²⁶ <http://seguridadindustrialapuntes.blogspot.com/2009/01/objetivos-de-la-seguridad-industrial.html>

- ✓ Acontecimiento no deseado que interfiere en el proceso normal del día de trabajo, que podría ocasionar lesiones a las personas tanto físicas como psíquicas, y que a veces ocasiona daños materiales.

Elementos y causas de los accidentes.²⁷

Es importante tener en cuenta que todos los accidentes son provocados, es decir, tienen causas definidas e involucran cualquiera de los siguientes elementos o una combinación de los mismos:

- ✓ Los que implican al hombre- Las lesiones son tan sólo uno de los posibles resultados de un accidente. En virtud del sufrimiento humano que generan, los más trágicos son los que ocasionan la muerte o lesión incapacitadora; sin embargo, hay algunos accidentes en que el resultado son los daños a la propiedad que significan enormes pérdidas de dinero.
- ✓ Maquinaria y herramientas-. Los accidentes pueden tener como resultado el daño a la maquinaria y a las herramientas de tal importancia, que requieran reparación o reemplazo y cuyo resultado adicional es también la pérdida en tiempo de producción.
- ✓ Materiales- Incluye materias primas, bienes en proceso de elaboración y productos ya acabados. Estos pueden tener como consecuencia daños a los materiales que requieran repararlos o reemplazarlos así como la consiguiente obstrucción a la finalización de dichos procesos.
- ✓ Equipo e instalaciones- Incluyen patios, edificios, instalaciones de energía eléctrica, ventilación, iluminación, escaleras, recipientes o depósitos de materias primas en proceso de elaboración.
- ✓ Involucra tiempo- La pérdida de tiempo es el resultado de todos los accidentes aun cuando no haya lesión para los individuos ni daño a la maquinaria, herramientas, equipo instalaciones y

²⁷Centro Regional De Ayuda Técnica, Agencia para el Desarrollo Internacional (AID) CAUSAS DE LOS ACCIDENTES, 1° Edición en español 1973. Editada originalmente por WAGE AND LABOR STANDARDS ADMINISTRATION BUREAU OF LABOR STANDARDS U.S. DEPARTMENT OF LABOR SAFETY TRAINING PROGRAMS (1969) WASHINGTON, D.C.

materias primas. La disminución en el número de estos habrá de reducir el número de lesiones e incrementar la productividad.

Las causas de los accidentes ocurren por condiciones y actos inseguros. Cuando suceden es que algo anda mal con respecto a las instalaciones físicas dentro de las cuales se efectúan las labores o bien con la forma en que se realizan las tareas o, lo que sucede más a menudo, con ambos. A continuación se mencionan los más comunes:

- ✓ Situaciones no seguras: Son las condiciones o circunstancias físicas que pueden tener como resultado una lesión. En otras palabras, es la existencia de algo que no debiera haber estado ahí o que faltó donde surgió el accidente. Algunos ejemplos son: Maquinaria sin guardas o inadecuadas, herramientas o equipo defectuoso, superficies de trabajo resbalosas, débiles o disperejas, uso impropio o inadecuado de la ventilación o de la iluminación, distribución impropia, etc.
- ✓ Actos no seguros: son los actos de las personas que pueden contribuir a que hayan accidentes o que los ocasionan directamente, por ejemplo: hacer inoperantes a los dispositivos de seguridad, usar equipo que no sea seguro, cargar, colocar o mezclar en condiciones de inseguridad, postura o posición peligrosa, trabajo o desplazamiento de equipo, no usar ropa de seguridad o dispositivos protectores personales, manejar equipo a velocidades que no sean seguras y distraer, hacer rabiar o afrentar a otros trabajadores.
- ✓ Las personas realizan actos no seguros- debido a deficiencias físicas y/o mentales, actitudes deficientes y falta de conocimientos y/o capacidad.

- ✓ Las deficiencias físicas y/o mentales- incluyen vista mala, oído defectuoso, debilidad muscular, reacciones mentales lentas, falta de coordinación, anomalías del corazón, circulatorias u otras de índole orgánica e inestabilidad nerviosa.
- ✓ Las actitudes deficientes- incluyen la indiferencia, la falta de atención, la indolencia, la arrogancia, la falta de precaución, la hostilidad, etc.
- ✓ La falta de conocimientos o de habilidad-incluye ignorancia de los métodos correctos, hábitos defectuosos de trabajo e insuficiente experiencia.

f) COSTO DE LOS ACCIDENTES LABORALES.²⁸

En el ámbito individual, los costos personales de un accidente, tanto emocionales como económicos, pueden ser elevados. Además del dolor y el daño psicológico, pueden ocasionar un cambio de vida importante. Los sistemas de seguros por lesiones intentan proteger a los lesionados y a quienes dependen de ellos, las compensaciones varían ampliamente de un país a otro.

Desde una perspectiva empresarial, estos alteran la producción, incrementando así los costos y, en ocasiones, se ve afectada la reputación de la organización. Por otra parte, también aumentan las exigencias de servicios públicos, como la atención sanitaria.

En última instancia, estos costos recaen en todos los ciudadanos, tanto contribuyentes como consumidores. Una prevención más eficaz no sólo reduciría los costos, sino que relanzaría la productividad.

Los costos reales de los accidentes son muy variados tienen origen y causas diferentes, se dan a nivel empresarial y social, éstos son costosos y el evitarlos constituye un ahorro considerable.

²⁸Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. "Prevención de Accidentes Laborales" 2001

Según, el autor Preza Q., Leonel en su manual "Seguridad e Higiene Industrial" tener conocimiento de todos los costos que implica un accidente laboral motiva a las empresas a implementar planes de prevención. Entre los más representativos se encuentran:

- ✓ Indemnización, Gastos médicos.
- ✓ Tiempo perdido por el trabajador lesionado y por otros trabajadores que suspenden sus labores para ayudar, por simpatías o curiosidad.
- ✓ Tiempo del supervisor, de los funcionarios ejecutivos, o de otros miembros del personal por: Investigación de la causa de la situación, arreglo para que continúen desempeñándose las labores, selección y adiestramiento del nuevo trabajador, preparación del informe sobre el accidente, asistencia de tribunales (en algunos casos graves).
- ✓ Pérdida de producción al detenerse la máquina o el proceso del que está encargado el operario lesionado. Averías en las máquinas y el material, productos defectuosos o desperdicios de material a causa del accidente.
- ✓ Pérdida de negocios por no hacer a tiempo la entrega de los pedidos, pérdida de primas, pago indemnizador por no hacer el envío de la mercadería.
- ✓ Gastos legales, pago de honorario en el tribunal, de trámite del juicio, transacciones, fallas judiciales, etc.
- ✓ Reacción psicológica de temor por parte de los demás empleados, después de haber visto, los efectos de la lesión.

Todas estas consideraciones han llevado a establecer una diferencia entre lo que se considera como costos directos e indirectos.

Costos directos

Son aquellos que la empresa puede contabilizar e introducir de alguna forma en la cuenta de resultados, es decir, es el resultado económico del accidente para la organización y para la sociedad ya que en muchas ocasiones los daños causados por los accidentes generan costos directos que la sociedad se ve obligada a asumir.²⁹

Representados por los salarios de la persona lesionada, durante el período de su incapacidad, pago de indemnización y por servicios médicos. Este costo, generalmente es cubierto por organismos como el Seguro Social, compañías aseguradoras y anexas; y en muchos casos, es el único tomado en cuenta por los empresarios desconocedores de la realidad.³⁰

Costos indirectos u ocultos

Se definen como los que se producen cada vez que ocurre un accidente o debidos a la ocurrencia de estos pero que la empresa no puede estimar ni medir de una forma real y exacta. Muchas veces, estos costos no son ni si quiera de tipo económico sino que más bien afectan al entorno de la empresa y no llegan a tomarse en serio. Sin embargo, diversos estudios han demostrado que los costos totales de estos incluyen una cierta proporción ocasionada por los costos ocultos pero, éstos varían según el tipo de accidente y el sector empresarial.³¹

Está representado por diversos perjuicios, entre ellos interrupciones de la producción, daños a la maquinaria, materia prima, producto e instalaciones, tiempo utilizado en el adiestramiento de personal sustitutivo, etc., Estos son llamados indirectos, porque aparecen ocultos a la hora de hacer un análisis

²⁹<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/3366/9/36139-9.pdf>

³⁰Leonel E. Preza Q, Seguridad e Higiene industrial.

³¹<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/3366/9/36139-9.pdf>

económico de los perjuicios ocasionados, pero estudios han demostrado la importancia numérica que estos tienen a nivel general.³²

g) PREVENCIÓN DE LOS ACCIDENTES LABORALES.

Según los artículos 33 al 37 de La Ley General De Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo, en su Título IV y Capítulo I, Todas las personas tienen derecho a la integridad física y salud, por lo que, la previsión en las empresas requiere la participación de todos, es decir empleadores y trabajadores, dando lugar a ambos a obligaciones y responsabilidades.

Todo empleador, debe garantizar la seguridad y salud de los empleados en todos los aspectos relacionados con sus labores es por ello, que todo lugar de trabajo debe contar con las siguientes medidas de seguridad

- ✓ Planes, equipos, accesorios y personal entrenado para la prevención y mitigación de casos de emergencia, para que no ocurra o se minimice el impacto de aquellas situaciones no deseadas.
- ✓ Reunir las condiciones de prevención en materia de seguridad y salud ocupacional, identificando las áreas en las cuales hay situaciones de riesgo, así como los seguros. La capacitación en el uso de herramientas y equipos.
- ✓ Contar un sistema de señalización de seguridad que sea visible y de comprensión general para evitar acciones inseguras. Facilitar las rutas de evacuación en casos de emergencia y direccionar a los empleados a las distintas zonas de seguridad establecidas.
- ✓ Equipo (cascos, guantes, lentes, cinturones de seguridad, botas) y medidas apropiadas para la manipulación de carga, para evitar lesiones por uso inadecuado o por falta de este.

³²Leonel E. Preza Q, Seguridad e Higiene industrial.

Por otra parte, según el Artículo 73 de la ley antes mencionada, los trabajadores también tienen obligaciones en materia de seguridad y salud laboral para reducir las condiciones inseguras en los puestos de trabajo, así como también para:

- ✓ Velar por su propia seguridad cumpliendo las normas de prevención adoptadas por la empresa.
- ✓ Utilizar la maquinaria y equipo de acuerdo a las instrucciones proporcionadas por el empleador.
- ✓ Portar siempre el equipo de protección personal que le ha sido proporcionado, mantenerlo en buenas condiciones y utilizarlo de acuerdo a las instrucciones.
- ✓ Informar de inmediato a su superior jerárquico o a las personas designadas para tal efecto, de cualquier riesgo potencial para su seguridad y la de sus compañeros de trabajo.

Por lo tanto, para prevenir los actos no seguros hay que: educar, enseñar, adiestrar, inspirar, dirigir y dar el ejemplo ya que, es por medio del adiestramiento, la educación, la buena dirección, y la forma en que el adiestrador le inspire, que puede generarse una actitud apropiada en el trabajador y a éste puede inculcársele la habilidad necesaria para que lleve a cabo su trabajo en forma segura. Prevenir accidentes requiere que estas causas se eliminen o se controlen.³³

h) CONSECUENCIA DE LOS ACCIDENTES LABORALES.³⁴

Las pérdidas materiales, consecuencias negativas o daños de los accidentes, tienen manifestaciones de diversa índole. Esquemáticamente se diferencian las pérdidas temporales, energéticas y los daños materiales propiamente dichos. A continuación se detallan cada uno de ellos:

- ✓ Pérdidas temporales. Retrasos o alargamientos imprevistos de los tiempos programados.

³³Centro Regional De Ayuda Técnica, Agencia para el Desarrollo Internacional (AID) CAUSAS DE LOS ACCIDENTES, 1° Edición en español 1973. Editada originalmente por WAGE AND LABOR STANDARS ADMINISTRATION BUREAU OF LABOR STANDARS U.S. DEPARTMENT OF LABOR SAFETY TRAINING PROGRAMS (1969) WASHINGTON, D.C.

³⁴<http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-los-accidentes-laborales/>

- ✓ Pérdidas energéticas. Bajos rendimientos energéticos por infrautilización y utilización no óptima de las energías disponibles, presentes en el proceso laboral.
- ✓ Daños materiales propiamente dichos. Se producen cuando los impactos energéticos tienen la intensidad suficiente para deteriorar estructural y funcionalmente los objetivos alcanzados.

Los tres anteriores tipos de pérdidas, acostumbran a presentarse como resultado conjunto y simultáneo de los accidentes. Sin embargo, no siempre es así ya que también se perciben aisladamente.

También, las lesiones o daños personales tienen manifestaciones diversas. Sintéticamente, entre estas consecuencias lesivas personales, se diferencian las emotivo-psíquicas, las sensitivo-dolorosas, las funcionales, las estructurales y la muerte, las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Lesiones emotivo-psíquicas: Vivencias del accidente concienciadas por sus testigos que engendran, en quienes lo presenciaron, emociones desagradables de sorpresa, susto, miedo, temor, terror o angustia.
- ✓ Lesiones sensitivo-dolorosas: Originadas cuando las energías liberadas a consecuencia del acontecimiento alcanzan a la víctima estimulando los receptores sensoriales de sus órganos de los sentidos (vista, oído, tacto, olfato y gusto), con intensidad suficiente para rebasar sus umbrales dolorosos.
- ✓ Lesiones funcionales: Trastornos en las funciones fisiológicas, por el impacto energético derivado del suceso sobre las víctimas. Generalmente, en forma de parálisis, contracciones descontroladas de los músculos y trastornos en las conducciones nerviosas y en las funciones glandulares.
- ✓ Lesiones estructurales: Alteraciones anatómicas por el fracaso en las resistencias mecánicas de los tejidos orgánicos frente a la intensidad agresiva de las energías coincidentes. Se manifiestan

a través de fracturas, heridas, hemorragias, contusiones, laceraciones, roturas, amputaciones, implosiones, explosiones orgánicas. La lesión estructural va siempre acompañada de trastornos funcionales y dolorosos.

- ✓ Muerte: Cualquier tipo de traumatismo funcional o estructural que puede afectar a órganos y funciones vitales críticas como, el sistema nervioso, la circulación, o la respiración, determinando la muerte. Es la lesión personal máxima que se presenta de forma inmediata o muerte súbita, o mediata, en un plazo más o menos corto, tras el impacto energético. Cuando se presenta a largo plazo (días), se está ante la muerte aplazada, complicación de la evolución natural de las lesiones funcionales o estructurales inmediatas al accidente.

De la enumeración de estos daños, consecuencia de los accidentes se deriva la necesidad de prevenirlos.

i) TIPOS DE SEÑALIZACIÓN.

Según el Real Decreto 485, con fecha de 14 de abril de 1997, emitido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo, la define como una imagen que referida a un objeto, actividad o situación determinada, proporcione una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante una señal en forma de panel, un color, luminosa o acústica, una comunicación verbal o una gestual, según proceda.

La elección del tipo de señal y del número y emplazamiento de las señales o dispositivos de señalización a utilizar en cada caso se realizará de forma que resulte lo más eficaz posible, teniendo en cuenta:

- ✓ Sus características.
- ✓ Los riesgos, elementos o circunstancias que hayan de señalizarse.
- ✓ La extensión de la zona a cubrir.

- ✓ El número de trabajadores afectados.

Entre los diferentes tipos de señalización se encuentran:

1) ADVERTENCIA.

Advierte de un riesgo o peligro. Forma triangular. Pictograma negro sobre fondo amarillo (el amarillo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal), bordes negros.

Como excepción, el fondo de la señal sobre «materias nocivas o irritantes» será de color naranja, en lugar de amarillo, para evitar confusiones con otras señales similares utilizadas para la regulación del tráfico por carretera, estas son:

FIGURA NO.1 SEÑALES DE ADVERTENCIA



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España.

2) PROHIBICIÓN.

Prohíbe un comportamiento susceptible de provocar un peligro. Forma redonda. Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda rojos (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma a 45° respecto a la horizontal). (El rojo deberá cubrir como mínimo el 35 por 100 de la superficie de la señal).

FIGURA NO.2 SEÑALES DE PROHIBICIÓN

			
Prohibido fumar	Prohibido fumar y encender fuego	Prohibido pasar a los peatones	Prohibido apagar con agua
			
Agua no potable	Entrada prohibida a personas no autorizadas	Prohibido a los vehículos de mantenimiento	No tocar

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España.

3) OBLIGACIÓN E INFORMACIÓN.

Señal que obliga a una conducta determinada. Forma redonda. Pictograma blanco sobre fondo azul (el azul deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

FIGURA NO.3 SEÑALES DE OBLIGACIÓN E INFORMACIÓN

					
Protección obligatoria de la vista	Protección obligatoria de la cabeza	Protección obligatoria del oído	Protección obligatoria de las vías respiratorias	Protección obligatoria de los pies	Protección obligatoria de las manos
					
Protección obligatoria del cuerpo	Protección obligatoria de la cara	Protección obligatoria contra caídas	Vía obligatoria para peatones	Obligación general (acompañada, si procede, de una señal adicional)	

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España.

4) EQUIPO DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.

Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

FIGURA NO.4 SEÑALES DE EQUIPO DE PROTECCION CONTRA INCENDIOS



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España.

5) SALVAMENTO Y SOCORRO.

Señal que proporciona indicaciones relativas a las salidas de socorro, a los primeros auxilios o a los dispositivos de salvamento. Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo verde (el verde deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

FIGURA NO.5 SEÑALES DE SALVAMENTO Y SOCORRO



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España.

Los colores de seguridad podrán formar parte de una señalización de seguridad o constituirlos por sí mismos. En el siguiente cuadro se muestran los colores de seguridad, su significado y otras indicaciones sobre su uso:

CUADRO No.3 COLORES DE SEGURIDAD

Color	Significado	Indicaciones y precisiones
Rojo 	Señal de prohibición.	Comportamientos peligrosos.
	Peligro-alarma.	Alto, parada, dispositivos de desconexión de emergencia .Evacuación.
	Material y equipos de lucha contra incendios.	Identificación y localización.
Amarillo o amarillo anaranjado. 	Señal de advertencia.	Atención, precaución. Verificación.
Azul. 	Señal de obligación.	Comportamiento o acción específica. Obligación de utilizar un equipo de protección individual.
		Obligación de utilizar un equipo de protección individual.
Verde. 	Señal de salvamento o de auxilio.	Puertas, salidas, pasajes, material, puestos de salvamento o de socorro, locales.
	Situación de seguridad.	Vuelta a la normalidad.

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España.

3. GENERALIDADES SOBRE LA HIGIENE OCUPACIONAL.

La finalidad de toda organización debe ser promover la salud de los trabajadores a través del fomento y mantenimiento del más alto nivel de bienestar de todos los lugares de trabajo, previniendo alteraciones y protegiendo contra riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos en las situaciones en que se desenvuelven.

a) ANTECEDENTES.³⁵

La existencia de los peligros para la salud derivados del trabajo ha sido reconocida desde la antigüedad. Ya en el siglo I d.c. Plinius (escritor latino, científico, naturalista y militar romano), se impresionó mucho con el mal estado de salud de los mineros expuestos al plomo, mercurio y a los polvos minerales. Enunció algunas normas preventivas y recomendó el uso de una mascarilla hecha de vejiga de animales para dichos trabajadores. Sin embargo, en esos tiempos no se daba mucha importancia a los riesgos ocupacionales, puesto que el trabajo era en gran parte realizado por esclavos.

En el siglo XVI, Paracelso (alquimista, médico y astrólogo suizo) observó que existía una relación directa entre trabajo y salud, y fue quizá el primero en sentar las bases de lo que hoy conocemos como los "límites de exposición ocupacional", cuando afirmó: "cada sustancia es un veneno; es cuestión de la dosis".

Al inicio del siglo XX, particularmente en Inglaterra y Estados Unidos se desarrollaron actividades verdaderamente preventivas. Se comenzaron a estudiar el ambiente y las prácticas de trabajo con el objetivo de modificarlos y así, evitar las inseguridades y proteger el bienestar de los trabajadores. La implementación de medidas de control en las situaciones existentes podría ser difícil de realizar, además de ser costoso. Por ello gradualmente se vieron los beneficios de la anticipación en la prevención de riesgos laborales en la etapa de diseño y planificación de las instalaciones, maquinas o herramientas, previniendo de esta forma la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales, y la realización necesaria de reajustes posteriores.

La relación de la higiene ocupacional con el medio ambiente y el desarrollo sostenible ha comenzado a tener una importancia creciente. De igual modo, se ha empezado a considerar el lugar de trabajo como un elemento estratégico para la promoción de la salud. No solo la mera prevención de enfermedades sino

³⁵La higiene ocupacional en América latina una guía para su desarrollo editado por Rudolf Van der Haar y Berenice Goelzer/Organización panamericana de la salud/Organización mundial de la salud, Washington, D.C., Julio 2001

también el bienestar y la calidad de vida de la población trabajadora se han constituido como temas relevantes, incorporando una nueva dimensión a la práctica de la higiene ocupacional.

El aumento del intercambio comercial entre los países, así como los avances en la tecnología electrónica de comunicación y la facilidad de desplazarse, se han combinado para hacer que la práctica de la higiene ocupacional tenga cada vez más un alcance internacional. Esto se ha confirmado con la creación de la Asociación Internacional de Higiene Ocupacional (IOHA) en 1987, cuyo objetivo es promover los contactos entre los profesionales de los diferentes países y compartir las experiencias y conocimientos.

Las limitaciones financieras también están dificultando el llevar a cabo un programa adecuado de evaluación y control de riesgos laborales. Por otro lado, está surgiendo un gran número de temas, como los debidos a la introducción de nuevas tecnologías y las maquiladoras, que están cambiando sustancialmente la vida laboral en la Región retando así, a la higiene ocupacional para desarrollar soluciones efectivas.

b) CONCEPTOS.

Salud Ocupacional: Es el conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y viceversa³⁶.

Higiene Ocupacional: Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades³⁷.

³⁶ Igor A. Fedotov, Marianne Saux, Jorma Rantanen, *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, Servicios de Salud en el Trabajo.

³⁷LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, D.L. No. 254, de fecha, 21 de enero de 2010, San Salvador, D.O. No.82, T. 387 del 05 de mayo de 2010.

c) **IMPORTANCIA.**³⁸

La realización de cualquier labor implica modificaciones en el medio ambiente, estos pueden ser: mecánicos, físicos, químicos, psíquicos, sociales, morales, etc.

Es lógico pensar que estos cambios afectan la salud integral de las personas dedicadas a una determinada actividad en su vida cotidiana, de ahí la importancia de las medidas conducentes a aminorar posibles daños de importancia en las condiciones físicas y mentales de las personas.

d) **OBJETIVOS.**³⁹

- ✓ Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- ✓ Vigilar los factores y agentes del ambiente y de las prácticas de trabajo que pueden afectar a la salud de los trabajadores.
- ✓ Diagnosticar y prevenir enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de las variables hombre y su ambiente laboral.

e) **ENFERMEDAD PROFESIONAL.**

Según el artículo 319 del Código de Trabajo, Se considera enfermedad profesional cualquier estado patológico sobrevenido por la acción mantenida, repetida o progresiva de una causa que provenga directamente de la clase de trabajo que desempeñe o haya desempeñado el trabajador, o de las condiciones del medio particular del lugar en donde se desarrollen las labores, y que produzca la muerte al trabajador o le disminuya su capacidad de trabajo.

Se entiende por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifican en la clasificación de enfermedades profesionales contenida

³⁸<http://seguridadindustrialapuntos.blogspot.com/2011/08/cual-es-la-imp>

³⁹Igor A. Fedotov, Marianne Saux, Jorma Rantanen, *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, Servicios de Salud en el Trabajo.

en El Código De Trabajo, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que se indican para estas.⁴⁰

De acuerdo al Artículo 332 del código de trabajo de la República de El Salvador Como algunos ejemplos podemos mencionar las siguientes:

- ✓ Neumoconiosis: Enfermedad bronco – pulmonares.
- ✓ Enfermedades de las vías respiratorias producidas por inhalaciones de gases y vapores.
- ✓ Dermatitis: Enfermedades de la piel (excluyendo las debidas a radiaciones ionizantes
- ✓ Enfermedades del aparato ocular: producidas por polvos y otros agentes físicos, químicos y radiaciones.
- ✓ Intoxicaciones: Enfermedades producidas por absorción de polvos, húmedos, líquidos, gases o vapores tóxicos de origen químico, orgánico o inorgánico, por las vías respiratorias, digestiva o cutánea.
- ✓ Infecciones, parásitos y micosis: Enfermedades provocadas por acción de bacterias, parásitos y hongo, generalizadas o localizadas.
- ✓ Enfermedades producidas por factores mecánicos y variaciones de los elementos naturales del medio de trabajo.
- ✓ Enfermedades producidas por las radiaciones ionizantes (excepto el cáncer).
- ✓ Cáncer: Enfermedades degenerativas malignas debidas a la acción de cancerígenos industriales de origen físico o químico inorgánico u orgánico o por radiaciones de localización diversa.
- ✓ Enfermedades endógenas: Acciones derivadas de la fatiga industrial.

⁴⁰Fernando Rescalvo Santiago, Rosa M^a. de Diego López, PATOLOGÍAS DE ORIGEN LABORAL, Publicación Institucional De Ibermutuamur.

f) CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS HIGIÉNICOS.⁴¹

El desarrollo de una actividad laboral cualquiera provoca modificaciones en el ambiente de trabajo que originan estímulos agresivos para la sanidad de las personas implicadas. Dichos estímulos, que reciben el nombre de contaminantes, pueden presentarse como porciones de materia (inerte o viva), así como manifestaciones energéticas de naturaleza diversa y su presencia en el entorno laboral da lugar a lo que se conoce como riesgo higiénico, este puede definirse como la probabilidad de sufrir alteraciones en la salud por la acción de los contaminantes, también llamados factores de riesgo, durante la realización de un trabajo y se pueden clasificar atendiendo a su naturaleza de la siguiente manera:

- ✓ Contaminantes Químicos: Es toda porción de materia inerte, en cualquiera de sus estados de agregación (sólido, líquido o gas), cuya presencia en la atmósfera de trabajo puede originar alteraciones en la salud de las personas expuestas. Al tratarse de materia no viva, su absorción por el organismo no provoca un incremento de la porción absorbida. Dentro de este grupo cabe citar, a modo de ejemplo, polvos finos, fibras, humos, nieblas, gases, vapores, etc.
- ✓ Agentes Físicos Nocivos: Son manifestaciones energéticas, cuya presencia en el ambiente de trabajo puede originar riesgo higiénico. Algunos ejemplos de formas de energía capaces de actuar como factores de riesgo son: ruido, vibraciones, variaciones de la presión, radiaciones (ionizantes y no ionizantes), etc.
- ✓ Contaminantes Biológicos: Se considera como tal, toda la porción de materia viva (virus, bacterias, hongos...), cuya presencia en el ámbito laboral puede provocar efectos adversos en la salud de las personas con las que entran en contacto. A diferencia de lo que ocurre con los contaminantes químicos, la absorción de un contaminante biológico origina en el organismo un incremento de la porción absorbida.

⁴¹ Manuel Jesús Falagán Rojo, Arturo Canga Alonso, Pedro Ferrer Piñol, José Manuel Fernández Quintana, MANUAL BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: Higiene industrial, Seguridad y Ergonomía, 2000.

g) COSTOS DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES.

La Organización internacional del trabajo (OIT) en su comunicado de prensa en relación al día mundial de la seguridad y salud en el trabajo veintiocho de Abril del 2013. Hizo un llamado a favor de una campaña mundial “urgente y energética” a fin de combatir el número creciente de enfermedades relacionadas con el trabajo, las cuales cobran cerca de dos millones de víctimas cada año.

En el mensaje del Director General de la OIT, Guy Ryder, expresó que “El costo final de las enfermedades profesionales es la vida humana. Esto empobrece a los trabajadores y a sus familias y puede debilitar a comunidades enteras cuando pierden a sus trabajadores más productivos” en consecuencia se reduce la productividad de las empresas y aumenta la carga financiera del estado a medida que incrementan los costos de la atención médica.

En el informe de prevención de enfermedades ocupacionales la OIT señala que aunque las enfermedades profesionales causan un número de muertes seis veces mayor que los accidentes laborales, estos últimos reciben mayor atención. De las 2,34 millones de muertes anuales relacionadas con el trabajo, la gran mayoría alrededor de 2,02 millones son causadas por enfermedades relacionadas al ámbito laboral.

h) CONDICIONES DE TRABAJO.

La constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo, de producción, los horarios, las tecnologías, aptitudes personales, etc., generan una serie de situaciones que pueden afectar a la salud, son las denominadas Condiciones de trabajo, a las que podemos definir como «el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social⁴²».

⁴²<http://www.ugt.es/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>

1) LIMPIEZA DE LOCALES.⁴³

En cualquier actividad laboral, para conseguir un grado de seguridad aceptable, tiene especial importancia el asegurar y mantener el orden y la limpieza. Son numerosos los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio.

Los lugares de trabajo, incluidos los locales de servicio, y sus respectivos equipos e instalaciones, deben limpiarse periódicamente y siempre que sea necesario para mantenerlos en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas. Deben eliminarse con rapidez los desperdicios, las manchas de grasa, los residuos de sustancias peligrosas y demás productos residuales para evitar acciones o actos inseguros.

2) ILUMINACIÓN.⁴⁴

La buena iluminación en los interiores de un lugar de trabajo es reconocido como una de las formas de incrementar la eficiencia y calidad. Además reduce los accidentes y mejora el comportamiento del personal.

Características de una iluminación funcional:

Una iluminación correcta es aquella que permite distinguir las formas, los colores, los objetos en movimiento y apreciar los relieves, y que todo ello, además, se haga fácilmente y sin fatiga, es decir, que asegure el confort visual permanentemente. El análisis ergonómico de la iluminación de un puesto o zona de trabajo, pasa por tener en cuenta los siguientes condicionantes:

⁴³Ministerio de trabajo y asuntos sociales españa/instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, NTP 481: orden y limpieza de lugares de trabajo/ centro nacional de condiciones de trabajo, redactado por: tomas piqué Ardanuy (ingeniero técnico químico)

⁴⁴Ministerio de trabajo y asuntos sociales españa/instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, NTP 211: iluminación en los centros de trabajo/ centro nacional de condiciones de trabajo, redactado por: Ricardo Chavarría Cosar (ingeniero técnico eléctrico)

- ✓ Del observador: Capacidad visual y edad.
- ✓ Del entorno: Dimensiones, colores, forma, función y textura.
- ✓ De la tarea: Dimensión de los objetos a observar o manipular, contraste y dificultad de la tarea.
- ✓ De la estructura: Posición de los puntos de luz, distribución lumínica, tipología y diseño de los puntos de luz, relación luz natural – luz artificial.

3) VENTILACIÓN.⁴⁵

El término en su sentido más amplio, hace referencia al suministro y/o extracción del aire de una zona, local o edificio, ya sea de forma natural o mecánica. También en sentido amplio, los objetivos de esta consisten en mantener los niveles de oxígeno en valores que hicieran la atmósfera de cualquier lugar respirable y que ésta fuera percibida fresca y limpia.

Desde el punto de vista de la Prevención, es uno de los métodos de protección colectiva de los trabajadores.

Normalmente se distinguen dos tipos: por extracción localizada y la general. En el primer caso, se trata de eliminar un agente contaminante en el mismo foco de generación, impidiendo así, su dispersión por el local; en el segundo caso, pretende reducir los niveles de contaminación en un espacio hasta niveles aceptables.

4) ERGONOMÍA.

Derivado del griego ἔργον (ergon = trabajo) y νόμος (gnomos = Ley), el término denota la ciencia del trabajo. Es una disciplina sistemáticamente orientada, que ahora se aplica a todos los aspectos de la actividad humana con las máquinas⁴⁶.

⁴⁵Ministerio de trabajo y asuntos sociales España/instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, NTP 742: ventilación general de edificios/ centro nacional de condiciones de trabajo, redactado por: Ana Hernández Calleja (licenciada en ciencias biológicas)

Comúnmente se habla de ergonomía en el puesto de trabajo para referirse a la comodidad con respecto a las máquinas o herramientas de trabajo utilizadas para desarrollar las labores encomendadas.

Existen varias ramas de la ergonomía que se relacionan directamente con el puesto de trabajo, estas son⁴⁷:

- ✓ Del puesto de trabajo: estudia la relación entre el trabajador y su equipo, con el fin de suprimir la falta de sintonía entre el empleado y el diseño de la máquina, la inadaptación de aquel a su puesto y las molestias que le puede ocasionar un mal diseño de ésta. Se parte de la economía de movimientos con el fin de aumentar la producción y suprimir la fatiga que pueda producir la tarea. En este sentido el profesional (El ergónomo del puesto de trabajo) sigue unos parámetros anatómicos referidos al trabajador tales como: Dimensiones del cuerpo humano, movilidad del cuerpo humano, resistencia muscular, capacidad sensorial, capacidad de adaptación y capacidad intelectual.
- ✓ Geométrica: estudia las posiciones más adecuadas para el trabajador para su puesto de trabajo: Postura de pie, postura sentada.
- ✓ Medioambiental: estudia los agentes causales físicos, químicos y biológicos para que el empleado tenga un buen confort medioambiental (térmico, visual, auditivo, etc.).
- ✓ Temporal: se aplica en los aspectos organizativos, buscando la distribución adecuada de los tiempos de trabajo. Específicamente, duración de la jornada, horarios, optimización de los procesos de descanso y ritmos del mismo, su objetivo primordial es evitar la fatiga que puede ocasionar una mala distribución de los horarios laborales.
- ✓ Sistemas: ésta se centra en los aspectos psicosociológicos (como la motivación). Busca que, determinados aspectos, no incidan negativamente en la prestación de trabajo y en el que la

⁴⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/Ergonom%C3%ADa>

⁴⁷ <http://www.elergonomista.com/relacioneslaborales/rl09.html>

realiza. Uno de estos aspectos es el que se refiere a las relaciones entre los colaboradores y las de éstos con el empresario. Indaga en posibles estrategias con el fin de eliminar la desmotivación o la desintegración en la empresa.

E. GENERALIDADES DE LOS PLANES DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

1. ANTECEDENTES.⁴⁸

La existencia de los riesgos para la salud derivados del trabajo ha sido reconocida desde la antigüedad.

Al inicio del siglo XX, particularmente en Inglaterra y Estados Unidos y bajo el liderazgo de pioneros como Alice Hamilton, se desarrollaron actividades verdaderamente preventivas. Se comenzaron a estudiar el ambiente y las prácticas de trabajo con el objetivo de modificarlos y así, evitar los riesgos y proteger la salud de los trabajadores. El concepto fundamental de la higiene ocupacional se fue desarrollando. Para el higienista ocupacional el paciente es el local de trabajo. Para diagnosticar el estado de salud del ambiente laboral se desarrollaron instrumentos como los equipos para cuantificar exposiciones, el uso de valores límites para la exposición y, lo más importante, la aplicación de estrategias sistemáticas para prevenir y controlar los riesgos.

Con el aumento de profesionales dedicados a la higiene ocupacional, en muchos países se crearon asociaciones profesionales con el objetivo de establecer una plataforma de intercambio de experiencias y constituirse en un grupo de opinión.

⁴⁸La higiene ocupacional en América Latina: Una guía para su desarrollo, Editado por Rudolf Van Der Haar, Berenice Goelzer, Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C., 2001.

2. DEFINICIÓN.

Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional: está concebido como una herramienta de gestión, destinado a superar en forma sistemática y permanente las debilidades, fallas u omisiones que pudieran estar afectando el control directivo sobre los riesgos operacionales⁴⁹.

3. IMPORTANCIA.

La seguridad y la higiene en el trabajo son aspectos que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de la vida laboral de la empresa, esa es su importancia. Su regulación y aplicación por todos los elementos de la misma se hace imprescindible para mejorar las condiciones de trabajo. Aunque su conocimiento en profundidad sea necesario para los trabajadores, cobra un especial interés en los mandos responsables ya que de ellos se exige lograr la máxima productividad sin que ello ponga en peligro vidas humanas o pérdidas en materiales y equipos. El enfoque técnico-científico da una visión de conjunto de la seguridad y la higiene siguiendo técnicas analíticas, operativas y de gestión. Los responsables deben saber que hacer en cada caso, cómo hacerlo, y cómo conseguir que lo hagan los demás y, sobre todo, que se haga bien. Una buena prevención de los riesgos profesionales, basados en un profundo conocimiento de las causas que los motivan y en las posibilidades que hay a nuestro alcance para prevenir los problemas, evitará consecuencias muy negativas⁵⁰.

Las principales características a nivel internacional sobre la seguridad y la salud en el trabajo son:

- ✓ Un enfoque en salud y seguridad en el trabajo para todos, independientemente del sector económico, tipo, (asalariado o autónomo), tamaño de la empresa o sociedad (industria, sector público, servicios, agricultura, etc.).

⁴⁹http://www.e-seia.cl/archivos/Anexo_4_Seguridad_y_Salud_Ocupacional.pdf

⁵⁰<http://www.slideshare.net/yanetyolanda/importancia-de-la-seguridad-ocupacional-e-higiene-industrial>

- ✓ La responsabilidad de los gobiernos para el establecimiento de infraestructuras adecuadas para fomentar las buenas prácticas mediante la legislación, los convenios colectivos y cualquier otro mecanismo aceptable, previa consulta con las organizaciones representativas de los empleados y las empresas.
- ✓ La responsabilidad primaria del empleador con respecto a la prestación de servicios de salud en el trabajo, con profesionales competentes en la materia para la aplicación de lo dispuesto en la legislación nacional o en los convenios colectivos.
- ✓ La prevención de los accidentes laborales, las enfermedades profesionales y el control de los peligros del lugar de trabajo, así como el desarrollo de un medio ambiente de trabajo que favorezcan la salud de los trabajadores, son el objetivo principal de los servicios de salud en las organizaciones.

4. REQUERIMIENTOS DEL PLAN.

Según la Ley General de Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo, HOTESA debe adoptar y asumir los siguientes aspectos.

- ✓ Mecanismos de evaluación periódica del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales. (Elementos exigibles; definir la política, los objetivos, metas, métodos de evaluación como auditorias, indicadores de la gestión).
- ✓ Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales. (Elementos exigibles; mapa de riesgos generales de la empresa, fichas de identificación de riesgos por puestos de trabajo, informes de estudios higiénicos).
- ✓ Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos. (Elementos exigibles; cuadro de registro de accidentes, de sucesos peligrosos y enfermedades profesionales de manera mensual; ficha de notificación que se presenta al Ministerio de Trabajo

y Previsión Social (MTPS), reunión de la investigación del accidente, recomendaciones hechas al empleador y respuesta del empleador al comité, entre otras).

- ✓ Diseño e implementación de su propio plan de emergencia y evacuación. (Elementos a exigir; organización para las emergencias, evaluación de las amenazas internas y externas, mecanismos de comunicación y alerta, equipos y medios para la respuesta, procedimientos de respuesta, plan de capacitación para los brigadistas, calendarización y registro de simulacros, métodos; Plan de evacuación; Mapa o croquis de la empresa que identifique las rutas, salidas de emergencia y puntos de concentración seguros, entre otros).
- ✓ Entrenamiento teórico y práctico, en forma inductora y permanente a los trabajadores y trabajadoras sobre sus competencias, técnicas y riesgos específicos de su puesto de trabajo, así como los riesgos ocupacionales generales de la empresa. [Elementos exigibles; plan anual de capacitación, lista y temática (contenidos programáticos), asistencia a las capacitaciones, diplomas, fotografías y entrevistas a trabajadores].
- ✓ Establecimiento del programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios en el lugar de trabajo. (Elementos exigibles: definir que exámenes serán, para que puestos serán exigibles, periodicidad y resultados).
- ✓ Establecimiento de programas complementarios sobre el consumo de alcohol y drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual, VIH SIDA, Salud Mental y Reproductiva (Elementos exigibles; métodos de sensibilización como; charlas, artículos en carteleras, afiches, videos, entre otras).
- ✓ Planificación de las actividades y reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (Elementos exigibles; Plan de trabajo del comité; reuniones mensuales, capacitaciones que recibirán, capacitaciones que den a los trabajadores, inspecciones generales, entre otras).

- ✓ Formulación de un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas en los lugares de trabajo. Los Instructivos o señales de prevención que se adopten en la empresa se colocarán en lugares visibles para los trabajadores y trabajadoras, y deberán ser comprensibles (Elementos exigibles; procedimientos seguros de trabajo, verificación de entrega de equipo de protección personal (EPP), carteleras; señalización de advertencia, de obligación y de peligro, manuales de seguridad, entre otros).
- ✓ Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales. [Elementos exigibles; evaluación de riesgos psicosociales (técnica, encuestas, etc.), sensibilización, participación en eventos alusivos al tema, entre otros].

Dicho programa debe ser actualizado cada año y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

El empresario es el responsable de que se realice el plan de prevención de riesgos laborales en la organización, pero en su elaboración, evaluación y continuo seguimiento debe de participar el Comité de Seguridad y Salud (según lo indica el art.13 de la ley General De Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo).

5. ESTRUCTURA BÁSICA DEL PLAN.

Se considera que el plan de Higiene y Seguridad Ocupacional de HOTESA, formará parte del Sistema de Gestión General de la institución. Dicho plan es el conjunto de capacidades, medios humanos y materiales y procedimientos, los cuales se interrelacionan en forma planificada y organizada, para realizar determinados trabajos y cumplir las metas y objetivos definidos por la dirección de la empresa.

Los elementos esenciales que forman parte del plan de Higiene y Seguridad Ocupacional son:

- ✓ Política y Objetivos (Planificación)
- ✓ Requisitos Legales o Marco Legal
- ✓ Organización. Responsabilidades. Autoridad
- ✓ Normativa y Procedimientos
- ✓ Implantación y operación. Planes de Gestión y Planes de acción
- ✓ Control de resultados, revisión y acciones correctivas

Los elementos mencionados anteriormente abarcan prácticamente todas las variables que interactúan en una empresa, los cuales deberán incorporarse a toda la organización, a través de un proceso permanente, sistemático y de mejora continua.

Como se ha puesto de manifiesto anteriormente, las estrategias, decisiones y acciones adoptadas en los más diversos ámbitos tienen su repercusión en la salud de los trabajadores, por lo que la Gerencia deberá de promover el cumplimiento del plan.

6. COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

Dado que un comité es: un grupo de trabajo que con arreglo a las leyes o reglas de una organización, institución o entidad tienen establecidas determinadas competencias⁵¹.

Según lo estipula la ley de prevención y seguridad en los lugares de trabajo en su artículo 13, “Los empleadores tendrán la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores o trabajadoras; en aquellos que tengan menos trabajadores, pero que a juicio de la Dirección General de Previsión Social, se considere necesario por las labores que desarrollan, también se crearán los comités mencionados.

⁵¹<http://es.wikipedia.org/wiki/Comit%C3%A9>

Los miembros de los comités deberán poseer formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales.

Habrán Delegados de Prevención, los cuales serán trabajadores o trabajadoras que ya laboren en la empresa, y serán nombrados por el empleador o los comités mencionados en el inciso anterior, en proporción al número de trabajadores, de conformidad a la escala siguiente: De 15 a 49 trabajadores 1 Delegado de Prevención, De 50 a 100 trabajadores 2 Delegados de Prevención, De 101 a 500 trabajadores 3 Delegados de Prevención.

En el caso específico de HOTESA, ya que cuenta con 69 empleados le compete tener dos delegados de prevención.

Entre las funciones principales que tendrá el Comité de Seguridad e Higiene ocupacional se enumeran según lo descrito en el artículo 17 de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo:

- a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la empresa.
- b) Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, para colaborar en la corrección de las deficiencias existentes.
- c) Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su repetición; en caso que el empleador no atienda las recomendaciones emitidas por el comité, cualquier interesado podrá informarlo a la Dirección General de Previsión Social, quien deberá dirimir dicha controversia mediante la práctica de la correspondiente inspección en el lugar de desempeño de sus funciones.

- d) Proponer al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo, pudiendo a tal fin efectuar propuestas por escrito.
- e) Instruir a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.
- f) Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes, a fin de recomendar medidas correctivas de carácter técnico.
- g) Vigilar el cumplimiento de la presente ley, sus reglamentos, las normas de seguridad, y de las recomendaciones que emita.
- h) Elaborar su propio reglamento de funcionamiento, a más tardar sesenta días después de su conformación.

7. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

En El Salvador no existe una normativa para la industria hotelera, aunque ésta es una entidad económica que se dedica a la prestación de servicios y puede ser vista también como un comercio, desde este punto de vista los hoteles deben sujetarse a las actuales leyes y reglamentos vigentes dado que estos regulan las transacciones mercantiles, la seguridad de los empleados y los derechos universales de los trabajadores.

Los derechos y deberes de toda organización legalmente establecida en el país son regidas mediante códigos y normativas aprobadas por las autoridades competentes entre las cuales se citan los siguientes:

✓ **Constitución de la República de El Salvador**⁵².

Siendo esta la máxima expresión de derechos de los salvadoreños, en su artículo primero se evidencia que el estado es el responsable de velar por el goce de la salud y el bienestar de todos los habitantes de la república, además también asegura en su artículo dos que todas las personas sin distinción tienen derecho a una integridad física con lo que se justifica también el velar por la seguridad de todos los ciudadanos en general.

✓ **Código Civil.**⁵³

Desde el punto de vista de la Legislación Salvadoreña, durante el tiempo en que fue elaborado, a los lugares donde se prestan servicios de alojamiento, bebidas, comidas y otros, se les denomina posadas, actualmente se conoce como Hoteles. A estas empresas la Ley exige, darle toda la seguridad necesaria al visitante, por lo que cualquier daño moral, físico o material que le suceda al cliente, el único responsable es el propietario del hotel, siempre y cuando se compruebe la no culpabilidad del alojado.

Dichas responsabilidades y deberes de los que prestan el servicio de alojamiento quedan evidenciadas en los artículos 1999 hasta el 2005.

✓ **Código de Comercio.**⁵⁴

En la Industria Hotelera Salvadoreña, dicho código desempeña un papel básico para su operatividad, es en donde existen disposiciones generales que son aplicadas a la empresa hotelera; en lo que se refiere al libro II que se trata sobre las obligaciones profesionales de los comerciantes y sanciones por su incumplimiento en el artículo 411 y lo relativo a la contabilidad citado en el Título II, del Artículo 435 al 455 de dicho código.

⁵² CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR, D.C.38 de fecha 15 de diciembre de 1983. San Salvador D.O. No. 234 T. 281 de diciembre de 1983.

⁵³CODIGO CIVIL DE EL SALVADOR, D.L. 712 de fecha 31 de diciembre de 1881. San Salvador, D.O. No. 224 T.381 del 27 de noviembre de 2008.

⁵⁴CODIGO DE COMERCIO, D.L. 671, de fecha 08 de mayo de 1970. San Salvador, D.O. No.140, T.228 de 14 de diciembre de 2012.

Además en el artículo 1104 inciso uno, dos y seis se evidencia la responsabilidad de los dueños de los hoteles en cuanto a los objetos de valor que porten los clientes al momento de ejecutarse un contrato de hospedaje.

Siendo este el que rige toda actividad económica, comercial, industrial y de servicios, siendo los hoteles una empresa que presta diversos servicios en los artículos 1517 y 1518 se explican los contratos de hospedaje entre clientes y hoteleros.

✓ **Código de Trabajo.**⁵⁵

Es una ley de carácter general que se encarga de velar, hacer cumplir y sancionar todo a lo que en lo laboral se refiera de aquellas instituciones comerciales, industriales o de servicios, en la cual exista la relación Obrero-Patrono; por lo cual, la empresa hotelera tendrá que sujetarse a las disposiciones de este código.

Contiene disposiciones que rigen de manera general a los ámbitos profesionales que también aplican a la industria hotelera. En el artículo 123 cita lo siguiente: “Todo patrono tiene que adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la higiene en los lugares de trabajo y la integridad corporal de sus trabajadores; específicamente en lo relacionado a: las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales, suministro, uso y mantenimiento de equipos de protección personal”.

✓ **Código de Salud.**⁵⁶

Dado que esta autoridad es la encargada de velar por la seguridad de los salvadoreños que hacen uso de diversos servicios alimenticios. Los artículos 86, 143 y 285, rigen el accionar en cuanto a las normas sobre conservación de alimentos y bebidas en los lugares donde éstos se preparan y venden a los clientes.

⁵⁵CODIGO DE TRABAJO, D.L. 15, de fecha 31 de julio de 1972. San Salvador, D.O. No. 142, T. 236 de 09 de mayo de 2013.

⁵⁶CODIGO DE SALUD, D.L. No. 955, de fecha 05 de noviembre de 1988, San Salvador, D.O. No.86, T.299 del 01 de febrero de 2013.

También deben vigilar sobre las personas que manipulan los productos comestibles y las instalaciones físicas en la que se lleva acabo todo este proceso.

✓ **Ley del Seguro Social.**⁵⁷

El ente que regula los derechos de los trabajadores en cuanto a las enfermedades y accidentes de trabajo a los que se enfrentan los empleados no hace diferencia al rubro al que pertenecen, por lo tanto no hay un apartado en el cual sus normas se apliquen a las personas que laboran en los hoteles, es general, así que los artículos uno y dos de la misma, establecen la normativa para identificar un riesgo laboral, las obligaciones y derechos tanto de los patronos como los subordinados.

✓ **Ley del Instituto Salvadoreño de Turismo**⁵⁸.

Esta ley rige de alguna manera a los hoteles en El Salvador, en el momento de su redacción se tomaron en cuenta las atribuciones de las autoridades en cuanto a la aprobación de tarifas, esto según los artículos 13 y 39, además de obligar al Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) al apoyo incondicional a los hoteles para promoverlos en todo lo que les sea posible.

✓ **Código Tributario**⁵⁹

Tomando en cuenta que en esté código se regulan los principios y normas jurídicas, aplicables a todos los tributos internos bajo la competencia de la Administración Tributaria y que los hoteles se encuentran dentro de dicha regulación los artículos aplicables para HOTESA son los artículos 86, 90, 91 y 107, los cuales se refieren a la obligación de inscribirse en el registro de Contribuyentes e informar, obligación de señalar lugar, actualizar dirección e informar cambio de dirección para recibir notificaciones, de presentar

⁵⁷LEY DEL SEGURO SOCIAL, D.L. No.1263, de fecha 11 de noviembre de 1953. San Salvador, D.O. No. 226, T. 161 de fecha 22 de agosto de 2012.

⁵⁸LEY DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO, D.L. No.469 de fecha 21 de diciembre de 1961. San Salvador. D.O. No. 235, T. 193 del 22 de agosto de 2012.

⁵⁹CODIGO TRIBUTARIO, D.L. 230, de fecha 14 de diciembre del 2000, San Salvador, D.O. No. 241, T. 239 del 22 de diciembre del 2000.

Declaración y finalmente la instrucción de la Emisión de Comprobantes de Crédito Fiscal y otros Documentos.

✓ **Ley General De Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo⁶⁰ y Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo⁶¹**

Dado que la Ley y su respectivo reglamento tienen por objetivo, establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular. Serán el pilar fundamental para elaborar el plan de seguridad e higiene ocupacional a poner en práctica en HOTESA.

⁶⁰LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, D.L. No. 254, de fecha, 21 de enero de 2010, San Salvador, D.O. No.82, T. 387 del 05 de mayo de 2010.

⁶¹ REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, D. N°86 (27 de abril de 2012) Casa Presidencial, San Salvador.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA CADENA HOTELERA HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V.

A. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1. OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un Plan sobre Seguridad e Higiene ocupacional para cumplir con las disposiciones legales vigentes y disminuir los riesgos laborales de los empleados de Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V (HOTESA).

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Identificar los factores de riesgo y peligros a los cuales se exponen los empleados de la Cadena Hotelera Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V., para facilitar la aplicación de las disposiciones legislativas.
- b) Diagnosticar las condiciones actuales en cuanto a las medidas de seguridad e higiene ocupacional en la Cadena Hotelera Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V., que ayude a identificar medidas de seguridad, ante las acciones y condiciones inseguras detectadas.
- c) Proponer un plan de seguridad e higiene ocupacional para ser implementado en la Cadena Hotelera Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V. que contribuya a salvaguardar la integridad de sus colaboradores y cumplir con la normativa legal vigente.

B. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1. IMPORTANCIA.

Realizar esta investigación para la cadena hotelera Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V. es de vital importancia ya que con ello se sentará un precedente que le permitirá identificar los riesgos a los cuales están expuestas las personas que laboran para la empresa sin importar el área en la cual se desempeñen, debido a la complejidad de los servicios prestados por la organización los accidentes laborales son más frecuentes lo que aumenta el riesgo para las personas que laboran en la institución, así como también a los clientes.

Los errores humanos pueden repercutir en las operaciones rutinarias de los servicios prestados, ya que pueden darse por la manipulación de equipos, uso de las instalaciones o por el incorrecto manejo de las herramientas, como en el área de cocina o bodegas, para citar un ejemplo. Dichos incidentes afectan directamente a todas las áreas de la compañía, la disminución de los mismos puede aportar un incremento en la productividad y al mismo tiempo maximizar la satisfacción de los usuarios, el invertir tiempo y recursos en el desarrollo de un plan de higiene y seguridad laboral, aportará elementos que impulsarán los objetivos trazados por la entidad.

Por otra parte transmitirá confianza al recurso humano, lo que se traducirá en eficiencia y mejores resultados, ya que está demostrado que las enfermedades profesionales y accidentes laborales están asociados a una gestión administrativa deficiente. Con dichas medidas la Gerencia dará cumplimiento a lo establecido en La Ley General De Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, vigente desde diciembre de 2012 en el país.

2. UTILIDAD.

Con el desarrollo del estudio se proporciona a la empresa las normas y procedimientos requeridos para minimizar los riesgos a los que están expuestos los principales involucrados en la prestación de los servicios ofrecidos por la organización, se implementará además una adecuada gestión y por lo tanto se garantizará el éxito de la implementación del plan.

Además será evidente que la dirección está priorizando la salud de sus empleados con lo cual también asegura la identificación del personal con la compañía, y en consecuencia mejores resultados para llevar a cabo cualquier actividad que el plan mismo requiera.

Finalmente se estará cumpliendo con las disposiciones legales vigentes, lo que demuestra el grado de compromiso de la institución con la sociedad.

3. ORIGINALIDAD.

En Hoteles Salvadoreños no se ha desarrollado con anterioridad un plan de higiene y seguridad ocupacional para disminuir los riesgos y accidentes laborales a partir de la investigación se conocerán las dos variables que intervienen en dicho plan: el empleado y su ambiente, es decir posee un carácter especialmente preventivo, ya que se dirige a la salud y al bienestar de los colaboradores, evitando de esta manera el ausentismo laboral derivado de una enfermedad o un accidente profesional. Al mismo tiempo sentarán las bases para saber cómo actuar ante un incidente en cualquier área de trabajo de la organización.

4. FACTIBILIDAD.

Se considera dicha investigación factible, ya que se contó con el apoyo de la Gerente Operativo de la Cadena Hotelera Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V., quien proporcionó los insumos necesarios en cuanto a información relacionada con la empresa para facilitar el desarrollo de la misma. Además se obtuvo

bibliografía general como: trabajos de investigación, manuales, libros, leyes, reglamentos y revistas que proporcionaron toda la teoría necesaria sobre los aspectos que regulan la higiene y seguridad ocupacional.

También se considera que el equipo de trabajo cuenta con disponibilidad de tiempo para el desarrollo del plan, además de los recursos financieros para llevarlo a cabo.

C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El método utilizado brinda las directrices a seguir para obtener los conocimientos que conllevan a la solución de un problema o mejorar una situación ya existente, por lo tanto en el estudio se aplicó el siguiente:

a) CIENTÍFICO.

En la investigación se utilizó el método científico, ya que permitió llegar a solucionar o explicar determinadas situaciones y problemas planteados en el Hotel Capital, el cuál es uno de los siete hoteles de la cadena hotelera HOTESA, donde se formuló la hipótesis del fenómeno en estudio.

2. MÉTODOS AUXILIARES DE INVESTIGACIÓN.

Existen diferentes clases de métodos auxiliares aplicables a cualquier rama de la ciencia y en especial las que corresponden al método científico son:

a) ANÁLISIS.

El estudio se realizó mediante la separación de áreas del hotel para lograr identificar en cada una de ellas las posibles condiciones o actos inseguros, con el propósito de analizar individualmente las situaciones de higiene y seguridad ocupacional que posibilitaron la realización del diagnóstico sobre ésta.

b) SÍNTESIS.

Por medio del análisis realizado anteriormente, se determinó de forma general conjunta cómo se ha desarrollado en HOTESA y específicamente en Hotel Capital el manejo del riesgo en los puestos de trabajo, también como se aplica la higiene laboral dando lugar a diversos procedimientos que ayudan a la seguridad de los empleados.

c) HIPOTÉTICO DEDUCTIVO.

En la investigación se utilizó dicho método ya que permitió partir de lo general hacia lo particular, es decir, se partió de la seguridad e higiene ocupacional hacia lo que será un plan para cumplir con Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo en Hoteles Salvadoreños, S.A. de C.V. para lo cual se tomó en cuenta la opinión y conocimiento de los empleados así como la observación directa de las instalaciones de la organización.

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

a) INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA – EXPLICATIVA.

Fue de carácter “descriptivo - explicativo” ya que tuvo como objetivo plantear aspectos generales tales como: medidas, factores de riesgo, procesos, entre otros de la seguridad e higiene ocupacional en Hoteles Salvadoreños, S.A. de C.V. a fin de determinar las necesidades y deficiencias de un plan así como también, salvaguardar la vida de las personas que laboran en sus instalaciones.

4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

a) INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL.

El diseño de la investigación es la estructura fundamental para alcanzar los objetivos de estudio con la finalidad de dar soluciones a interrogantes planteadas con anterioridad y así mismo resolver una problemática. El diseño de investigación utilizado en Hoteles Salvadoreños, S.A. de C.V. fue no

experimental, debido a que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que se observó el fenómeno en su ambiente natural.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN.

a) PRIMARIAS.

La Gerente Operativa proporcionó información relevante mediante una entrevista, en cuanto a cómo la Gerencia ha manejado el tema en estudio. En segundo lugar los empleados del área operativa del Hotel Capital constituyen el sujeto de estudio, ya que mediante la información que brindaron mediante un cuestionario se logró establecer el modo de actuar frente a los riesgos cotidianos de su puesto de trabajo

b) SECUNDARIAS.

Se consultaron fuentes secundarias tales como: Leyes y normativas aplicables a Hoteles Salvadoreños, S.A. de C.V., libros, revistas, videocintas, páginas de internet etc. relacionados cada uno con el tema de Seguridad e Higiene Ocupacional, así como también documentación proporcionada por el personal de Hoteles Salvadoreños, S.A. de C.V.

6. TÉCNICAS PARA RECOPIRAR LA INFORMACIÓN.

a) ENTREVISTA.

Está es una conversación en el cual una de las partes busca obtener información a las interrogantes planeadas por el investigador. Se considera como una interrelación entre la persona que investiga y el sujeto de estudio.

La entrevista se dirigió a la Gerente de Operaciones, a fin de conocer datos más precisos, en cuánto a los riesgos, debilidades y puntos de mejoras que ellos visualizan dentro de Hotel Capital.

b) OBSERVACION DIRECTA.

Mediante la observación directa el investigador obtiene información válida y confiable de comportamientos o conductas que se manifiestan en el espacio de estudio, ya que los hechos son observados de primera mano es de vital importancia estructurar una guía para desarrollarla de una forma más precisa.

Se realizó una visita al hotel para identificar las áreas donde exista riesgo de originarse un accidente, y así emprender las acciones correctivas necesarias.

c) ENCUESTA.

Ésta se utilizó para facilitar la recolección de la información se diseñó un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en la investigación, para que sea contestado por la población que constituyó la muestra de estudio, en este caso fueron los empleados de Hotel Capital.

Actualmente Hotel Capital tiene 25 empleados, de los cuales se seleccionó una muestra que equivale a 20 de los mismos. La encuesta se dirigió al personal, de acuerdo a las funciones que desempeña cada uno de ellos, ya que estos son los principales afectados y los que se encuentran directamente con los riesgos que se puedan ocasionar dentro de la institución.

7. INSTRUMENTOS PARA RECOPIRAR LA INFORMACIÓN.

a) GUÍA DE ENTREVISTA.

La guía de preguntas previamente formulada para realizar la entrevista nos permitió visualizar de manera global temas a discutir proporcionando respuestas específicas de la investigación. Dichas respuestas están enfocadas más a la Gerencia de HOTESA S.A. de C.V., para medir como desde la planeación estratégica se aborda el tema en estudio. (Ver anexo 1).

b) GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRECTA.

Fue elaborada previamente, relacionada con el objeto en investigación y se definieron los elementos a observar, ya que el estudio se desarrolló en una institución que presta servicios de alojamiento, la guía ha sido dividida en áreas de estudio en las cuales se observaron todas las zonas que componen la estructura. (Ver anexo 2).

c) CUESTIONARIO.

Dado que es el más utilizado para la recolección de datos por la facilidad y claridad para obtener la información, se estructuró una serie de preguntas respecto a las variables a medir. En la cual se diseñaron tanto preguntas cerradas, abiertas y mixtas, las cuales fueron breves y concisas. Este cuestionario se realizó a los empleados de Hotel Capital. (Ver anexo 3).

8. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.

a) DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.

Para el desarrollo de la investigación se tomó como población a todos los trabajadores de HOTEL CAPITAL los cuales son de suma importancia para el desarrollo de la investigación ya que al mismo tiempo son los que contribuyen al logro de los objetivos.

De acuerdo a la información proporcionada por el Gerente Operativo, ésta cuenta con 69 colaboradores de los cuales 26 empleados desarrollan sus actividades en el Hotel Capital. Estos están distribuidos de la siguiente manera:

CUADRO No.4 DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS DE HOTELES SALVADOREÑOS, S.A (HOTESA)

ÁREA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ADMINISTRATIVO	5	10	15
OPERATIVO (RECAMAREROS, AMA DE LLAVES, COCINEROS, MANTENIMIENTO, MESEROS)	21	33	54
TOTAL	26	43	69

FUENTE: INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR HOTESA

Para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó como población al personal de Hotel Capital los cuáles se distribuyen a continuación:

CUADRO No.5 DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS HOTEL CAPITAL

ÁREA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
GERENCIA DE OPERACIONES	0	1	1
ADMINISTRATIVO	3	4	7
OPERATIVO (RECAMAREROS, AMA DE LLAVES, COCINEROS, MANTENIMIENTO, MESEROS)	7	11	18
TOTAL	10	16	26

FUENTE: INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR HOTESA

b) DETERMINACIÓN MUESTRA.

Para determinar la muestra se tomó como población 25 empleados, debido a que la persona restante pertenece a la gerencia.

Fórmula estadística utilizada para la obtención de la muestra de una población finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Universo o población. N= 25

Z: Nivel de confianza del 95%, Z=1.96

P: Probabilidad de éxito. P=0.5

Q: Probabilidad de fracaso. Q= 0.5

e: Error máximo permisible. e=0.10

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(25)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(25 - 1)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{24.01}{1.2004}$$

$$n = 20.0016 \cong 20 \text{ Personas}$$

D. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN LA CADENA HOTELERA HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V. CON RESPECTO A LA HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE HIGIENE OCUPACIONAL.

A partir de diciembre de 2012 en El Salvador, entró en vigencia la Ley General de Prevención de Riesgos En Los Lugares de Trabajo, bajo el decreto 254, en dicha ley se contemplan las medidas para asegurar el bienestar de los empleados en cualquier actividad, por lo cual, se ha desarrollado la detección de necesidades en Hotel Capital, con el fin de minimizar los riesgos para los colaboradores.

Para dicho diagnóstico se realizaron encuestas a los empleados operativos y administrativos, una entrevista a la Gerente Operativo y una visita en la cual se desarrolló una guía de observación directa,

esto con el fin de obtener los insumos necesarios para la investigación, a continuación se desarrolla la parte que corresponde a la higiene ocupacional:

a) CAUSAS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Dado que una enfermedad profesional es aquella que es adquirida en un puesto de trabajo, es necesario conocer las causas que las originan, esto con el objetivo de minimizar dichos padecimientos, en Hotel Capital un área crítica es la cocina donde los empleados manipulan los alimentos, en esta área han adoptado como regla general un proceso de sanitización antes de la preparación de los distintos platos alimenticios, y los involucrados deben utilizar reddecilla para el cabello, mantener sus uñas recortadas y limpias y lavarse las manos con alcohol gel cada vez que salen de la cocina (Anexo 3, pregunta 12).

Otros de los factores que contribuyen a que los empleados puedan padecer una enfermedad, son las condiciones ambientales entre las que se encuentran la ventilación, iluminación, temperatura ambiental, sonidos, manejo de sustancias químicas, y los sistemas de radiación. En la guía de observación directa se evaluaron tres distintos niveles en todas las áreas del Hotel, en dicha evaluación se evaluó mediante la calificación de Adecuado, siendo éste el estado óptimo, parcialmente adecuado, que corresponde a regular e inadecuado que pertenece a la de más baja valoración. (Anexo 2, Guía de observación directa)

Ventilación

Entre la más recomendada está la natural, si ésta no es suficiente se complementa con la mecánica, esta última debe ser acorde al espacio físico, durante la observación directa realizada se observaron que las áreas de recepción, oficina gerencial, contabilidad, salones de usos múltiples, restaurantes, habitaciones, piscina, ascensores y servicios sanitarios todos poseen una ventilación adecuada, ya que hay una mezcla de las ya mencionadas (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°1).

Entre los calificados como parcialmente adecuado se encuentran:

- ✓ La bodega de alimentos, la cual tiene un espacio reducido y es ahí donde también se encuentra el cuarto refrigerante, no posee ventilación natural, solo artificial.
- ✓ El taller de mantenimiento, es un espacio en el cual todo se encuentra sin un orden y existe peligro de lesiones por el desorden de los materiales y herramientas.
- ✓ El parqueo, por el hecho de ser subterráneo tiene muy poca ventilación natural y la artificial es deficiente, ya que solo tiene una entrada y una salida.
- ✓ La cocina, debido a que solo hay una ventana el calor generado por el fuego de las cocinas provoca un calor intenso. No hay ventilación artificial (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°1).

Finalmente las secciones con una inadecuada corriente de aire son:

- ✓ La lavandería, esta se encuentra en el parqueo sobre una tarima la cual tiene una pared de un metro de alto, al tener un día caluroso, no hay compensación de ventilación artificial.
- ✓ Los pasillos, estos tienen una longitud de 8 metros aproximadamente, no hay ningún tipo de ventilación, solamente una ventana en cada extremo, pero estas no se abren (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°1).

Iluminación

Es de vital importancia para generar un ambiente agradable, permite realizar mejor el trabajo debido a que no hay que forzar la vista, esto se puede lograr mediante las combinaciones de colores de los muebles y paredes, la fuente de luz y las luminarias, para ello se debe tomar en cuenta la forma del local y se debe dirigir la luz hacia la zona de trabajo y no a la parte superior de las paredes, donde sería menos útil.

En cuanto a las áreas que poseen una adecuada iluminación se encuentran: Recepción, oficina gerente, contabilidad, salones usos múltiples, restaurante, habitaciones, piscina, cocina, mantenimiento, ascensores y los servicios sanitarios, ya que todos poseen luz tanto natural como artificial o una combinación de ambas (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°2).

El área de cocina y parqueo presentan una parcialmente adecuada iluminación la primera por no contar con suficiente iluminación natural y el segundo por ser subterráneo la iluminación artificial no es suficiente (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°2).

Entre los que poseen una Inadecuada iluminación se encuentran: la bodega de alimentos y la lavandería ambos no cuentan con luz natural, solo se cuenta con lámparas que no son suficientes y siempre deben estar encendidas, los pasillos de las habitaciones también se encuentran en esta categoría ya que poseen 6 luminarias de luz amarilla en la pared y en el techo hay tres de luz blanca pero estas últimas solamente las utilizan por la noche, por lo que la luz amarilla no logra su objetivo (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°2).

Temperatura Ambiente

Comúnmente se define como el grado de calor o frío que hay en un determinado lugar, en este sentido en la observación realizada se evaluaron las siguientes áreas: Recepción, oficina gerente, contabilidad, salones, restaurante, habitaciones, piscina, cocina, bodega de alimentos, lavandería, mantenimiento, ascensores, parqueo, pasillo y servicios sanitarios; en todos se logró percibir una temperatura agradable, por lo que se califica como adecuada (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°3).

Sonidos

Cuando este no es agradable, se le conoce como ruido, y puede producir por su intensidad o prolongación temporal, contaminación acústica o sonora, dicho contaminante se convierte en un riesgo para la salud de

los empleados, en la observación realizada por el equipo de trabajo se logró experimentar que en el Hotel Capital a pesar de estar en una zona muy comercial, existe un nivel de ruido que no produce ningún efecto estresante, sino más bien se percibe una calma muy diferente a la de la zona donde se encuentra ubicado, por lo tanto las áreas que se catalogan como *adecuada* en cuanto a sonidos son: Recepción, oficina gerente, contabilidad, salones, restaurante, habitaciones, piscina, cocina, bodega de alimentos, mantenimiento, ascensores, parqueo, pasillo y servicios sanitarios (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°4).

La única zona que se calificó como Parcialmente Inadecuada fue, lavandería ya que por encontrarse en la zona del parqueo cuando este se encuentra en su máxima capacidad el ruido de los vehículos por ser un espacio parcialmente cerrado tiende a ser molesto (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°4).

Manejo de Sustancias Químicas

En este caso las únicas sustancias que se manejan son los detergentes y productos de limpieza con los cuales se realiza la limpieza de los sanitarios, la piscina y las tinas, las cuales no tienen un espacio para su almacenamiento. En cuanto al área de lavandería los detergentes se encuentran al alcance de cualquier persona, finalmente los desechos contaminantes no se separa o se trata de ninguna manera, por lo tanto se considera inadecuado (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°5).

Sistemas de Radiación

No se observaron mayores riesgos en cuanto a sistemas de radiación, ya que en la planta eléctrica todo se encuentra debidamente rotulado y protegido, por lo que considera adecuado (Anexo 2, IV Factores de riesgo y condiciones ambientales, N°6).

b) RIESGOS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Comúnmente al riesgo se le conoce como una posibilidad de perjuicio o daño para las personas, aunque esto también aplica a las empresas. Cuanto mayor es la vulnerabilidad más aumenta el riesgo, por lo tanto los peligros de las enfermedades profesionales están ligadas directamente a las medidas que toma una empresa para minimizar las acciones o actos inseguros a los que están expuestos los empleados y evitar una enfermedad.

En Hotel Capital dado el giro de la entidad, se han tomado medidas preventivas que reducen los riesgos en cuanto a las enfermedades, esto se puede observar en la portación del equipo de protección personal, ya que los empleados tienen uno propio que incluye: Guantes y redcillas, para desarrollar sus actividades (Ver Anexo 3, Pregunta 9).

Además de proporcionar el equipo debido a que tiene un área de cocina la Gerencia realiza exámenes periódicos a los que se desempeñan en la misma, esto garantizando cumplir con lo establecido en el Código de Salud y también mantener un estricto control de esta situación (Ver Anexo 3, Pregunta 17).

Según la encuesta realizada se observa que más de la mitad del personal que labora en la organización no ha sufrido enfermedades causadas por sus actividades laborales, sin embargo, un grupo de ellos expresó haber padecido en algún momento de enfermedades respiratorias y musculares, por lo que la primera podría atribuirse a condiciones estacionarias del ambiente (época de lluvia) y no específicamente a un problema en el área laboral y la segunda por las condiciones ergonómicas adoptadas (Ver Anexo 3, Pregunta 20).

Otra de las situaciones que se observaron relacionadas a la Ergonomía, fue que se observó específicamente en el área de contabilidad que las sillas se encuentran en mal estado, dando pie a que se

calificara como inadecuado. El escritorio, ubicación del ordenador, teclado y mouse se observa que son adecuados en cuanto a la comodidad, altura y colores (Ver Anexo 2, VI Ergonomía).

Un aspecto que se observó con respecto al riesgo de las enfermedades profesionales fue que los empleados no tienen un lugar con todas las comodidades para tomar su hora de descanso y resguardar sus artículos personales, solo cuentan con una habitación del hotel pero que no está adecuada para ello, por lo que se calificó como inadecuado (Ver Anexo 2, V Ubicación de comedor para personal y Ubicación de armarios o vestidores para el empleado).

Finalmente en cuanto al Orden y Aseo observado en el recorrido de las instalaciones de Hotel Capital las áreas que se calificaron como adecuada, gracias a su orden, limpieza e higiene son: recepción, oficina gerente, salones, restaurante, habitaciones, cocina, bodega de alimentos, ascensores y pasillos (Ver Anexo 2, VII Higiene y Seguridad).

Las secciones que se catalogaron como parcialmente adecuadas fueron:

- ✓ Contabilidad, ya que el piso estaba sucio, los equipos con polvo y las paredes manchadas.
- ✓ Piscina, en los alrededores de la misma estaba sucio y descuidado con desechos en las esquinas.
- ✓ Lavandería, por el espacio tan reducido del mismo todo estaba desordenado y amontonado, no se podía distinguir entre la ropa sucia y la limpia.
- ✓ Servicios Sanitarios, al momento de la observación se constató que estaban sucios y sin jabón suficiente (Ver Anexo 2, VII Higiene y Seguridad).

Los únicos lugares que se observaron como inadecuado fueron Parqueo, ya que estaba con basura a simple vista y humedad por un derrame de agua, y el taller de mantenimiento, ya que se encuentra en total desorden con desperdicios tirados y sin espacio para trabajar (Ver Anexo 2, VII Higiene y Seguridad).

c) COSTOS DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES.

El costo en el que incurren las empresas debido a las ausencias de los empleados por las enfermedades puede ser muy alto, la organización debe prevenir ante todo, con el fin de evitar recargar de trabajo a los compañeros de la persona que se reporta enferma o en todo caso de pagar por alguien que asuma las funciones de la misma. De las 20 personas encuestadas en Hotel Capital 12 de ellas dijeron que en algún momento de la carrera profesional desarrollada en la entidad, han sufrido alguna enfermedad, siendo las de las vías respiratorias las más comunes, esto brinda una alerta para que se tomen las medidas preventivas necesarias y para evitar en un futuro reincidencias (Ver Anexo 3, Pregunta 20).

Se constató también con la Gerente Operativo, quién brindo la entrevista que hasta el año 2013 en la planeación estratégica no se había tomado en cuenta este tema, y también menciono que nunca se había presentado un caso grave entre los colaboradores (Ver Anexo 1, Parte I: Factores Administrativos, Pregunta 1).

Una de las medidas de prevención que se practica es la de realizar exámenes médicos a las personas que laboran en cocina según el tiempo que la ley exige (Ver Anexo 1, Parte II: Factores Personales Y Del Trabajo, Pregunta 3).

El costo de las enfermedades profesionales va más allá que el ausentismo laboral, si estas no se tratan a tiempo puede llevar a la muerte del mismo trabajador, lo que implica una afectación a la familia y un gasto aun mayor para la empresa.

d) MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Las enfermedades laborales representan una carga monetaria elevada para las familias, las entidades y el estado, éstas podrían minimizarse si se tomarán medidas preventivas que ayuden a erradicarlas. Está comprobado que es menos costoso prevenir que curar.

Hoy en día debido al auge de la tecnología y la agresividad de los mercados laborales los empleados se ven expuestos a largas jornadas de trabajo y periodos de estrés extenuantes lo que podría contribuir al desarrollo de enfermedades mentales o musculares.

Hotel Capital tiene una debilidad en cuanto a la prevención, esto se puede observar en la respuesta de la Gerente Operativo cuando se le interrogó sobre si se realizan evaluaciones de riesgo o inspecciones planeadas en el lugar de trabajo, argumentando que no lo hacen y que no está contemplado en ninguna política o norma (Ver Anexo 1, Parte I: Factores Administrativos, Pregunta 2).

Dado que no se cuentan con normas y procedimientos sobre la seguridad e higiene ocupacional el riesgo de las enfermedades aumenta, esto también fue corroborado por la Gerente que brindo la entrevista, ya que no tienen ningún aspecto en su normativa para el área de seguridad laboral (Ver Anexo 1, Parte I: Factores Administrativos, Pregunta 6).

En cuanto a la ubicación y eliminación de los desechos (basura) que se producen se observó que tienen un sistema confiable, al igual que para la eliminación de insectos y roedores, ya que los están distribuidos en todas las áreas del hotel y el tren de aseo municipal es quién los desaloja de las instalaciones, por lo que se calificó como adecuado (Ver Anexo 2, VII, Ubicación de Basureros y Eliminación de insectos y roedores).

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE SEGURIDAD OCUPACIONAL.

En HOTESA garantizar la protección en concepto de seguridad de los trabajadores frente a los riesgos laborales a los que se exponen a diario es una prioridad. Saben que no se trata de corregir accidentes en el trabajo, sino prevenir que ocurran y determinar razonablemente la eliminación, control y mantenimiento de los riesgos en el desempeño de las tareas cotidianas de los empleados. A continuación se presentará detalle de cada una de las áreas de la Seguridad Ocupacional:

a) CAUSAS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.

Conocer lo que ha alterado el desarrollo adecuado de un trabajo permite definir las medidas que hagan posible su control, y con esa intención, es recomendable analizar todos los incidentes ocurridos dentro de la empresa que hayan tenido o no consecuencias, para la salud de los trabajadores, ya que al conocer y controlar las causas de esos sucesos no deseados se garantiza un trabajo seguro.

Las causas de un accidente pueden ser condiciones inseguras, falta de equipo de protección o el mal uso que le dé el usuario. Esto nos lleva a dos factores importantes al momento de determinar por qué ha sucedido un accidente de trabajo y estos son: Los factores de trabajo y personales.

Factores de trabajo

La empresa está en un proceso de adaptación a la Ley por lo que ha implementado a partir de este año ciertos controles tales como el de los accidentes, la periodicidad de los exámenes médicos y la evaluación de aquellos casos que se considere conveniente (Anexo 1, Parte I, pregunta 3 y Parte II, pregunta 3). Así como también, las capacitaciones recibidas por los empleados que hasta la fecha no son suficientes ya que éste tiene un contenido muy amplio y los trabajadores no están totalmente conocedores del tema, éstos solo son pequeños pasos que la empresa ha iniciado para disminuir las causas de los accidentes (Anexo 1, Parte II, pregunta 1 y 2) (Anexo 3, pregunta 5, 15 y 18). Sin embargo, el no tener en cuenta la seguridad e higiene ocupacional en la planeación estratégica, la carencia de evaluaciones de riesgo, planes de emergencias, normas y procedimientos y la no realización de simulacros incrementa las posibilidades que se den los accidentes dentro de la organización (Anexo 1, Parte I, pregunta 1, 2, 4, 6 y 7). Además, la falta de mantenimiento preventivo para el equipo y herramientas, programas preventivos o de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales en la institución afectan el desempeño laboral y bienestar del colaborador (Anexo 1, Parte II, pregunta 4 y 5).

Condiciones Inseguras

Protecciones inadecuadas. Al consultar a los empleados operativos si la empresa les ha proporcionado el equipo necesario para realizar las actividades propias de su puesto de trabajo, más de la mitad ha contestado positivamente, es de mencionar que la seguridad inicia con el buen funcionamiento de los equipos y del mantenimiento que estos reciben, sin embargo Hotel Capital no da seguimiento a la verificación del estado en que se encuentran los dispositivos que están en uso (Anexo 3, pregunta 7). También, se observaron cables sueltos sin la protección adecuada (Anexo 2, VII Higiene y seguridad, N°13).

Falta de orden y limpieza en los lugares de trabajo. En la visita realizada se observó que las zonas más limpias y muy bien acondicionadas en Hotel Capital son: Recepción, oficina del gerente, salones, restaurante, habitaciones, cocina, bodega de alimentos, ascensores y pasillos. Pero hay áreas tales como piscina, lavandería y parqueo que se observaron desordenadas, con polvo por la ventilación natural y sin ninguna estructura para organizar las herramientas y los desechos generados, pisos sucios y húmedos, lo cual es propenso a que los empleados sufran de caídas u otro tipo de accidente (Anexo 2, VII Higiene y seguridad, N°1).

En el área de contabilidad, mantenimiento y lavandería se observó almacenamiento incorrecto de materiales en los cuales no hay estantes por lo que se observaron cajas encima de otras y en mala posición, provocando apilamiento y desorden a la vez (Anexo 2, V Infraestructura y espacio físico, N°1).

Sobrepasar la capacidad de carga de los elevadores. Se observó que por la parte de afuera del ascensor la información respecto a la capacidad máxima permitida no coincidía con la que estaba detallada por dentro, prestándose a confusión al momento de utilizarlos y cumplir con el requerimiento correcto. (Anexo 2, V Infraestructura y espacio físico, N°1.12).

Falta de señalización de puntos o zonas de peligro. (Anexo 2, VII Higiene y Seguridad, N°9 y 18). De acuerdo a las personas evaluadas se logra identificar que más de la mitad de los empleados tienen el conocimiento de que si existe algún tipo de señalización dentro de la organización, de lo antes expuesto se deduce que no están señalizadas todas las áreas de la empresa ya que no todas lograron ser identificadas (Anexo 3, pregunta 23 Y 24).

En Hotel Capital los empleados reciben capacitación sobre los riesgos a los que se enfrentan al realizar sus labores diarias, manifiestan también aplicar los conocimientos adquiridos en el lugar de trabajo (Anexo 3, preguntas 5 y 6). Sin embargo existen condiciones inseguras al momento de trasladarse en áreas relacionadas en el desarrollo de sus actividades laborales como escaleras en mal estado, ubicación inadecuada y falta de iluminación, prueba de ello algunos empleados manifiestan haber tenido caídas en los escalones que conducen de la cocina a la lavandería, (Anexo 2, V Infraestructura y espacio físico).

Factores personales

Actos Inseguros

Los empleados de Hotel capital reciben la inducción adecuada tanto teórica como práctica para realizar sus labores, no obstante no se da seguimiento si se pone en práctica lo aprendido o si el empleado comprendió lo impartido (Anexo 1, Parte II, pregunta 1).

No tomar las medidas necesarias al realizar una actividad de riesgo es decir, que los empleados no hagan el uso correcto del equipo de trabajo o los utilice en mal estado, el no tener conocimiento o hacer caso omiso a señales de advertencia, seguridad, prohibición son los principales causantes de los accidentes laborales (Anexo 3, pregunta 22, 23 y 24).

En caso de siniestros o catástrofes el no estar debidamente capacitado sobre el uso de equipo contra incendios, no conocer la ruta de evacuación o nunca haber realizado un simulacro, incrementa la posibilidad de que los resultados sean más trágicos de lo esperado (Anexo 3, pregunta 14,15 y 16).

Adoptar posturas incorrectas durante el trabajo. Para evitar accidentes se debe de tener en cuenta la posición ergonómica recomendada en la realización de labores diarias, para ello se debe de capacitar al empleado (Anexo 2, VI Ergonomía).

b) RIESGOS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.

La mayoría de los encuestados manifestó no haber sufrido accidentes, sin embargo un porcentaje pequeño si se ha visto afectado por un factor de riesgo o situación que aumenta las probabilidades de sufrir un accidente por ejemplo caídas por la inseguridad que poseen las gradas o el mal uso de los equipos (Anexo 3, pregunta 22).

Identificar los riesgos que pueden estar relacionados con el desarrollo de las actividades laborales e implementar medidas de prevención para erradicarlos o eliminarlos, permite que la organización mejore y optimice el entorno laboral, por lo tanto, es importante determinar las áreas y puestos de trabajo que están expuestos a mayores actos y condiciones inseguras, la mejor manera de conocerlo es mediante evaluaciones de riesgo e inspecciones planeadas, las cuales aún no se han llevado a la práctica en el Hotel Capital, por consiguiente no se tiene delimitado el riesgo al que los trabajadores se enfrentan al desarrollar sus actividades laborales. Tampoco se cuenta con un plan periódico de entrenamiento que permita evacuar de manera sustancial los peligros a que los empleados se enfrentan a diario (Anexo 1. Parte I, pregunta 2 y 5).

c) COSTOS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.

Los costos repercuten tanto a nivel económico y humano, en los accidentes de trabajo específicamente pueden ocasionar daños a la maquinaria y equipo, a las instalaciones, gastos médicos e incluso dañar el servicio prestado de una institución. En Hotel Capital se ha implementado a partir del 2013 el registro de los accidentes laborales, el encargado es el delegado de prevención (responsable de documentar y realizar los reportes respectivos a las entidades competentes), es de mencionar que dicha acción fue puesta en marcha debido a la nueva ley donde establece dicho requisito. Según lo expresado en la entrevista realizada al Gerente Operativo no se ha dado ningún accidente grave en el hotel (Anexo 1, Parte I, Pregunta 3).

Una debilidad de la entidad es que no cuentan con un plan para atender emergencias en caso de un accidente laboral, como ya se mencionaba con anterioridad a la fecha no ha surgido la necesidad de tener dicho plan ya que no ha ocurrido ningún accidente grave. (Anexo 1, Parte I, Pregunta 4).

Todo accidente tiene una causa definida y la materialización de éstos deja como resultado, mala reputación de la organización, daños a las maquinarias o materiales, pérdida de tiempo, daño psicológico, lesiones e incluso la muerte, por lo tanto implementar planes de prevención reduce en un porcentaje significativo los costos en los que incurriría la empresa. Se obtuvo información sobre los accidentes laborales donde se puede identificar que solo tres personas de las 20 encuestadas, han sufrido algún accidente laboral (Anexo 3, Pregunta 21) y de estos dos han sido ocasionados por descuidos y el otro por el ambiente de trabajo inseguro (Ver Anexo 3, Pregunta 22).

También existe muy poco adiestramiento en cuanto a la utilización del equipo de trabajo y como este puede disminuir los incidentes que producen un accidente, esto se puede confirmar en la respuesta

brindada a dicha pregunta, donde la Gerente expresa que durante el año en curso solo se ha impartido una charla sobre el tema. (Anexo 1, Parte II, Pregunta 2).

d) MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.

Se conoce que los incidentes son los que provocan un accidente laboral, están presentes de manera casi imperceptible para los empleados que realizan sus tareas de manera mecánica o con exceso de confianza. De igual manera se sabe que son los actos inseguros y las condiciones inseguras las causas de un accidente. Por lo tanto las medidas preventivas son las bases para lograr un ambiente laboral con una tasa cero de accidentes.

Dado que la tasa de accidentes es baja y estos no son catalogados como graves (Anexo 3, pregunta 21) es necesario incluir en la planeación estratégica de la empresa las normas, procedimientos y políticas que minimicen el riesgo de que ocurran.

En cuanto a prever cualquier situación o acto inseguro se requiere que las personas se capaciten en el conocimiento del uso de los equipos que puedan prevenir un accidente, esto no se ha llevado a cabo en Hotel Capital, donde las 20 personas que participaron en la encuesta dijeron que nunca habían recibido capacitación sobre el uso de los extintores contra incendios y las mangueras (Anexo 3, pregunta 15).

El botiquín que es un requisito de ley se encuentra totalmente Inadecuado ya que al momento de la observación directa, se constató que no había ningún tipo de medicamento en él (Anexo 2, VII Higiene y seguridad, N°15).

Detectar, evaluar, eliminar o controlar las causas que provocan los accidentes de trabajo son el insumo fundamental para prevenirlos, en Hotel Capital solo se cuentan con registros del año en curso, en este caso, no hay ningún insumo que se pueda utilizar, ya que no han tenido accidentes a esta fecha (Anexo 1,

Parte I, pregunta 2 y 3), por lo que el estadístico de dichos sucesos son de vital importancia para lograr evitar reincidencias en el futuro.

3. CONDICIONES BÁSICAS.

a) TIPO DE TRABAJO.

La investigación realizada en el Hotel Capital refleja que el mayor porcentaje de la muestra es del sexo femenino, formando así una menor proporción las del género masculino. Se observa que la alta distribución de empleados se encuentra en el área operativa, lo cual es acorde a su giro de operaciones, y solo un 1/4 de los colaboradores es parte del personal administrativo (Anexo 3, pregunta 2 y 4).

A continuación se detallan los puestos de trabajo que se desempeñan en la organización y la cantidad de personas que fueron encuestadas según su cargo:

CUADRO No.6 DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS ENCUESTADOS HOTEL CAPITAL

DETALLE	EMPLEADOS HOTEL CAPITAL			ENCUESTADOS		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Administrativo						
Gerente	0	1	1	0	0	0
Contabilidad	0	3	3	0	3	3
Recepción	1	1	2	1	1	2
Contador General	1	0	1	0	0	0
Mensajero	1	0	1	0	0	0
SUB-TOTAL	3	5	8	1	4	5
Operativo						0
Mantenimiento	2	0	2	2	0	2
Ama de llaves	0	1	1	0	1	1
Camareras	0	5	5	0	4	4
Meseros	4	2	6	2	2	4
Cocineros	1	3	4	1	3	4
SUB-TOTAL	7	11	18	5	10	15
TOTAL			26			20

El mejoramiento de las condiciones laborales es uno de los principales objetivos del Decreto 254, si éstas son adecuadas los empleados se sentirán satisfechos dentro de la organización por lo tanto, la imagen y servicio que éste ofrezca será de calidad.

b) INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FÍSICO.

Al realizar las funciones diarias en los puestos de trabajo contar con infraestructura y espacio físico adecuado, propicia seguridad, protección y contribuye en el bienestar del empleado. A través de la investigación realizada en el Hotel Capital se evaluaron los siguientes campos:

Distribución de áreas

Entre los sitios que tienen una adecuada distribución y un ambiente acogedor se encuentran recepción, oficina gerente, salones, restaurante, habitaciones, pasillo, no obstante hay otras que se necesita reestructurarlos tales como mantenimiento, lavandería y el área contable ya que no se cuenta con lugares apropiados para guardar los equipos y herramientas que se utilizan diariamente, se observó artículos encima de otros y en mal posición así como la existencia de mucho polvo lo cual genera un mayor riesgo a que se den enfermedades respiratorias o de la piel, en lavandería y en el área contable se observaron espacios muy reducidos lo que les impide transitar libremente, la piscina está muy cerca de unos cables de tensión eléctrica los cuáles no están debidamente protegidos y el sanitario de ésta área se encontró mohoso y sin los elementos de limpieza personal. Así como también es muy importante mencionar que el parqueo es pequeño, el piso está sucio y mojado, y en éste se localiza la lavandería, bodega de alimentos, cisterna, bomba de gas, ascensor fuera de uso y cables de alto voltaje, para llegar a éstos el personal tiene dos entradas una que es por las escaleras que vienen desde recepción y la otra del área de cocina, en ésta última se debe de pasar por gradas de madera que están deterioradas lo que es posible provocar fácilmente un resbalón, por lo que es necesario que se adecue y se condicionen de una mejor forma (Anexo 2, V Infraestructura y espacio físico, N° 1).

Rampas de desplazamiento

A pesar que en el Hotel Capital no hay contratación de empleados discapacitados es importante que en toda organización se tengan rampas de desplazamiento para personas con discapacidades, en esta empresa hay muchas zonas que no se tiene la necesidad de la existencia de éstas, ya que no hay escalones y se puede acceder con silla de ruedas sin problema alguno, pero hay otras que no están diseñadas de tal forma, por lo que, el desplazamiento se logra por medio del ascensor, es de recalcar que éste no llega a todos los puntos del hotel por ejemplo el área de piscina y parqueo por lo que se les imposibilita el acceso inmediato, además no se cuenta en ninguna parte del hotel con servicios sanitarios especiales para estas personas (Anexo 2, V Infraestructura y espacio físico, N° 2).

Comedor, armarios y vestidores

Se constató que el comedor, armario y vestidores para el personal operativo es una habitación del hotel en la cual ahí dejan sus pertenencias y donde deben tomar su hora de descanso. No se logró tener acceso a ella pero según manifiestan los empleados no tiene todas las condiciones para fungir esta función (Anexo 2, V Infraestructura y espacio físico, N° 4 y 5).

Colores de paredes y techos y contraste con máquinas y muebles

Se observó que la mayoría de las áreas del hotel tiene colores claros y mates, que contrastan con los colores de las máquinas y muebles, a excepción del área de mantenimiento, lavandería y parqueo los cuales no tienen pintura, y con respecto al área de piscina, bodega de alimento y cocina se debe retocar y dar mantenimiento a las paredes. (Anexo 2, V Infraestructura y espacio físico, N° 6).

Ruta de evacuación

En la encuesta cerca de los tres cuartos de los empleados de Hotel Capital dijeron tener conocimiento de la ruta de evacuación y el resto de los mismos no lo sabían, no obstante el conocimiento de ésta, en caso de siniestro ayuda a evitar un alto índice de pérdidas humanas.(Anexo 3, pregunta 14).

Es de mencionar que hay ciertas señales que indican la ruta de evacuación hacia las escaleras de emergencia pero unas de ellas están mal ubicadas y no logran visualizarse, en dichos escalones no hay lámparas de emergencias, son metálicas y están mohosas y al llegar a la puerta en el primer nivel ésta se abre hacia afuera pero es una puerta normal, cuando debería ser propiamente de emergencia con un cerradura que se abra por dentro. (Anexo 2, VII Higiene y seguridad, N°19).

c) MANUALES O INSTRUCTIVOS.

El mantenimiento y diseño apropiado de las instalaciones o equipo de trabajo, limpieza en general, políticas, normas y un plan de Higiene y Seguridad Ocupacional es indispensable para el buen funcionamiento dentro de la organización, a la vez, es importante que todos los colaboradores reciban capacitaciones adecuadas y se concientice en llevar a la práctica lo aprendido, ya que es responsabilidad de ambas partes el cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Actualmente en Hotel Capital no se cuenta con estas guías de acción (Anexo 1, Parte I, pregunta 1, 2, 4 ,6 y 7 y Parte II, pregunta 4 y 5), y el personal ha recibido capacitación de parte del Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud, sin embargo, por parte de la empresa solamente se ha impartido una a raíz de la puesta en vigencia de dicha ley, por lo tanto se determinó que se deben elaborar dichos manuales. (Anexo 1, Parte II, pregunta 1 y 2).

d) HERRAMIENTAS, EQUIPOS DE TRABAJO.

Proporcionar las herramientas necesarias y en buen estado así como también proveer los equipos de protección personal cuando existen riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores ayuda en la eficacia y eficiencia en el desempeño de los empleados.

En algunas áreas del Hotel Capital se cuenta con medidas de protección de herramientas, equipos y máquinas (uso de seguras, conexiones puesta a tierra, protectores mecánicos y eléctricos) pero rara vez se hace verificación del estado en que se encuentran. La empresa proporciona a los empleados equipos de protección personal tales como guantes de látex, térmicos y metálicos, redecilla, delantal de tela y térmicos, botas antideslizantes, lentes, gorro, cascos y protector lumbar. Según los datos de la encuesta se ha demostrado que los guantes de látex y la redecilla son los más utilizados al momento de cocinar o limpiar, y se ha evidenciado que no se utilizan los guantes metálicos que deben ser requisito indispensable al momento de preparar los alimentos. Los empleados encuestados han respondido positivamente en que la empresa les ha entregado el equipo y herramientas de trabajo necesario para desarrollar sus labores con la calidad que la misma requiere, solo un número muy bajo ha expresado que no se les proporciona, es importante mencionar que a pesar de que no existe un control entre administración – empleado si lo hay de empresa – compras (Anexo 2, VII Higiene y seguridad, N° 17 y 18) (Anexo 3, pregunta 7, 8 y 9).

Según la información recabada la Gerencia manifiesta que provee de las herramientas y equipos necesarios a los empleados según sus funciones y que se les ha capacitado sobre como disminuir los riesgos en su puesto de trabajo mediante el uso de éstos, y a la vez, reafirma que la empresa no da mantenimiento a los equipos y herramientas de trabajo proporcionados, lo cual es muy importante que se implemente este tipo de control ya que en la utilización de éstos se debe dar el correcto almacenamiento,

mantenimiento, limpieza, y desinfección cuando proceda, así como también la reparación de los equipos de acuerdo a las instrucciones del fabricante. (Anexo 1, Parte II, pregunta 2 y 4).

En el área administrativa se verificó la ergonomía y nos percatamos que los asientos que se tienen en uso se encuentran en mal estado, en cuanto al escritorio, mouse y teclado están en buenas condiciones y ubicados de forma adecuada con respecto a la posición del empleado. (Anexo 2, VI Ergonomía).

En el área de cocina se nos informó que tienen un cuarto refrigerante con puerta de seguridad, el cuál es muy importante ya que así se evitan accidentes de esta índole lo cual es elemental para el bienestar del empleado y el buen funcionamiento de la organización (Anexo 3, pregunta 10 y 11). Se observó que los electrodomésticos tales como, batidoras, licuadoras, picadoras de carne se encuentran separados de su fuente de energía cuando no están en uso, sin embargo el resguardo de éstos así como también de cuchillos, machetes y tijeras se encuentran a la vista, fácil de caer y provocar un accidente, además se notó que los mangos de los cuchillos no estaban en buenas condiciones, lo cual les hace más difícil la manipulación de éstos (Anexo 2, VII Higiene y seguridad, N°1.8).

E. ALCANCES Y LIMITANTES.

Los alcances obtenidos en esta investigación son:

- ✓ Conocimientos sobre las leyes y códigos que se deben de tomar en cuenta para elaborar e implementar un plan de Seguridad e Higiene Ocupacional, así como también lo importante que es establecer una buena comunicación entre empleados y empleador y el compromiso que deben adquirir ambas partes.
- ✓ Se obtuvo acceso a información general y específica en HOTESA., la cual fue proporcionada por la Gerente Operativo y por los empleados que estuvieron en la disposición de llenar los instrumentos de recolección de datos.

- ✓ Se nos permitió realizar un recorrido en casi todas las áreas del Hotel Capital por lo que se nos brindó la colaboración y apertura en la referida institución.

Entre los inconvenientes que el grupo de estudio enfrentó son los siguientes:

- ✓ HOTESA no cuenta con manuales, normas y procedimientos para la disminución de los riesgos laborales, y no tiene historial documentado sobre accidentes ocurridos en el pasado ni de las causas por las que estos sucedieron.
- ✓ Escaso tiempo del personal de HOTESA ya que en muchas ocasiones no se contó con la disponibilidad de los empleados para contestar los instrumentos recolectores de datos
- ✓ Accesibilidad a ciertas áreas primordiales para el desarrollo de la investigación.

F. CONCLUSIONES.

De los datos obtenidos en el diagnóstico realizado en HOTESA mediante la utilización de la observación directa, encuesta y entrevistas a los sujetos de estudios se dan las siguientes conclusiones:

- ✓ Debido a las charlas que recientemente ha llegado a impartir el Ministerio de Trabajo y de Salud la mayoría de los empleados de HOTESA tienen conocimiento acerca de la temática de Higiene y Seguridad Ocupacional.
- ✓ Actualmente HOTESA carece de Manuales, políticas, normas y de un Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional que contribuya tanto a la prevención de enfermedades así como a la eliminación de accidentes de trabajo.
- ✓ Las instalaciones del Hotel están faltos de señalizaciones o se encuentran mal ubicadas lo que impide que se transmita el objetivo de la información, la puerta de emergencia es inadecuada y a

la vez no todo el personal tiene conocimiento de la ruta de evacuación, lo cual es un inconveniente al momento de afrontar un siniestro o catástrofe natural.

- ✓ Debido a que los simulacros en caso de incendio o terremoto no constituye un plan de contingencia utilizado por la empresa como medida previsor, se considera que la organización no está debidamente preparada para afrontar desastres de tal magnitud.
- ✓ Dado que las enfermedades respiratorias y musculares son las de mayor ocurrencia en HOTESA, es necesario la evaluación y control de las condiciones físico – ambientales en las que los empleados desarrollan sus labores.
- ✓ La presencia de accidentes laborales en los empleados de HOTESA, se debe a condiciones inseguras y por el descuido en el que se realizan las labores en el área de mantenimiento, lavandería o cocina, además, por la no utilización del equipo de protección que les proporciona la empresa.

G. RECOMENDACIONES.

Como equipo de investigación se establecen las siguientes recomendaciones para ser aplicadas en HOTESA:

- ✓ Desarrollar y dar seguimiento a través de continuas capacitaciones impartidas por los delegados que asigne HOTESA, sobre la temática de Higiene y Seguridad Ocupacional de tal forma que esta refuerce y contribuya al conocimiento de cada uno de sus trabajadores.
- ✓ Diseñar e implementar manuales, políticas, normas y un Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional que brinde los lineamientos generales para la prevención y disminución de enfermedades y accidentes entre el personal de la institución.

- ✓ Reubicar o colocar en lugares visibles la señalización de seguridad en las distintas áreas de la Institución, dando una mayor prioridad a las indicaciones de emergencia y evacuación en caso de siniestros, e invertir en una puerta que sea propia para este tipo de acontecimientos.
- ✓ Programar simulacros al menos con una secuencia de dos veces por año, para que la empresa tenga la capacidad de responder ante emergencias con un plan que contenga las estrategias más adecuadas para enfrentar una contingencia.
- ✓ Implementar medidas encaminadas a la disminución y control de los factores que influyen en la generación de enfermedades profesionales tales como la ventilación e iluminación y realizar cambios ergonómicos del puesto de trabajo, con la finalidad de mejorar la comodidad, salud, seguridad y productividad del trabajador.
- ✓ Documentar la ocurrencia de enfermedades y accidentes de trabajo auxiliándose de un formato que permita el detalle de lo sucedido, para prevenirlos a futuro, e implementar acciones para concientizar a los empleados sobre la importancia de utilizar adecuadamente las herramientas de las que disponen y de la utilización del equipo de protección que se les proporciona.

CAPITULO III

DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LOS EMPLEADOS Y CUMPLIR CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE EN LA CADENA HOTELERA HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V.

A. OBJETIVOS DEL PLAN.

1. OBJETIVO GENERAL.

Velar por el cumplimiento de las normas de Seguridad e Higiene Ocupacional propias de HOTESA y las legalmente exigibles, en las áreas de acción de la empresa, con el fin de garantizar un ambiente de trabajo adecuado y un mejor desempeño en las actividades que desarrollan los empleados.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Evaluar el nivel de cumplimiento del Plan de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, con el fin, de tener un mejor control de lo suscitado dentro de la empresa.
- b) Registrar los accidentes y enfermedades ocurridas en la organización e identificar y evaluar los riesgos específicos en cada uno de los puestos de trabajo para determinar los procedimientos a seguir y reducir los riesgos a los que éstos se exponen durante sus labores diarias.
- c) Formar un Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional, que tenga el conocimiento necesario de cómo actuar y guiar al personal ante catástrofes o situaciones de emergencia, y así lograr brindar la atención requerida en caso de un accidente o de una sintomatología repentina dentro de las instalaciones.

- d) Reforzar a través de capacitaciones conocimientos relacionados a la seguridad e higiene en el trabajo y desarrollar capacidades y habilidades en el personal para lograr un ambiente adecuado y seguro en las instalaciones de HOTESA, S.A. de C.V.

B. GENERALIDADES DEL PLAN.

1. IMPORTANCIA.

La implementación eficaz del Plan de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales en HOTESA promoverá la mejora continua del medio ambiente, seguridad en el trabajo y salud ocupacional, a la vez motivará y generará compromiso por parte de los empleados, transformándose en un componente esencial en el desempeño de los trabajadores lo que se traducirá en eficiencia y en mejores resultados, minimizará los costos, ayudará al cumplimiento de las leyes exigidas y en la exitosa imagen pública de la organización.

HOTESA es una empresa de prestigio la cuál a la fecha no cuenta con un organigrama, objetivos y valores por lo que el equipo de investigación ha elaborado y propone la implementación de éstos, así como también una modificación en la misión y la visión.

2. FILOSOFIA EMPRESARIAL.

MISION

Somos una cadena hotelera que brinda confort y atención personalizada a nuestros clientes, mantenemos altamente motivado a los colaboradores y trabajamos siempre con entusiasmo y responsabilidad social.

VISION

Crear nuevos hoteles implementando la innovación en las operaciones e infraestructura y enfocándonos en la comodidad, descanso y satisfacción de nuestros clientes.

2.1 OBJETIVOS

- ✓ Mejorar la atención y el servicio, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ Construir el séptimo hotel en un plazo no mayor de dos años, lo que permitirá el aumento de nuestra representatividad.
- ✓ Formar y preparar técnicamente a nuestro personal, para fomentar el trabajo en equipo y lograr un clima organizacional agradable.
- ✓ Velar y proteger los intereses de los accionistas para garantizar solidez y estabilidad de la empresa.

2.2 VALORES

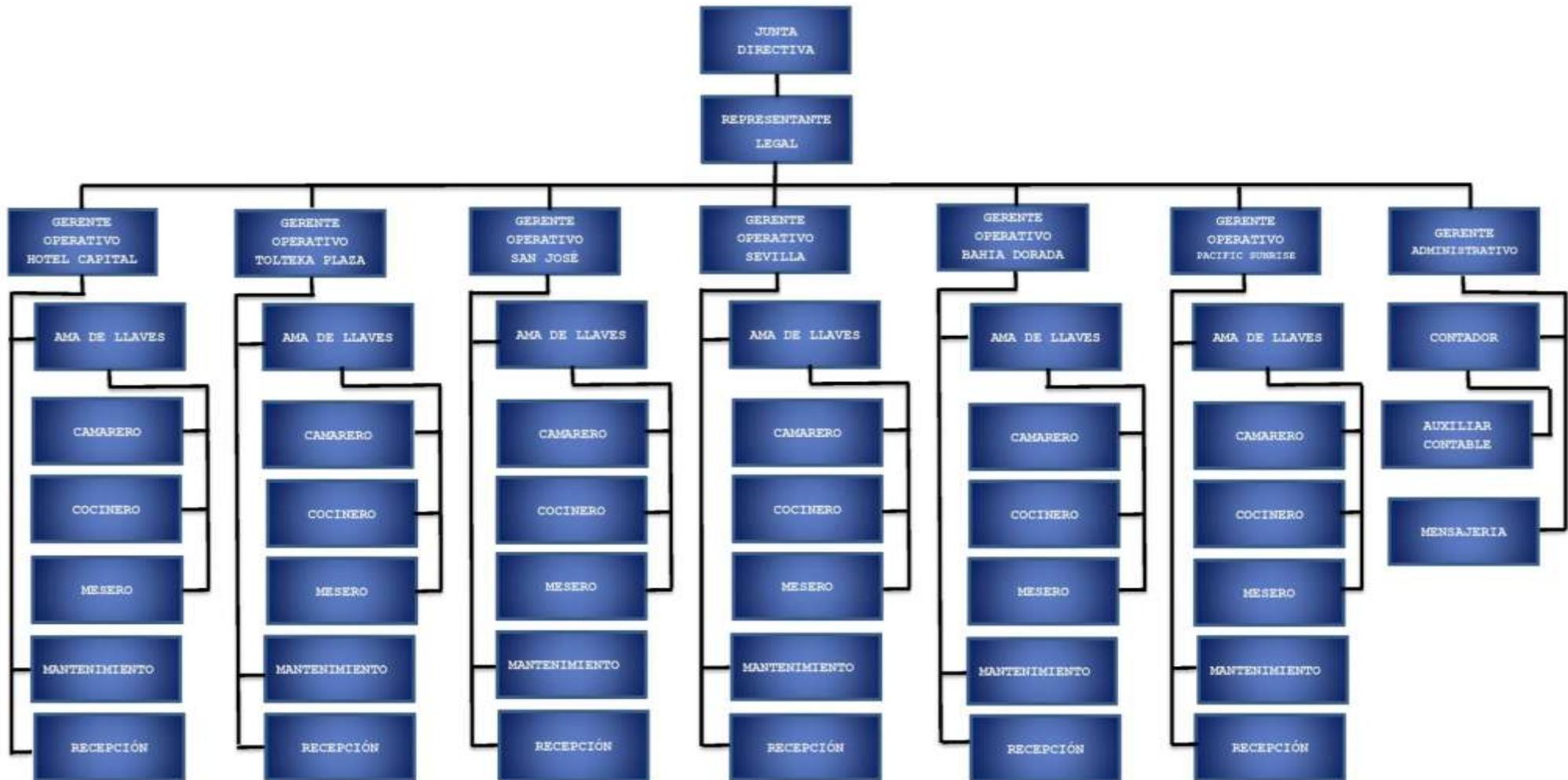
- ✓ Atención de calidad a nuestros clientes: Sabemos que de nuestro desempeño en cada puesto de trabajo y de nuestra actitud e iniciativa depende el desarrollo de una relación duradera y el aprecio del cliente por el servicio recibido.
- ✓ Honestidad: Cumplimos estrictamente con el deber y sostenemos una comunicación que facilita a todos los miembros de la empresa y entes fiscalizadores, conocer las políticas y las normas en las que se fundamentan el funcionamiento de nuestra organización.

- ✓ Responsabilidad: Tenemos la capacidad de tomar decisiones y asumir sus consecuencias. Somos puntuales y cumplimos con los compromisos acordados.
- ✓ Respeto: Nos expresamos y escuchamos con atención a nuestros clientes y promovemos cambios para servirles mejor.
- ✓ Trabajo en equipo: Trabajamos organizadamente e integradamente ya que los miembros del equipo poseen habilidades y destrezas que nos permiten alcanzar los objetivos de la empresa.

2.3 ORGANIGRAMA

En el presente organigrama se sugiere el cambio de nombre al puesto de trabajo Encargado de Compras a Gerente Administrativo.

FIGURA No. 6 ORGANIGRAMA HOTESA S.A. DE C.V.



Fuente: Propuesta del grupo de investigación

3. ALCANCE DEL PLAN.

El presente será aplicable a todo el personal de HOTESA, de forma general, el cual no pretende eliminar el riesgo o probabilidad de ocurrencia de una emergencia, sino estar preparados con anticipación, ante un evento que produciría daño, a través de la ejecución de los mecanismos de evaluación incluyendo las políticas y verificaciones del responsable designado por el respectivo comité, se determinará el cumplimiento o deficiencias en su aplicación práctica, la formación de los empleados fomentará un ambiente seguro y saludable, al mismo tiempo creará conciencia acerca de la prevención de riesgos ocupacionales, el comité velará por la salud física-mental, por los factores psicosociales que se presenten en la entidad, y para que todas las actividades que se realicen dentro de la organización brinden un beneficio directo para todos los trabajadores, además, colaboradores propios y subcontratados estarán debidamente capacitados en lo antes mencionado.

4. PROPÓSITO.

Establecer procedimientos a seguir para evitar o minimizar el riesgo de accidentes y enfermedades ocupacionales, para velar por la salud e integridad tanto física, psicológica y psicosocial de las personas que colaboran en la organización, además cumplir con el marco legal establecido en la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo.

5. ESTRATEGIAS.

Para obtener los resultados esperados en la implementación del Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional y crear una cultura de mejora continua en HOTESA, se aplicarán las siguientes estrategias:

- ✓ Ejecutar trimestralmente inspecciones de seguridad e higiene ocupacional e implementar un programa de exámenes médicos anual o semestralmente para el personal que lo requiera, de los cuales se registrarán los resultados obtenidos y se le dará seguimiento a las medidas de prevención adoptadas.
- ✓ Identificar cada tres meses los riesgos ocupacionales por cada puesto de trabajo a través del método de evaluación de riesgos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT) del Ministerio de Trabajo de Inmigración de España y establecer formatos de registro interno y de notificación externa al Ministerio de Trabajo sobre accidentes e incidentes y enfermedades profesionales suscitadas en la organización.
- ✓ Evaluar los riesgos internos y externos potenciales en las instalaciones de HOTESA, para ello, se deberá planificar y ejecutar simulacros, verificar el buen estado de equipos, herramientas, señalización de las instalaciones y ruta de evacuación, además con el fin de minimizar los riesgos se divulgará la política de Seguridad y Salud Ocupacional a través de campañas de salud, carteles, afiches y cartelera informativa, de lo antes expuesto se informará a las entidades especializadas según corresponda.
- ✓ Realizar exposiciones, talleres y charlas relacionadas con la prevención de accidentes y de adquirir enfermedades profesionales, aspectos psicosociales, primeros auxilios, y las demás que HOTESA considere convenientes, las cuales se distribuirán en el año en curso, se evaluará a los participantes y se llevará registro de la fecha en que se impartió la capacitación y del personal que asistió.

- ✓ Elaborar un plan de trabajo para dar lineamientos de las actividades a desarrollar por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en la periodicidad de un año y a la vez éste designará a los responsables de atender situaciones de emergencias.

6. POLÍTICAS

- ✓ HOTESA, S.A. de C.V. programará según lo estime conveniente, capacitaciones sobre los procedimientos que deben tenerse para mejorar las condiciones de seguridad e higiene ocupacional en las instalaciones del hotel, por lo que será obligación de la empresa mantener un registro de la participación de los trabajadores y el de todos los empleados asistir a las capacitaciones requeridas, especialmente cuando se produzcan cambios en la función que desempeñan o se introduzcan nuevas tecnologías o modificaciones en las condiciones de trabajo.
- ✓ La empresa se responsabiliza por el abastecimiento de las herramientas y equipos de protección personal necesarios para preservar la integridad física de los empleados sin embargo, el compromiso del personal que labora en la institución debe ser el componente esencial de la prevención, por lo tanto son responsables de su propia seguridad y la de sus compañeros.
- ✓ Realizar cada tres meses la evaluación de riesgo de las áreas de trabajo en cuanto a los factores físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, entre otros, por lo que es responsabilidad de cada área de trabajo completar según el periodo establecido la ficha de evaluación proporcionada según instrucciones del delegado del comité y controlar el uso correcto de los elementos de protección para cada uno de los trabajadores.
- ✓ Cada vez que sucediera un accidente laboral el responsable designado deberá registrar todos los pormenores del mismo en los documentos correspondientes.

- ✓ Las personas que se desempeñan en el área de cocina deberán someterse en el periodo de seis meses a exámenes de laboratorio (heces, orina y hemograma) y en los puestos de trabajo que se requiera una vez al año.

7. MAPA DE RIESGO.

Según el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, la empresa debe contar con esta herramienta en el lugar del trabajo, ya que consiste en la descripción gráfica de los factores de riesgo en las instalaciones mediante una simbología previamente definida, además ayuda a identificar la ruta de salida de emergencia, puntos de concentración seguros, entre otros. (Ver anexo 4).

C. PROPUESTA EN EL ÁREA DE HIGIENE OCUPACIONAL.

La prevención y control de los factores ambientales que surgen en los lugares de trabajo y que pueden propiciar enfermedades, incapacidades y finalmente ineficiencia en el desempeño de los trabajadores está asociado a la Higiene ocupacional, en HOTESA se identificaron los riesgos a los que se exponen los empleados y se busca minimizarlos mediante la puesta en práctica de las siguientes medidas.

1. IDENTIFICACIÓN Y MEDIDAS DE CONTROL DE LOS FACTORES GENERADORES DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES.

El reconocimiento de las causas generadoras de enfermedades de trabajo en el personal, se realizará por medio de inspecciones que se llevarán a cabo de manera periódica (cada tres meses) en las instalaciones de HOTESA, S.A. DE C.V. A través de personas designadas por el comité de higiene ocupacional, examinando las condiciones ambientales (temperatura, ventilación, iluminación, ruido, etc.) Así como también, la práctica de realizar exámenes médicos semestralmente a empleados de cocina y anualmente

en los casos que sea requerido, de los cuales se llevará un registro de dichas pruebas médicas con el fin de prevenir enfermedades contagiosas especialmente en el área de cocina que es donde se preparan los alimentos que posteriormente se consumen en el lugar.

Además se contará con una persona responsable de llevar un historial de las enfermedades profesionales presentadas en HOTESA S.A. DE C.V., con el objetivo de evaluar los índices de éstas y su relación con el ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales. Una vez se determinen las causas se aplicarán las medidas correctivas correspondientes. Para dichas actividades de identificación y control se proporcionan los siguientes formularios:

- ✓ Ficha de evaluación de factores generadores de enfermedades profesionales. Consiste en un chequeo de control del estado de salubridad en el que se encuentran las instalaciones de HOTESA. (Ver anexo 5).
- ✓ Reporte de exámenes médicos. Es un control por empleado del resultado obtenido de los estudios médicos realizados. (Ver anexo 6).
- ✓ Registro de enfermedades profesionales. Se detalla las causas y severidad de la enfermedad, si se requiere de incapacidad, así como también las medidas preventivas a aplicar. (Ver anexo 7).

a) TEMPERATURA AMBIENTE.

Los aires acondicionados deben permanecer en constante monitoreo debido al polvo, cambios de temperatura ambiente externa, entre otros. Es por esta razón que se propone implementar un cronograma de mantenimiento, el cual debe ser sincronizado de tal manera que no interrumpa las actividades diarias de los colaboradores o la estancia en las instalaciones de los clientes. Debe programarse cada cuatro meses, estableciendo los días y horas que la Gerencia crea conveniente y no interrumpa las labores diarias de las personas.

A continuación se presenta detalle de cotización realizada con empresa KEEP – FRIO (AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACIÓN).

CUADRO No. 7 COTIZACIÓN MANTENIMIENTO DE AIRE ACONDICIONADO

Cotización de mantenimiento de equipo de aire acondicionado para: HOTESA, S.A. de C.V.				
No	DETALLE	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Equipo Mini Split	1	\$ 55.00	\$ 55.00
2	Equipos de Ventana	2	\$ 60.00	\$ 120.00
3	Equipo Multi - split de 3 vías	1	\$ 73.00	\$ 73.00
4	Equipo Multi - split de 2 vías	1	\$ 67.50	\$ 67.50
5	Equipo Piso Techo	4	\$ 157.00	\$ 628.00
Valor de la Propuesta				\$ 943.50
IVA				\$ 122.66
Total de la propuesta + IVA				\$ 1,066.16

Fuente: (Keep-frío) y grupo de investigación.

b) VENTILACIÓN.

La ventilación es muy importante en todas las áreas de trabajo; pero sobre todo en los lugares donde las actividades físicas sean constantes, también afecta a los equipos de trabajo ya que algunos como las sierras y sopletes son generadores de moho y humo. Cabe mencionar que en espacios demasiado expuestos existen los factores de polvo y lluvias que a la larga ocasionan enfermedades broncopulmonares en las personas así como daños en las herramientas de trabajo utilizadas por los mismos. La propuesta es instalar ventanas en el área de mantenimiento para que los trabajadores dependiendo las inclemencias del tiempo puedan manipularlas según su conveniencia.

A continuación se presenta el costo de los materiales a utilizar para desarrollar dicha acción, no se ha presupuestado mano de obra, ya que hay dos personas contratadas en el área de mantenimiento para estos casos.

CUADRO No.8 PRESUPUESTO DE MATERIALES PARA INSTALACIÓN DE VENTANAS

Presupuesto de materiales para ventanas en un espacio de 6 metros cuadrados			
Material	Cantidad	Precio Unitario	Total
Vidrios	66	\$ 1.00	\$ 66.00
Marco de Aluminio 1x1	6	\$ 11.00	\$ 66.00
Total Inversión			\$ 132.00

Fuente: Grupo de investigación.

c) ILUMINACIÓN.

En la verificación realizada en las instalaciones del hotel se observó que existe iluminación en los pasillos, cuentan con seis luminarias distribuidas en cada uno, tres en cada pared con la objeción de ser demasiado amarilla y opaca por ende no apropiada. Y con el fin de mejorar las condiciones en que se desenvuelven los trabajadores así como también generar un ahorro energético se propone la sustitución de las bombillas amarillas por lámparas de luz blanca de bajo consumo energético. Así se beneficiará a los empleados y al mismo tiempo los costos de energía eléctrica.

Para esto se sugiere adquirir en el mercado lámparas LED que oscilan entre los precios \$6.50 y \$15.00, por lo que se tendría que cambiar del nivel dos al sexto seis 6 lámparas por nivel, proporcionando de esta manera la luminosidad adecuada para las personas y la instalación en general.

d) RUIDO.

Este es uno de los contaminantes más invasivos que existen en la actualidad, al realizar la visita a HOTESA se comprobó que los sonidos que se encuentran en el medio ambiente no son perjudiciales para la salud, ya que durante el recorrido en ningún momento interfirieron con las labores cotidianas de los empleados y tampoco resultaron molestos o estridentes.

e) BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.

Es de gran importancia disponer de artículos que puedan ser utilizados al momento de presentarse un accidente o una enfermedad profesional. Este permite brindar una mejor atención a la persona lesionada o afectada por una enfermedad repentina. Debe estar ubicado en un lugar accesible y seguro, además deben tenerse las siguientes consideraciones:

- ✓ Situarse en un lugar con temperatura ambiente para evitar que su contenido pueda alterarse.
- ✓ Hacer una lista con el contenido de los medicamentos y pegarla en la tapa o puerta del mismo.
- ✓ Efectuar revisiones periódicas y cambiar los elementos sucios, contaminados y dañados.
- ✓ Controlar el vencimiento de las medicinas y reponer los faltantes de acuerdo al inventario establecido.
- ✓ Cuando se utilicen elementos como instrumental (tijera por ejemplo), antes de guardarlos deben lavarse y secarse adecuadamente.

A continuación se presenta detalle de los Antisépticos, Materiales de curación y otros elementos necesarios que son indispensables dentro de un botiquín, así como también de su uso y las precauciones a tomar ante el uso de éstos.

CUADRO No. 9 BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS

Elementos Básicos de un Botiquín		
Antisépticos: evitan la presencia de gérmenes comunes en las lesiones, y previenen Infecciones.		
Nombre	Uso	Precaución
Yodopovidona: povidona yodada germicida de acción rápida.	Se utiliza como jabón o solución para la limpieza y desinfección de las lesiones.	A veces produce reacciones alérgicas, por lo que no debe usarse en personas con antecedentes de alergia al yodo.
Clorhexidina: bactericida.	Desinfección de quemaduras y heridas, también para la desinfección de material limpio. Se presenta en toallitas en sobres individuales o como solución jabonosa.	No debe aplicarse en personas con hipersensibilidad a esta solución, ni en áreas extensas
Alcohol al 70%: desinfectante.	Desinfectar termómetros, pinzas, tijeras, etc. También se usa para la limpieza de la piel antes de aplicar una inyección.	No utilizar en heridas porque provoca ardor intenso.
Solución fisiológica o solución salina normal	Limpia o lava heridas y quemaduras, también como descongestivo nasal. Se presenta en sachets o frasco gotero plástico.	
Jabón: en barra o líquido. Preferentemente en dispensador.	Para lavar las manos, heridas y/o material.	Es necesario lavarse las manos con jabón antes y después de brindar los primeros auxilios a un lesionado; recuerde también que debe usar guantes desechables siempre que esté en contacto con heridas sangrantes.
Materiales de curación		
Nombre	Uso	Precaución
Gasas: especialmente las presentaciones en sobres individuales de 7,5 cm x 7,5 cm; esta medida es ideal para tratar una lesión pequeña.	Limpia, cubre heridas y detiene hemorragias.	No manipular las gasas, porque se contaminan. En caso de que se utilice gasa en rollos, guardar los sobrantes en envoltorios bien cerrados.
Compresas: gasa estéril cuadrada de 38 cm x 40 cm.	Cubre heridas y quemaduras, y para atender hemorragias.	Cuidar la higiene en su conservación.
Apósitos: son almohadillas absorbentes de gasa y algodón estéril, se presentan en diferentes tamaños, de 13 x 8 cm, 13 x 23 cm y de 23 x 23 cm.	Cubre lesiones en general y oculares en el tamaño de 4 x 6,5 cm.	Si no dispone de apósitos puede hacerlos con trozos de algodón cubiertos con gasa estéril, teniendo siempre la precaución de que no queden hebras en contacto con la herida.
Vendas: son indispensables en rollos, también es conveniente tener vendas elásticas de diferentes tamaños.	Las vendas comunes para cubrir heridas cortantes y las elásticas para vendajes de las articulaciones.	
Vendas adhesivas: son las bandas adhesivas, por ejemplo Curitas	Cubre heridas pequeñas.	
Aplicadores o hisopos	Extrae cuerpos extraños de los ojos, limpia heridas en las que no se pueden usar gasas y para aplicar antisépticos.	
Tablillas de Madera	Como estabilizadores de fracturas o luxaciones de los dedos de las manos	
Algodón	Para forrar estabilizadores e inmovilizadores, improvisar apósitos y, humedecidos con la sustancia adecuada, para desinfectar instrumental.	Nunca debe colocarse directamente sobre una herida abierta.
Otros elementos necesarios		
Guantes y pañuelos desechables	Tijera	Linterna
Libreta y lápiz	Vasos desechables	Bolsas para desechar elementos contaminados

Fuente: Grupo de investigación.

D. PROPUESTA EN EL ÁREA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL.

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES GENERADORES DE ACCIDENTES.

Para lograr una satisfactoria identificación de los riesgos en las distintas áreas de trabajo se aplicará la ficha de evaluación de riesgos específicos (Ver anexo 8), éste será completado por la persona designada por los miembros del comité, este instrumento permitirá identificar los peligros según la tarea o actividad del puesto de trabajo y proporcionará una clara estimación del riesgo detectado; Deberá elaborarse por lo menos una vez al año o cuando el responsable lo crea necesario. Dicho formulario tiene la finalidad de que en HOTESA S.A. de C.V. se documenten los riesgos existentes para lograr su pronta eliminación.

Para efectuar una tipificación de los riesgos rutinarios en los puestos de trabajo, se ha utilizado la metodología de evaluación mediante la aplicación del método oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT) del Ministerio de Trabajo e Inmigración de España, el cual consiste en definir el grado de riesgo (calificación cualitativa) encontrado.

La clasificación se obtiene aplicando la matriz de calificación de riesgo (Ver Anexo 9), en donde se lleva el registro, control y seguimiento del mismo, determinando la probabilidad de ocurrencia y severidad de daño, variables que a su vez fueron determinadas mediante la observación directa y la aplicación de todas las medidas de control.

El método utilizado valora conjuntamente la probabilidad de ocurrencia y la severidad del posible daño ocasionado. En la primera se valora teniendo en cuenta las medidas de prevenciones existentes y su adecuación a los requisitos legales, a las normas técnicas y a los códigos sobre prácticas correctas. La segunda se valora sobre la base de las consecuencias más probables de accidente o enfermedad

profesional. En el cuadro siguiente se estima los niveles de riesgo de acuerdo a las dos variables anteriores:

CUADRO No 10. ESTIMACIÓN DEL GRADO DE RIESGO

GRADO DE RIESGO		Severidad del daño		
		Alta	Media	Baja
Probabilidad de Ocurrencia	Alta	Muy Alto (5)	Alto(4)	Moderado(3)
	Media	Alto(4)	Moderado(3)	Bajo(2)
	Baja	Moderado(3)	Bajo(2)	Muy Bajo(1)

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo e Inmigración de España.

En este sentido el Grado de Riesgo es el índice de peligrosidad de la actividad evaluada y nos proporciona la información necesaria para adoptar acciones y medidas de control.

Las Variables determinantes del Riesgo son la relación entre el nivel de severidad del daño y la probabilidad de ocurrencia, se determinan de acuerdo con el siguiente cuadro, dependiendo del caso de cada riesgo encontrado:

CUADRO No 11 SEVERIDAD Y PROBABILIDAD DEL DAÑO

Severidad del daño	
Alta	La gravedad del daño será importante, causando incapacidad permanente, pérdidas humanas y cuantiosas pérdidas materiales.
Media	Gravedad media del daño: incapacidades transitorias y pérdidas materiales importantes.
Baja	Gravedad baja no causante de incapacidades, pudiendo causar lesiones leves y pérdidas materiales leves.
Probabilidad de ocurrencia	
Alta	Frecuencia de ocurrencia elevada: actividad continuada y diaria
Media	Cuando la frecuencia es ocasional: períodos mensuales
Baja	Ocurrencia escasa: períodos semestrales o anuales

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo e Inmigración de España.

Una vez identificados los riesgos el control respectivo será de acuerdo a cada tipología y naturaleza de la actividad. Al mismo tiempo se desarrollará la prevención y mitigación o control de cada riesgo encontrado.

En función de dichas variables obtendremos el correspondiente grado de riesgo. Es decir, el índice de peligrosidad de la actividad evaluada y nos proporciona la información necesaria para adoptar acciones y medidas de control. En resumen, el Grado de Riesgo nos indica cuándo (temporización) y cómo (acción a adoptar) tenemos que actuar sobre el riesgo en cuestión. A título meramente orientativo se proponen las siguientes acciones a adoptar según el Grado de Riesgo:

CUADRO No 12. GRADOS DE RIESGO

Grado de Riesgo	Acción a tomar
Muy Alto	Deberán controlarse inmediatamente. A la espera de una solución definitiva se adoptarán medidas y acciones temporales que disminuyan el grado de riesgo, posteriormente se implantarán las soluciones lo antes posible. Si éste no se reduce, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.
Alto	Se deben adoptar medidas de forma urgente para controlar los riesgos. Puede que se precise de recursos considerables para controlarlo.
Moderado	Serán tratados a corto o medio plazo. Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se tomará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Bajo	Requiere controles a medio o largo plazo. Se deben considerar soluciones que no supongan una carga económica importante.
Muy Bajo	Requiere controles a medio o largo plazo y de comprobantes que aseguren que se mantiene la eficacia de las medidas de control.

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo e Inmigración de España.

A través de la observación directa (Ver anexo 2) y del mapa de riesgo elaborado por el equipo de investigación (Ver anexo 4) se logró aplicar el método INSHT, en el cuál se evaluó el grado de riesgo en ciertas áreas del hotel, tales como:

Área de lavandería, se percibió con un grado de riesgo muy alto ya que en éste se logró observar la posibilidad de sufrir resbalones en las gradas, mala infraestructura, ubicación de materiales, herramientas y muebles inadecuados, y superficies calientes, por lo tanto se consideró que deberá controlarse inmediatamente dichas condiciones inseguras.

Área de mantenimiento se observaron apilamientos y obstáculos en el piso por lo tanto el grado de riesgo a sufrir de un golpe es alto, por lo que se sugiere el adoptar medidas de forma urgente.

Área de cocina se considera con un grado de riesgo moderado, ya que en ésta por sus funciones se labora con superficies calientes, las cuales si se trabaja con herramientas adecuadas y se tienen los cuidados pertinentes la posibilidad de quemaduras se reduciría, por lo tanto las medidas a tomar para disminuir el riesgo de un accidente deben ser a corto o mediano plazo.

Piscina se calificó con un grado de riesgo bajo, lo anterior debido a que se encontró la posibilidad de la ocurrencia de caídas por ser un área húmeda, y aunque la infraestructura en cuanto al piso se considera en buenas condiciones, se requiere que se implemente controles a medio o a largo plazo para que se mantenga en buen funcionamiento.

Parqueo el peligro de sufrir caídas se considera muy bajo, sin embargo se observó que debido a la lavandería el piso se pone húmedo por lo que se requiere de controles a mediano o a largo plazo, para que este se encuentre en buenas condiciones.

2. MEDIDAS DE CONTROL DE LOS FACTORES GENERADORES DE ACCIDENTES.

Cuando un accidente ocurra se deben tomar las medidas necesarias para salvaguardar la vida del involucrado, debido a que en un accidente existe la posibilidad de sufrir lesiones funcionales o corporales, permanentes o temporales, inmediatas o posteriores, o incluso la muerte, es obligatorio llevar un registro actualizado de accidentes y sucesos peligrosos, a fin de investigar si estos están vinculados con el desempeño del trabajo y tomar las correspondientes medidas preventivas, esto según lo contempla la ley de seguridad ocupacional aprobada en el país.

Según la ley en vigencia, los daños ocasionados por los accidentes de trabajo serán notificados por escrito a la Dirección General de Previsión Social dentro de las setenta y dos horas de ocurridos, en el formulario establecido para tal fin. En caso de accidente mortal, se debe dar aviso inmediato a la Dirección, sin perjuicio de las demás notificaciones de ley. Por lo tanto el encargado designado por el comité debe notificar a través del formulario normado en el tiempo estipulado. (Ver anexo 10).

Siguiendo los requerimientos legales de forma interna la empresa también debe tener un control sobre los accidentes/ incidentes que suceden dentro de la organización, con el fin de obtener estadísticos que ayuden a prevenir riesgos futuros. Para dichas medidas de control se proporcionan los siguientes formularios:

- ✓ Reporte de lesiones, accidentes e incidentes. Es una hoja en la cual se registra de manera gráfica el lugar del cuerpo en el cual la persona ha sufrido la lesión, y otros datos importantes que permiten identificar cual fue el motivo del accidente. (Ver anexo 11).

- ✓ Investigación del accidente y plan de acción. Está conformado por preguntas breves que ayudan a describir el tipo de accidente y las posibles causas que lo provocaron, además se toma nota de las acciones a seguir para prevenir accidentes en el futuro (Ver anexo 12).
- ✓ Registro de accidentes e incidentes de HOTESA. Se detalla en forma breve todos los accidentes suscitados en la empresa y las medidas de acción tomadas. (Ver anexo 13).

a) HERRAMIENTAS Y MATERIALES.

Debido a la importancia de la prevención y tomando en cuenta lo que la Ley de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo sobre que la empresa es la responsable de proporcionar tanto las herramientas como el equipo de trabajo que utilizan las personas, también es responsabilidad de la Gerencia velar por el buen uso y del mantenimiento adecuado de los equipos.

En HOTESA se cumplen con las normas de medidas de protección de herramientas, equipos y máquinas (uso de seguros, conexiones puesta a tierra, protectores mecánicos y eléctricos), sin embargo, no se realiza la verificación del estado en que se encuentran, por lo que se propone una revisión cada tres meses, dicha observación se realizará en las fechas que indique el responsable designado por el comité a través de la ficha de evaluación de equipos de trabajo. (Ver Anexo 14) con el que se pretende ayude a programar mantenimientos preventivos, se presupueste el gasto en reparaciones y proyecte la vida útil de los equipos y herramientas. Además se debe poner en práctica por parte de los empleados las siguientes medidas de seguridad cuando utilicen equipo eléctrico:

- ✓ No utilizar aparatos eléctricos con manos húmedas y desconectar los equipos antes de limpiarlos.
- ✓ En caso de avería, desconectar la energía, sacar el enchufe y comunicar los daños para su reparación.
- ✓ Comprobar diariamente o antes de iniciar labores el estado de cables, enchufes y aparatos eléctricos.

- ✓ Informar inmediatamente al responsable si observa cualquier anomalía o mal funcionamiento del equipo.

También, en el área de cocina se detectó que las herramientas más peligrosas son las de uso manual, es decir los cuchillos, y las lesiones más comunes suelen ser las cortaduras en las manos por el uso de los mismos, para reducir el riesgo de accidentes con estos equipos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Los cuchillos irán provistos de alguna moldura en el mango, de forma que eviten que la mano pueda deslizarse hasta la hoja de corte, no se transportaran en los bolsillos y para su resguardo se usaran fundas o en su caso estuches de protección.
- ✓ No se deberán utilizar aquellos que tengan los mangos astillados o rajados ni aquellos cuya hoja y mangos estén defectuosamente unidos.
- ✓ El corte debe hacerse siempre alejando la herramienta del cuerpo.
- ✓ Para su limpieza debe hacerse apoyándolo sobre una superficie plana (mesa) actuando primero en una de las caras y posteriormente en la otra. No limpiar nunca directamente sobre el filo.
- ✓ Se utilizarán guantes y delantales de cuero para proteger las manos y el cuerpo de posibles cortes. Por ejemplo en las tareas de despiece de carne la mano auxiliar deberá ir protegida con un guante para evitar posibles lesiones.

Al finalizar la jornada o turno, los desechos generados en el área de la cocina deberán desecharse en contenedores especialmente destinados para ello, se utilizaran por los menos dos recipientes, para facilitar la limpieza, estos deben ser cerrados con pedal especial para la evacuación de residuos de alimentos. Se debe tener en cuenta que el peso máximo de la bolsa con residuos no debe superar 20 kg para mujeres y 50 kg para hombres y deberán vaciar dichos contenedores, dejarlos limpios y listos para ser utilizados por los empleados que relevan el puesto de trabajo.

De la misma forma el piso del área en estudio debe estar limpio y seco para evitar riesgos por deslizamientos debido a agua derramada o desechos. Dicha acción debe ser realizada las veces que sea necesario para mantener la seguridad en el área de trabajo, al final del día, se deberá realizar la respectiva limpieza de las herramientas y equipos con los detergentes o materiales idóneos para su desinfección.

Otra de las secciones importantes para el buen funcionamiento de los hoteles es el control que se tiene sobre los materiales de limpieza, se observó durante la visita realizada que no hay una bodega general en donde se guarden los insumos químicos, detergentes para limpieza de la ropa y otros, éstos se encuentran al aire libre y no en un lugar adecuado para su conservación, por lo que se propone que en el área de mantenimiento se acondicione un espacio con un armario metálico de dos metros de largo y un metro de alto para el almacenamiento de dichos productos y evitar dejarlos al aire libre. Dicho armario tendría un costo de \$240.00 en la empresa Indimetal.

Finalmente en cuanto a las áreas administrativas como Contabilidad y Recepción tanto los equipos computacionales y las herramientas que utilizan para sus labores se encuentran en condiciones de ergonomía aceptables, lo único que hay que cambiar son las sillas que ya cumplieron con su vida útil, la empresa Indimetal S.A ofrece una silla completamente ergonómica a un precio de \$78.00 cada una.



b) INFRAESTRUCTURA.

En cuanto a la infraestructura y corroborado todo mediante la observación directa que se realizó se constató que en el lugar de estudio ya se cuenta con una ruta de evacuación mediante escaleras en el segundo piso hasta llegar al séptimo, dichas gradas son metálicas y con base de madera algunas secciones se encuentran un poco deterioradas por lo que basta con hacer el mantenimiento necesario,

además, no hay iluminación artificial por lo que se recomienda la instalación de lámparas de luz blanca para eliminar esa falla. Debido a que el hotel cuenta con dos personas contratadas para el área de mantenimiento el único costo adicional será la compra de madera, pintura y lijas para la adecuación de las escaleras.

Otro riesgo que se logró identificar es la puerta de emergencia que lleva a la zona segura del lugar, ya que no tiene las condiciones necesarias para tal fin, por lo que se recomienda cambiarla por una que se abra mediante la acción de ejercer presión sobre una barra metálica, lo que facilita las cosas en momentos de desastres. Dichas puertas tienen un precio entre \$300 y \$400 dólares según la empresa en que se fabriquen.

El área de lavandería está prácticamente al aire libre y en total desorden ya que los insumos que se utilizan para la limpieza de la ropa de cama se encuentran al alcance de cualquier persona, al igual que la ropa que ya fue lavada. Para solventar dicha situación se recomienda la instalación de dos armarios metálicos uno para almacenar la ropa sucia y otro para apilar la ropa ya lista para ser usada en las habitaciones, además la parte más baja de dichos estantes podrá ser utilizada para guardar de manera ordenada los detergentes e insumos que se necesitan para la desinfección de todas las prendas. Dichos muebles tienen un precio en el mercado de \$235.00 c/u.



Al igual que la ruta de evacuación las gradas para acceder a la lavandería son de estructura metálica y base de madera por lo que es importante se les brinde el mantenimiento necesario ya que se observó que se encuentran en mal estado.



En la sección de contabilidad el único riesgo encontrado fue que los archivos de todos los documentos legales se encuentran uno sobre otro, solamente apilados y sin ningún orden, por lo que para solucionar este problema se recomienda la instalación de cuatro archiveros, estos deberán estar sujetos al suelo y a la pared para evitar caigan si sucediera un terremoto, esto con el fin de resguardar de una manera segura dichos registros. Según la empresa Indimetal dichos estantes tienen un valor de \$62.00 cada uno.

En cuanto al espacio destinado al taller de mantenimiento fue el área más riesgosa encontrada ya que todo se encontraba desordenado y tirado por el piso, por lo que se recomienda instalar dos estantes metálicos tipo dexion similar al de contabilidad y agregar cajas plásticas con tapa para guardar las herramientas y repuestos que se utilizan en esa área de trabajo y así evitar golpes o accidentes por el desorden. El costo de las cajas plásticas oscila entre \$15.00 y \$25.00 dólares.



En la cocina se observó que la iluminación era opaca por lo que se sugiere la compra de lámparas, ya que las que se encuentran no brindan la iluminación adecuada por lo que solamente hay que sustituir las tres ya existentes por focos ahorradores tipo led, con lo que se mitiga el riesgo, dichos focos varían en precios desde los \$6.50 hasta los \$15.00 dólares.

c) ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES.

El área de parqueo se encuentra en la parte subterránea del edificio por lo que la iluminación es deficiente en las horas de la noche, por lo que se recomienda la instalación de ocho reflectores del tipo REFLECTOR LED 7W PAR20 E27 CW con un costo de \$32.70, tomando una distancia de seis metros

aproximadamente entre cada uno para la perfecta iluminación, es de mencionar que se hará uso de dichos reflectores solo cuando la luz del día no fuera suficiente y por la noche.

Además del problema de la iluminación en esta sección también se observó que al estar la lavandería en uno de los costados del parqueo hay derrames de agua y basura, lo que incrementa el riesgo de sufrir deslizamientos a las personas que utilizan dichas instalaciones, para solventar esta situación se aconseja que se lleve a cabo una revisión dos veces al día por el personal de limpieza para controlar cualquier circunstancia de riesgo, al final del día será el ama de llaves la encargada de verificar si se realizó de manera correcta la supervisión y limpieza del área. Para tener un mejor control se utilizará una lista de chequeo de limpieza (Ver anexo 15), en el cual la persona encargada deberá llenar y firmar para dejar constancia de que se realizó la revisión y se solventó cualquier inconveniente encontrado.

Finalmente en los servicios sanitarios se debe llevar a la práctica un control sistemático para satisfacer el abastecimiento de productos higiénicos (jabón y papel toalla) y también asegurar la adecuada limpieza de los mismos. La persona encargada de limpiar el área deberá firmar y llenar la ficha que estará disponible en la puerta de los sanitarios como constancia que se realizó la limpieza y verificación, dicha revisión se llevará a cabo tres veces al día, por la mañana al mediodía y por la tarde, si existiera una situación de saturación se realizará las veces que sea necesario, al final del día el ama de llaves debe asegurar que se realizó la rutina. Para ello se implementará La lista de chequeo de limpieza de los servicios sanitarios. (Ver Anexo 16). Esta permitirá el control sobre la limpieza y los insumos que se consumen en dicha área.

d) RIESGOS DE INCENDIOS.

La prevención es el aspecto más importante de la seguridad contra incendios, estos se pueden evitar si se aplican de forma correcta las medidas básicas de seguridad en el trabajo, HOTESA cuenta con la instalación de extintores, mangueras y detectores de humo en los pasillos de cada planta del hotel (donde

se ubican las habitaciones), pero no los hay en las áreas administrativas, por lo que se recomienda ampliar la zona de ubicación de los mismos, en las siguientes áreas:

- ✓ Contabilidad
- ✓ Restaurante
- ✓ Salones (para reuniones)
- ✓ Recepción
- ✓ Habitaciones

Con la implementación de los detectores en las secciones mencionadas se cubre en un 100% el riesgo de detectar a tiempo un posible incendio, y como ya existe un sistema instalado y funcionando, solo debe ampliarse el radio de acción, es decir instalarse en las zonas ya citadas los detectores.

Con respecto a los extintores y mangueras se debe capacitar a los empleados en el uso de éstos, para asegurar que al momento de que suceda una situación de peligro puedan llevar acabo de forma correcta las acciones para disminuir los accidentes. Con dichas medidas se logra un ambiente seguro para todos los usuarios del hotel.

Además la Gerencia debe verificar que las condiciones sean seguras realizando las siguientes acciones:

- ✓ Prohibir fumar en todo el recinto.
- ✓ Señalizar y dejar libres las salidas de emergencia.
- ✓ Revisar y mantener las instalaciones eléctricas, aisladas y protegidas.
- ✓ Todo el personal debe conocer el plan de emergencia y evacuación implantado en el centro, así como la ubicación y funcionamiento de los equipos de extinción.

Es responsabilidad de todos los empleados, especialmente los del área de cocina dado que necesitan de la manipulación directa del fuego para la preparación de los alimentos, tomar en cuenta las siguientes medidas para evitar o minimizar los riesgos de provocar un incendio:

- ✓ Siempre que sea posible, mantener una zona de seguridad (sin combustibles) alrededor de los aparatos eléctricos.
- ✓ No sobrecargar los enchufes. De utilizar regletas, para conectar diversos aparatos eléctricos a un mismo punto de la red, consultar previamente al personal calificado.
- ✓ No obstaculizar en ningún momento los recorridos y salidas de evacuación, así como el acceso a extintores, mangueras, salidas de emergencia, cajas térmicas. Estos equipos deben estar siempre accesibles para su rápida utilización en caso de emergencia.
- ✓ Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado. La suciedad, los derrames de líquidos y materiales como virutas, papeles y cartones pueden originar fácilmente incendios.
- ✓ Inspeccionar el lugar de trabajo al final de la jornada laboral. Si es posible desconectar los aparatos eléctricos que no sea necesario mantener conectados.
- ✓ No efectuar conexiones sin comprobar que son adecuados para el tipo de instalaciones.

e) EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL.

La empresa anticipándose a la prevención del riesgo proporciona a los empleados equipos de protección personal tales como Guantes de látex, térmicos y metálicos, redecillas, delantal de tela y térmicos, botas antideslizantes, lentes, gorro, cascos y protector lumbar, pero no cuenta con un registro de entrega de los mismos y desconocen cuales se usan con más frecuencia.

Mediante la encuesta se constató que los guantes de látex y la redecilla son los más utilizados al momento de cocinar y que el personal de cocina no utiliza los guantes metálicos que deben ser requisito indispensable al momento de preparar los alimentos. Por lo tanto, para ayudar a que los empleados creen una cultura de uso de su equipo se recomienda una observación sorpresa cada tres meses para verificar que los trabajadores usan estos dispositivos en todo momento, y para dejar constancia de la verificación

se utilizará la hoja de verificación de uso de equipo de protección personal (Ver anexo 17), de esta forma se tendrán registros del uso que las personas dan al equipo de protección personal.

La Gerencia de HOTESA entrega de manera oportuna el equipo de protección personal a sus empleados pero no tienen ningún registro de cuándo y cuantas cantidades entregan por lo que se recomienda llevar a la práctica dicho control para conocer con exactitud cuándo habrá que reponer dicho equipo, para ello se utilizará el formato de hoja de entrega de equipo de protección personal (Ver anexo 18), así se logrará un control efectivo del equipo.

E. SEÑALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

1. DISTRIBUCIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN.

En el diagnóstico realizado se observó que a pesar que existe señalización de la ruta de evacuación algunos rótulos se encuentran poco visibles. Por lo tanto proponemos la reubicación de estos, de tal manera que puedan ser vistos por todas las personas que ingresan en el edificio. Además, existe otro tipo de señalizaciones que de igual manera son de vital importancia, y aún no cuenta con señalización de estos tipos; por lo tanto como propuesta a esta situación presentamos la siguiente cotización de rótulos en vinil necesarios para cumplir con la señalización exigida.

CUADRO No 13. PROPUESTA DE SEÑALIZACIÓN PARA HOTESA

Detalle	Medida	Precio Unitario	Cantidad	Total
 <p>USO OBLIGATORIO DE EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL</p>	Uso Obligatorio de Equipo	\$12.00	1	\$12.00
 <p>ESTACION DE LAVADO DE MANOS</p>	Estación de lavado de manos	\$4.27	1	\$4.27
 <p>OBLIGATORIO MANTENER ESTA AREA DESPEJADA</p>	Área despejada	\$4.27	1	\$4.27
 <p>USO OBLIGATORIO DE GANTES</p>	Uso obligatorio de guantes	\$4.27	1	\$4.27
	Punto de encuentro	\$4.27	1	\$4.27
	Salida	\$4.27	1	\$4.27

	Escalera de evacuación a la izquierda	20x30cm	\$4.27	1	\$4.27
	Escalera de evacuación a la derecha	20x30 cm	\$4.27	1	\$4.27
	Primeros auxilios	20x30 cm	\$4.27	1	\$4.27
	No bloquear salida de emergencia	20x30 cm	\$4.27	1	\$4.27
	Peligro	20x30 cm	\$4.27	1	\$4.27
	Peligro alto voltaje	20x30 cm	\$4.27	3	\$12.81
	Peligro zona de carga	20x30 cm	\$4.27	1	\$4.27
	Instructivo para levantarse	20x30 cm	\$17.10	1	\$17.10
Total			\$80.34	16	\$88.88

Fuente: Castella Sagarra S.A. de C.V.

2. RUTA DE EVACUACIÓN Y SIMULACROS.

Ya está establecida aunque los rótulos que se encontraron no tienen la mejor ubicación en algunos niveles; solamente es cuestión de reubicar los rótulos ya existentes y tomar en cuenta la propuesta de algunos que hacen falta detallados en el inciso anterior. No obstante el hotel no cuenta con un punto seguro definido, en el que al ocurrir un siniestro el personal puede recurrir para salvaguardarse. Este punto seguro debe encontrarse al final de la ruta de evacuación designada, se propone ubicar el punto seguro al exterior de las instalaciones en el espacio de zona verde encontrado sobre en el Bulevar La Sultana. La salida de la ruta de evacuación debe ser en el primer nivel en la puerta de salida que se encuentra en el lobby del hotel a la par de recepción esta zona segura debe señalizarse lo antes posible con un rotulo de vinil y pintura sobre el piso que indique que es el lugar al que se debe acudir en caso de existir una emergencia.

FIGURA No. 7 UBICACIÓN DEL PUNTO SEGURO



Fuente: Grupo de Investigación

Debido a la importancia de capacitar al personal en cuanto a las directrices a seguir en caso de situaciones de peligro se propone la siguiente programación para la realización de simulacros en la que participe todo el personal que labora en las instalaciones del hotel:

CUADRO No 14. PROGRAMACIÓN DE SIMULACROS

PROGRAMACIÓN DE SIMULACROS EN LAS INSTALACIONES DE HOTESA, S.A DE C.V. PARA EL AÑO 2014														
N°	SIMULACROS	HORAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1	SISMO													
2	INCENDIO													
3	INUNDACION													
4	DERRAME DE PRODUCTOS PELIGROSOS													

Fuente: Grupo de Investigación

F. CAPACITACIÓN EN HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

1. FINALIDAD.

Establecer competencias en términos de educación, conocimientos y experiencias. Así como también identificar, programar, realizar y evaluar la efectividad de las capacitaciones.

2. ALCANCE.

El presente programa de capacitación será dirigido a ejecutivos, mandos medios, operarios y personal outsourcing, con el cual se pretende formar técnica y psicosocialmente al personal, fomentando un grado de responsabilidad y concientización acerca de los riesgos ocupacionales dentro e incluso fuera de la empresa.

3. RESPONSABILIDAD.

La empresa tiene la responsabilidad de proporcionar a sus colaboradores un ambiente de trabajo seguro y saludable, además de garantizar que los trabajadores cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse de una manera segura y confiable. Así como también reforzar y monitorear la aplicación en el trabajo de lo aprendido.

4. PLAN DE CAPACITACIÓN Y CONTENIDO.

Cabe mencionar que uno de los aspectos fundamentales para la prevención de riesgos es tener conocimiento de los mismos y de las distintas causas que pueden llegar a producir accidentes y enfermedades laborales. Es por ello que como mínimo los trabajadores deben ser capacitados, mediante conferencias y cursos, complementados con material educativo gráfico y medios audiovisuales. Sobre los siguientes temas:

CUADRO No.15 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA HOTESA

PLAN DE CAPACITACION HOTESA, S.A. DE C.V.				
DIRIGIDO A: JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIAS				
SEGURIDAD E HIGIENE EN LA ORGANIZACION LA MEJOR INVERSION				
TEMA	OBJETIVO	DURACION	CAPACITADOR	COSTO
La seguridad como factor determinante en el control de costos profesionales.	Conocer la influencia directa en el control de costos de la empresa al tener controlados los riesgos en el trabajo.	2 horas	GERENTE GENERAL	SIN COSTO
Inversiones para la eliminación y neutralización de causas desencadenantes de accidentes y enfermedades				
DIRIGIDO A: JUNTA DIRECTIVA, GERENCIAS, JEFATURAS, OPERACIONES Y ADMINISTRATIVOS				
DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES EN SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
TEMAS	OBJETIVOS	DURACION	CAPACITADOR	COSTO
Fundamentos y Objetivos del plan de seguridad e higiene ocupacional.	Dar a conocer la importancia de la implementación del plan en seguridad y salud ocupacional, para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.	4 horas	SERA DIRIGIDA POR EL GERENTE GENERAL AL CUAL SE LE PROPORCIONARA EL PRESENTE PLAN	SIN COSTO
Aspectos legales vigentes				
Análisis de situación actual de la empresa. Responsabilidades por aéreas.				
PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO				
Definición e implementación del plan de seguridad e higiene ocupacional en la empresa.	Reconocer lo importante que es el involucramiento de todas las aéreas en la prevención de riesgos para evitar accidentes y enfermedades profesionales	2 horas	GERENTE GENERAL/REPRESENTANTE ANTE DE COMITE DE SEGURIDAD E HIGIENE	SIN COSTO
Función y participación de las distintas aéreas en materia de prevención de riesgos.				
IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACION DE CONTROLES SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE EN LA ORGANIZACION				
Control global de gestión de la seguridad e higiene ocupacional.	Establecer los controles necesarios para una gestión de seguridad e higiene efectiva en la organización	3 horas	GERENTE GENERAL	SIN COSTO
Evaluación periódica de resultados.				
Control de cumplimiento de objetivos				
BIENESTAR DE LOS COLABORADORES EN SU LUGAR DE TRABAJO				
Principios básicos de prevención de accidentes.	Promover y mejorar las condiciones de salud de	3 horas	ISSS	SIN COSTO
Control de cumplimiento.				
Acciones correctivas - Preventivas.				
FACTORES DE RIESGO				
Seguridad en los ambientes de trabajo.	Identificar los factores de riesgo ocupacionales que puedan afectar la salud de los trabajadores, de los clientes y del público en general.	5 horas	CUERPO DE BOMBEROS/ISSS	\$ 100.00
Prevención contra riesgos eléctricos.				
Protección de maquinas y herramientas.				
Trabajos con riesgos especiales.				
Equipos y elementos de protección personal.				

ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES				
Prevención y protección contra incendios. Sistemas de alarma y evacuación.	Prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como proteger la salud de los trabajadores, en todas sus categorías.	2 horas	CUERPO DE BOMBEROS	\$ 150.00
CONTAMINACION AMBIENTAL				
Higiene en los ambientes laborales. ventilación, iluminación, color, ruidos y Prevención de enfermedades profesionales.	Formalizar los programas de vigilancia en higiene y seguridad que sean necesarios de acuerdo a la evaluación del panorama de factores de riesgo.	3 horas	CONSULTORES (CONSISO SAFE WORK)	\$ 180.00
CONCIENCIA PREVENTIVA Y AUTO CONTROL				
Prevención de accidentes. El Acto inseguro y el factor personal inseguro. Conciencia preventiva. Proceder y conducta segura. Auto control preventivo.	Alcanzar una cultura de auto cuidado de la higiene y seguridad en la organización, con el fin de evitar accidentes de trabajo.	3 horas	ISSS	SIN COSTO
USO EFECTIVO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO				
Riesgos específicos de la tarea laboral. Principales riesgos de accidentes: Maquinas, instalaciones, equipos, herramientas y fuentes de energía. Traslado, almacenamiento y movimiento de materiales. Utilización de equipos y elementos de protección personal.	Mantener especificaciones técnicas de los elementos de protección personal, adecuados al riesgo que se empleen.	4 horas	ISSS	SIN COSTO
PRIMEROS AUXILIOS				
Conveniencia de los exámenes de salud. Primeros Auxilios. Método de respiración boca a boca. Masaje cardiaco externo. Control de hemorragias. Tratamiento de fracturas y quemaduras. Traslado de heridos.	Conocer las principales practicas relativas a los primeros auxilios ante emergencias y accidentes.	7 horas	CRUZ ROJA SALVADORENA	\$ 175.00
QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO Y EVACUACION				
Tipos de incendios y sistemas de extinción. Prevención de incendios. Factores desencadenantes y principales causas. Conocimiento y control del fuego. Roles y actuación en casos de siniestro y evacuación.	Generar condiciones seguras de trabajo en la organización mediante la participación activa de los niveles tanto administrativos como operativos.	5 horas	CUERPO DE BOMBEROS	\$ 100.00
ACOSO SEXUAL Y PREVENCION DE VIH				
Educación a cerca del impacto negativo del acoso sexual en el lugar de trabajo	Cumplir con la ley sobre discriminación por acoso sexual con el propósito de mantener un ambiente de trabajo seguro y positivo.	4 horas	Asociación PASMO	SIN COSTO
Medidas preventivas de VIH en el ámbito laboral	Difundir las políticas y estrategias nacionales en materia de prevención, atención y control de infecciones por el VIH/SIDA	4 horas	Ministerio de Trabajo y Previsión social	SIN COSTO
REFRIGERIO PARA PERSONAL EN CAPACITACION aproximado			\$220.00	
TOTAL		51 horas		\$ 925.00

Fuente: Grupo de Investigación

También se propone un formato para la evaluación de cada capacitación en el que se podrá visualizar lo que los empleados opinan y la satisfacción o recomendaciones de oportunidades de mejora para próximas capacitaciones. (Ver anexo 19).

G. REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

El propósito del presente Reglamento es regular lo referente a medidas de seguridad e higiene con el fin, de mantener condiciones seguras en el lugar de trabajo, orientar la actuación de los trabajadores y asegurar un ambiente de trabajo adecuado en las instalaciones de HOTESA S.A, para su aplicación es importante la participación y compromiso de todos los empleados y del patrono.

A continuación se presenta como normativa interna propuesta de Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional, el cual ha sido diseñado de forma general, por lo que está sujeto a modificaciones.



PROPUESTA REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE

OCUPACIONAL



Considerando

- I. Que mediante Decreto Legislativo número 254, de fecha 21 de enero de 2010, publicado en el Diario Oficial 82, Tomo 387, del 5 de mayo de ese año, se emitió la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, que establece medidas que se debe adoptar para mejorar la seguridad e higiene ocupacional y reducir los riesgos profesionales.

POR TANTO:

Se presenta la siguiente propuesta:

REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL PARA LA CADENA HOTELERA HOTELES SALVADOREÑOS S.A.

CAPITULO I OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Art. 1. El presente Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional tiene por objeto fijar las condiciones obligatorias a que debe sujetarse Hoteles Salvadoreños S.A y sus empleados, en ocasión de la ejecución y desarrollo de sus actividades, a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, mediante la detección y reducción de riesgos laborales, de conformidad a las regulaciones establecidas en la legislación laboral vigente en la República de El Salvador.

Art.2. En éste reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional se utilizarán los siguientes términos:

- a) “El Reglamento” en sustitución del presente Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional.

- b) "HOTESA" en sustitución de Hoteles Salvadoreños S.A.
- c) "La ley" para hacer alusión a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
- d) "Empleados" "personal" "colaboradores" o "trabajadores" en remplazo de las personas que laboran en HOTESA.

Art. 3. Para la aplicación del presente reglamento se entenderá por:

Acción insegura: El incumplimiento por parte del trabajador o trabajadora, de las normas, recomendaciones técnicas y demás instrucciones adoptadas legalmente por su empleador para proteger su vida, salud e integridad.

Carga: toda aquella que su peso, singular o en conjunto con otra sobrepase las siete libras.

Comité de seguridad y salud ocupacional: Grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores y trabajadoras o sus representantes, encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales.

Condición insegura: Es aquella condición mecánica, física o de procedimiento inherente a máquinas, instrumentos o procesos de trabajo que por defecto o imperfección pueda contribuir al acaecimiento de un accidente.

Delegado de prevención: Aquel trabajador o trabajadora designado por el empleador, o el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según sea el caso, para encargarse de la gestión en seguridad y salud ocupacional.

Equipo de protección personal: Equipo, implemento o accesorio, adecuado a las necesidades personales destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador o trabajadora, para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, en ocasión del desempeño de sus labores.

Ergonomía: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.

Higiene ocupacional: Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.

Plan de emergencia: Conjunto de medidas destinadas a hacer frente a situaciones de riesgo, que pongan en peligro la salud o la integridad de los trabajadores y trabajadoras, minimizando los efectos que sobre ellos y enseres se pudieran derivar.

Plan de evacuación: Conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados, en caso de emergencias.

Seguridad ocupacional: Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.

CAPITULO II COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Art.4. HOTESA está en la obligación de crear un Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional, que deberá integrarse con igual número de representantes electos por el empleador y los trabajadores.

Art.5. El Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional tendrá funciones exclusivas de promoción, investigación, verificación y vigilancia de aspectos específicos sobre seguridad y salud ocupacional, por lo tanto, los asuntos referentes a la relación laboral propiamente dicha serán tratados en otras instancias.

Art.6 .El empleador tendrá la obligación de comunicar a la Dirección General de Previsión Social dentro de los ocho días hábiles posteriores a su designación, los nombres y cargos de los miembros del comité. Dentro de los integrantes del Comité deberá estar el/los Delegado/s de Prevención

Art.7. Se deberá comunicar a la Dirección General de Previsión Social cualquier modificación que altere el Registro de Comités.

Art.8. Los miembros del Comité deberán ser nombrados para un período de dos años, pudiendo ser reelegidos al término de su mandato. Se elegirán entre los más calificados en materia de prevención de riesgos laborales y se les autoriza para tomar determinadas decisiones de control y representación.

Art.9. Los integrantes del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional deberán recibir capacitación posterior a la brindada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sobre aspectos básicos de seguridad y salud ocupacional. Para tal efecto, HOTESA recurrirá a instituciones técnicas acreditadas, peritos especializados, u otras organizaciones que se encuentren debidamente calificados. No pudiendo ser el número de horas de capacitación inferior a 48.

Art.10. El empleador garantizará la presencia de al menos un miembro del Comité en cada una de las jornadas laborales del hotel.

Art.11. Los Comités se reunirán ordinariamente una vez al mes, dónde la duración de las sesiones dependerá de los puntos a tratar, para tal efecto HOTESA debe proporcionar las instalaciones donde se llevará a cabo la reunión.

CAPITULO III OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES GENERALES

Art.12. Son obligaciones del empleador:

- a) Observar y cumplir con las disposiciones de la ley, su reglamento, normativas y el código de trabajo. El incumplimiento de estas obligaciones conlleva a sanciones que dependerán del nivel de la infracción.
- b) Adoptar las medidas preventivas necesarias y adecuadas para garantizar eficazmente la higiene y seguridad de sus empleados en todos los aspectos relacionados con el trabajo, además deberá mantener un botiquín con una provisión adecuada de medicinas y artículos de primeros auxilios.
- c) Llevar un registro interno de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos y conservar la información al menos por un lapso de cinco años.
- d) Garantizar la realización de los exámenes médicos ocupacionales de forma periódica según los riesgos que estén expuestos los trabajadores, en los cuales deberá asumir los costos y guardar confidencialidad con respecto a los resultados obtenidos.
- e) Proporcionar condiciones ergonómicas que correspondan a cada puesto de trabajo
- f) Brindar gratuitamente a los trabajadores los equipos de protección personal específicos, según el riesgo del trabajo que realicen, darles mantenimiento, reparación adecuada y sustituirlo cuando lo amerite.
- g) Garantizar que todos los empleados reciban entrenamiento teórico y práctico en la materia, definiendo un plan anual, cuyos temas deberán estar vinculados al diagnóstico y mapa de riesgo de la empresa, diseño e implementación de medidas en materia de primeros auxilios, prevención de incendio y evacuación de los trabajadores.

- h) Permitir el acceso a los lugares de trabajo a los inspectores de higiene y seguridad del trabajo en cualquier momento, mientras se desarrolla la actividad laboral, debidamente identificados y suministrar la información solicitada, bajo sigilo y estrictamente relacionada con la materia.

Art.13. Son obligaciones de los trabajadores:

- a) Velar por su propia seguridad cumpliendo las normas de prevención adoptadas por la empresa.
- b) Utilizar la maquinaria y equipo de acuerdo a las instrucciones proporcionadas por el empleador.
- c) Portar siempre el equipo de protección personal que le ha sido proporcionado, mantenerlo en buenas condiciones y utilizarlo de acuerdo a las instrucciones.
- d) Informar de inmediato a su superior jerárquico o al comité sobre cualquier riesgo potencial para su seguridad y la de sus compañeros de trabajo.
- e) Notificar a su jefe acerca de todos los accidentes y daños que se le sobrevengan durante el trabajo o guarden relación con él, así como suministrar la información requerida por los Inspectores de Higiene y Seguridad del Trabajo.
- f) Asistir en los eventos de capacitación sobre la prevención de riesgos laborales que le convoque la parte empleadora, el Ministerio de Trabajo, entre otros.
- g) Cumplir las órdenes e instrucciones dadas y seguir las enseñanzas preventivas, tanto técnica como practica que le brinde el empleador.
- h) Cumplir todas las disposiciones que impongan el presente reglamento y demás fuentes de obligaciones en materia laboral.

Art. 14. Son prohibiciones de los trabajadores:

- a) Realizar y desarrollar actividades laborales bajo los efectos de bebidas alcohólicas, influencia de drogas o cualquier otra condición análoga.

- b) Portar y usar armas de cualquier tipo en los lugares de trabajo, excepto en los casos de personas que estén facultadas para ello por la naturaleza de sus funciones.
- c) Permanencia de personal ajeno a las instalaciones de la institución, sin la debida autorización.
- d) Realizar bromas, juegos o similares en los lugares de trabajo, que pongan en riesgo la integridad física y mental propia y de terceros.
- e) Intentar realizar o llevar a cabo tareas riesgosas para las cuales no se está debidamente capacitado.
- f) Todas las prohibiciones futuras que imponga HOTESA.

CAPITULO IV FACTORES DE RIESGO Y CONDICIONES AMBIENTALES

Art.15. HOTESA deberá mantener óptima ventilación ya sea de manera natural o deberá instalarse un sistema de ventilación artificial a una temperatura agradable al ser humano, de tal forma que ayude a la realización de todas las actividades laborales.

Art.16. La iluminación de los lugares de trabajo deberá permitir a los trabajadores disponer de condiciones de visibilidad adecuada para poder circular y desarrollar sus actividades sin riesgo para su seguridad y la de terceros, con un confort visual aceptable y sin alterar apreciablemente la temperatura.

Art.17. Todo trabajador debe estar protegido de los ruidos que afecten el desarrollo normal de sus actividades; es decir que excedan de cincuenta y cinco decibeles (según Organización Internacional del Trabajo). En caso de ser necesario será de uso obligatorio la protección auditiva.

Art.18. Todos los trabajadores que manipulen sustancias químicas deberán ser informados verbalmente y de manera escrita de los riesgos inherentes de su labor, en cuanto a medidas de seguridad personal,

primeros auxilios, y medidas adoptadas en caso de contaminación o derrames. Ninguna persona que carezca de dicha información podrá utilizar este tipo de sustancias.

Art.19. Está totalmente prohibido almacenar químicos en recipientes inadecuados que carezcan de etiquetas con información de su contenido.

CAPITULO V CONDICIONES DE SALUBRIDAD

Art.20. Las instalaciones de HOTESA deberán estar dotadas de agua potable para la preparación de alimentos, utensilios de cocina, ropa de cama, toallas, etc. además deberá tener bebedores higiénicos donde se evite el uso común de vasos u otros utensilios para beber.

Art.21. Los sanitarios deberán contar con agua corriente, jabón líquido antibacteriano, toallas de papel desechable o secadora de aire, papel sanitario, bote de basura provista de bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evita el contacto directo, además, deberán vaciarse frecuentemente.

Art.22. Los contenedores permanecerán limpios y lejos de la zona de alimentos, en buen estado con tapa o bolsa de plástico según el caso, todo trabajador colocará la basura en el depósito indicado, dichos recipientes deberán vaciarse una vez al día.

Art.23. El personal de la institución deberá evitar arrojar líquidos o desechos en cualquier área de la empresa, en caso de ocurrencia deberá notificar inmediatamente al encargado de limpieza.

Art.24. Es responsabilidad de todo trabajador dejar limpio su lugar de trabajo y regresar las herramientas o equipos utilizados en el lugar correcto.

Art. 25. El área de cocina deberá implementar las siguientes medidas:

- ✓ Almacenar los alimentos en un área específica y limpia.
- ✓ Guardar las provisiones en estantes y recipientes limpios y en buen estado.
- ✓ Identificar los alimentos vencidos, separarlos del resto y desecharlos adecuadamente.
- ✓ Desarmar, lavar y desinfectar el equipo de cocina (licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos y similares) después de su uso.
- ✓ Evitar la acumulación de residuos en mesas, hornos, extractores, etc.
- ✓ Separar en todo momento los alimentos crudos de los cocidos.
- ✓ Usar detergentes y desinfectantes en el lavado de utensilios, vasos y vajillas
- ✓ El cabello completamente limpio con cofia o red, manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte, no utilizar joyas ni adornos.
- ✓ El personal de cocina afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas no laborará en el área de preparación y servicio de alimentos mientras se encuentre enfermo.

Art. 26. Para el control de plagas se contratará un servicio profesional, no se aplicará ningún pesticida a menos que sea una persona con licencia para manejar estas sustancias.

CAPITULO VI INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FÍSICO

Art.27. Cada año se le dará mantenimiento a paredes y techos en todas las áreas de la empresa con el fin de evitar deterioros, además se verificará el estado de escaleras y gradas, para el respectivo mantenimiento y evitando así el moho o hendiduras que pueden provocar caídas del personal.

Art.28. Se facilitarán rampas de desplazamiento en las zonas que sea necesario para personas discapacitadas.

Art.29. Se acondicionarán los escritorios de las oficinas de tal manera que el espacio existente entre cada puesto les permita desarrollar sus actividades sin riesgo ni interferir en las actividades del otro. Al mismo tiempo se capacitará a los empleados en cuanto a posturas ergonómicas que deben adoptar que correspondan a cada puesto de trabajo y así evitar enfermedades profesionales.

Art.30. Los cables eléctricos estarán debidamente protegidos, no visibles y sujetos a la pared o piso en los casos de que estos se encuentren cerca de las áreas donde transita el personal.

Art.31. Los empleados contarán con una habitación que se adecuará correctamente para que éstos tengan un espacio acogedor a la hora de ingerir sus alimentos y se le proporcionará a cada uno de ellos un locker para guardar sus pertenencias.

Art.32. Se señalará adecuadamente la ruta de evacuación y se le dará a conocer a todo el personal cuál será el punto de encuentro.

CAPITULO VII CONDICIONES DE SEGURIDAD

MAQUINARIA, HERRAMIENTAS Y EQUIPO DE PROTECCIÓN

Art.33. Deberá establecerse un programa de mantenimiento preventivo para cada máquina, herramienta y equipo, las cuales solo podrán efectuarse por el personal técnico capacitado.

Art.34. Cualquier falla o mal funcionamiento de máquinas, herramientas y equipos deberá ser reportado al jefe inmediato y éste al personal de mantenimiento, absteniéndose de continuar su utilización mientras no se reemplacen o sean reparadas adecuadamente, además, es responsabilidad de todo empleado reportar los extravíos que ocurran de los mismos.

Art.35. La maquinaria y equipo o herramientas deberá ser utilizada de acuerdo a las especificaciones del fabricante, en especial aquellas que representan un peligro para el trabajador, además deberán llevar las advertencias y señalizaciones suficientes para prevenir a los trabajadores de los probables riesgos que podrían ocurrir por su uso.

Art.36. La maquinaria que presente partes expuestas, deberán poseer guardas de protección con la finalidad de evitar accidentes que exponga la integridad física de los empleados.

Art.37. El Comité de seguridad y salud ocupacional deberá realizar un análisis de riesgos para determinar que puestos de trabajo contarán con protección personal, identificando las partes del cuerpo a proteger y el tipo de protección individual que se requiera utilizar.

Art. 38. El equipo de protección personal deberá adaptarse a la anatomía y estado de salud del trabajador, tomando precauciones por condiciones especiales como posibles alergias a los materiales con los que están fabricados, en tal caso deberán realizarse los cambios o modificaciones necesarios.

Art. 39. Los empleados de HOTESA deberán recibir la capacitación respectiva para el uso efectivo del equipo de protección personal a utilizar.

Art. 40. Todo empleado, principalmente del área de mantenimiento, limpieza y cocina deberá utilizar guantes del tipo apropiado para proteger las manos de cortaduras, raspones o lesiones causadas por herramientas o químicos.

Art. 41. El personal de mantenimiento que realice labores de soldaduras deberá contar con protectores contra la luz y la radiación infrarroja, así como el posible impacto de partículas en cabeza, rostro y cuello.

Art. 42. Es responsabilidad del Comité y del encargado del área vigilar que todo empleado porte el equipo de protección suministrado, HOTESA no se hará responsable de cualquier accidente ocasionado a causa de la no utilización del equipo de protección.

SEÑALIZACIÓN

Art.43. Deberán señalizarse adecuadamente todas las áreas de HOTESA respetando la simbología y colores vigentes, especialmente las zonas peligrosas donde existan posibles caídas de personas u objetos, contacto o exposición con agentes o elementos agresivos y peligrosos, las vías y salidas de evacuación, los equipos de extinción de incendios y de primeros auxilios.

Art.44. Los trabajadores deberán recibir capacitación, orientación e información adecuada sobre la señalización de higiene y seguridad del trabajo, que indican sobre todo, en el significado de las señales y en particular de los mensajes verbales y en los comportamientos generales o específicos que deben adoptarse en función de dichas señales.

Art.45. Las vías de circulación de vehículos estarán identificadas con la claridad mediante franjas continuas de un color visible, preferentemente blanco o amarillo, teniendo en cuenta el color del suelo.

Art.46. HOTESA deberá contar con mapas de riesgos y estarán en zonas visibles en cada nivel de la infraestructura.

PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Art.47. HOTESA deberá contar en cada nivel de la empresa con un sistema de protección contra incendios; con suficientes dispositivos de protección tales como, de detección de humo, alarmas, mangueras y extintores, con la finalidad de actuar oportunamente ante la ocurrencia de una emergencia.

Art. 48. Todos los dispositivos recibirán mantenimiento en el momento oportuno y se conservarán en buen estado para su utilización, evitando situaciones que obstaculicen o dificulten el acceso a dichos dispositivos.

Art.49. Todo el personal de HOTESA, deberá participar en los eventos de formación y entrenamiento en uso, selección y mantenimiento de extintores contra incendios.

LEVANTAMIENTO DE CARGA

Art. 50. Los trabajadores que realizan la función o desempeño de cargue y descargue de productos llenos o cargas en cajas o distintas formas de embalaje de forma manual, es obligatorio el uso de cinturón, guantes, botas de cuero de suela anti-deslizante y con protector en las puntas.

Art. 51. Cada trabajador al momento de levantar alguna carga deberá tener en consideración lo siguiente a fin de evitar una lesión lumbar inmediata o por repetición continua de una mala realización:

- a) No intentar levantar un peso exagerado ni sobreexponer el cuerpo.
- b) Utilizar ayuda mecánica.
- c) Adoptar un método de levantamiento de carga adecuado que considere la posición de brazos, piernas y espalda correcta.
 - ✓ Pararse colocando el cuerpo de manera vertical y erguida frente al objeto con ambos pies a nivel de los hombros.
 - ✓ Flexionar las rodillas, manteniendo la espalda erguida y tomar el objeto por la parte de abajo con ambos brazos.
 - ✓ Subir lentamente el cuerpo sin doblar la espalda, las piernas deberán hacer el esfuerzo, manteniendo fijos los pies sobre el suelo
 - ✓ Trasladar el objeto con el cuerpo erguido y ligeramente inclinado hacia atrás.

INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Art.52. El acceso a subestaciones, controles eléctricos, cajas de fusibles, etc., está limitado para personal autorizado, éstos deberán ser revisados periódicamente por el personal de mantenimiento o por el electricista competente para mantener, ajustar o reparar el equipo eléctrico.

Art.53. Toda falla eléctrica deberá ser reportada inmediatamente al jefe inmediato, y éste al personal autorizado de dar mantenimiento para su pronta revisión.

CAPITULO VIII EXÁMENES MÉDICOS

Art.54. El empleador debe garantizar la realización de los exámenes médicos pre empleo y periódico en salud ocupacional a los trabajadores que estén en exposición a riesgos o cuando lo indiquen las autoridades del Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud.

Art. 55. Se realizarán estos exámenes únicamente con el fin de detectar de manera precoz los efectos que pudieran estar padeciendo los trabajadores por su relación con los riesgos existentes en su puesto de trabajo.

Art. 56. Los trabajadores tienen derecho a conocer y obtener toda información relacionada con su estado de salud, con respecto a los resultados de las valoraciones médicas practicadas, respetando siempre la confidencialidad en todos los casos.

CAPÍTULO IX RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

Art.57. Todo empleado que no cumpla con el Reglamento de Higiene y Seguridad Ocupacional o prohibiciones que le impone la ley deberá ser sancionado con base a las disposiciones disciplinarias siguientes:

- ✓ Amonestación verbal, de 1 a 5 faltas.
- ✓ Amonestación escrita, de 6 a 10 faltas.
- ✓ Suspensión por un día de trabajo, de 11 a 15 faltas.
- ✓ Suspensión por más de uno y hasta treinta días, de 16 a 20 faltas

Si persiste el incumplimiento el empleador podrá dar por terminada la relación laboral, de conformidad al artículo 50 numeral 17 del código de trabajo.

Art.58. El responsable de la aplicación a las sanciones mencionadas en el artículo anterior será el coordinador del comité de Higiene y Seguridad Ocupacional.

CAPÍTULO X DISPOSICIÓN FINAL

Art.59. Lo no dispuesto en el presente reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional será resuelto de conformidad a la legislación laboral vigente.

CAPÍTULO XI VIGENCIA

Art.60. El presente reglamento de Higiene y Seguridad Ocupacional entrará en vigencia cinco días después de ser aprobado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

H. ORGANIZACIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

En la implementación del plan será necesaria la formación del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional, debido a que en HOTESA el rango oscila entre los 50-99 trabajadores, el comité estará conformado por 6 empleados, el coordinador del comité, un representante operativo, uno administrativo y tres colaboradores, éstos contarán con asesoría del Ministerio de Trabajo y Previsión Social; tal comité es un organismo eminentemente técnico y consultivo en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional; por lo tanto, no debe ser integrado como equipo para difundir otras ideas que no sean afines a su objetivo por el cual ha sido conformado.

Para que el comité de Seguridad e Higiene Ocupacional pueda funcionar satisfactoriamente, es necesario que esté acreditado por la Dirección General de Previsión Social, del Ministerio de Trabajo, específicamente en el Departamento de Seguridad e Higiene Ocupacional.

1. FINALIDAD.

Velar por el cumplimiento de las reglas de prevención de riesgos, accidentes y enfermedades ocupacionales en la institución, incorporando de forma activa a todo el personal, mejorar las condiciones de Seguridad e Higiene ocupacional evitando en lo posible las acciones inseguras.

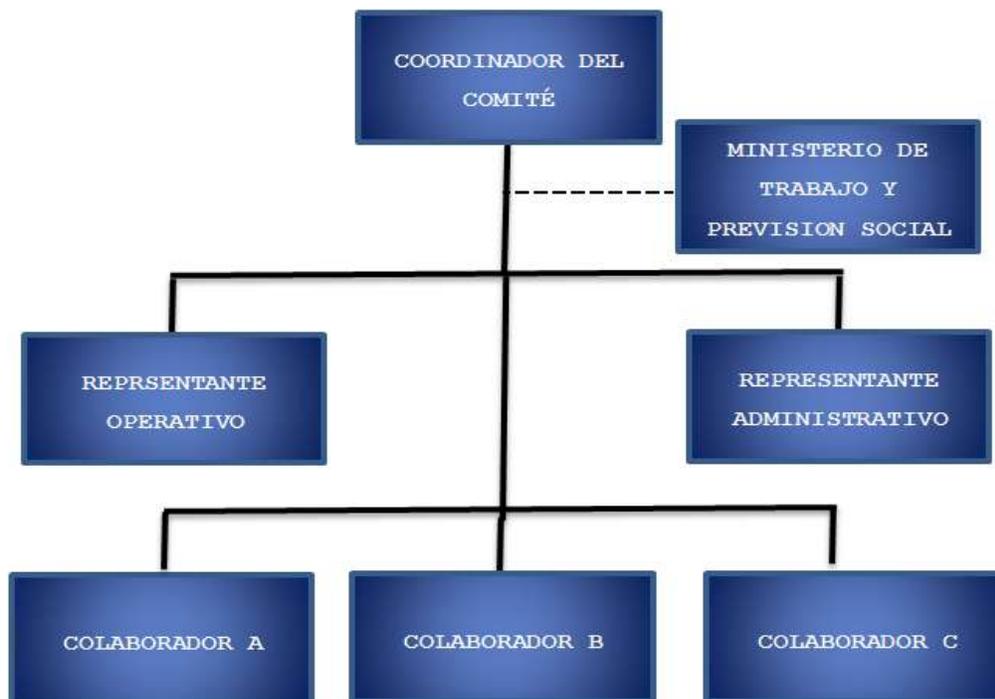
También deberá planificar simulacros de evacuación e inspecciones periódicas dentro de las instalaciones de HOTESA y dar seguimiento a los resultados obtenidos, así mismo establecer medidas de control para las condiciones peligrosas derivadas de la infraestructura, equipo, herramientas y medio ambiente de trabajo. Además será el encargado de coordinar y gestionar la formación de los miembros de las brigadas de emergencia.

2. PLAN DE TRABAJO.

- ✓ Programar reuniones durante el año para analizar y discutir aspectos de seguridad y salud ocupacional del hotel.
- ✓ Monitorear y llevar a cabo inspecciones de seguridad e higiene, para disminuir o eliminar situaciones de peligro, así como también registrar y notificar al Ministerio de Trabajo cada vez que se reporten incidentes o accidentes de trabajo.
- ✓ Revisar mensualmente el inventario del botiquín, el uso de medicamentos y su respectiva rotulación.
- ✓ Verificar semestralmente el plan anual de capacitación para el personal y los planes de formación para los brigadistas, e impartir durante el año temas de prevención de riesgos laborales y de salud ocupacional, y retroalimentar sobre las rutas de evacuación y el plan de emergencias.
- ✓ Planear, coordinar y desarrollar simulacros de evacuación como mínimo una vez al año y revisar periódicamente la señalización de seguridad.
- ✓ Analizar y dar seguimiento a los registros de accidentalidad, y ausentismos del personal en general, así como también, a las acciones correctivas o preventivas generadas de tal forma que se verifique que las fuentes de peligro hayan sido disminuidas o eliminadas

3. PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COMITÉ.

FIGURA No.8 ORGANIGRAMA DEL COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL



Fuente: Grupo de Investigación.

4. PERFIL DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.

- ✓ Tener por lo menos un año de laborar en HOTESA.
- ✓ Conducta respetable y haber demostrado en el ejercicio de su trabajo, sentido de responsabilidad y compromiso.
- ✓ Poseer conocimientos generales en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional, conocer el plan de Seguridad y Salud Ocupacional de HOTESA y el marco legal vigente que establece la legislación Salvadoreña.
- ✓ Capacidad para comunicarse y relacionarse con todos los empleados de HOTESA
- ✓ Habilidad de coordinar y trabajar en equipo.

5. FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.

COORDINADOR DEL COMITÉ.

- ✓ Apoyar a todos los miembros del comité y coordinar el trabajo de los mismos.
- ✓ Vigilar en coordinación con todos los miembros de la institución la ejecución del Plan Ocupacional conforme a los recursos disponibles y a los objetivos planteados.
- ✓ Monitorear y evaluar una vez al mes las condiciones laborales en HOTESA, en colaboración de todos los miembros de la institución.
- ✓ Coordinar con otras instituciones relacionadas inspecciones especiales cuando las circunstancias lo ameriten.
- ✓ Fortalecer los mecanismos que promuevan la participación de todos los empleados en la prevención de los riesgos laborales y la adopción de medidas o prácticas que contribuyan positivamente en la salud y bienestar de los trabajadores.
- ✓ Llevar un registro de los accidentes y enfermedades ocupacionales que se presenten e interesarse por las soluciones adoptas para evitar su repetición.
- ✓ Elaborar reportes e informar a la Junta Directiva del avance en materia de Seguridad e Higiene que se de en la institución así como de cualquier eventualidad.

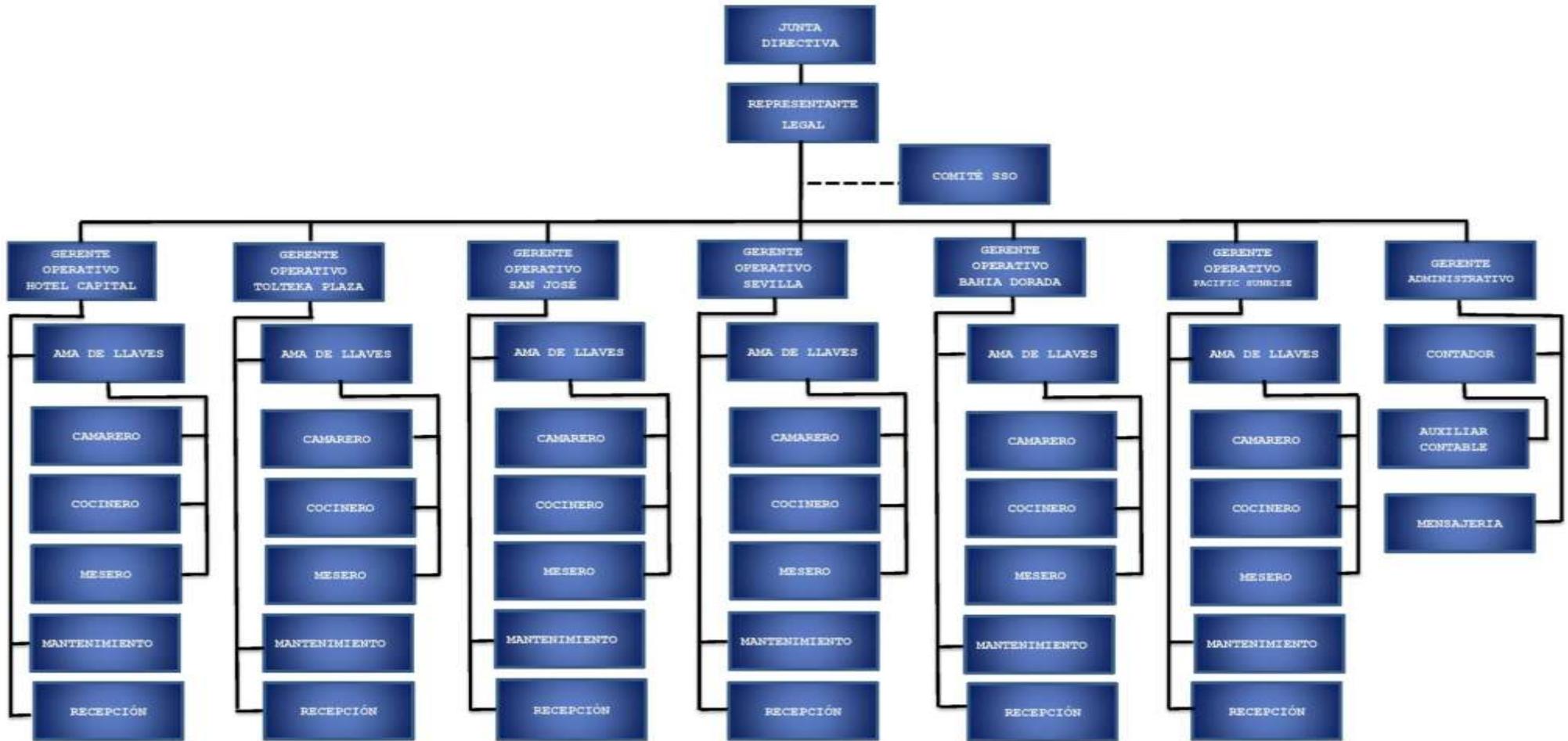
REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.

- ✓ Colaborar en la ejecución del plan de Seguridad e Higiene ocupacional.
- ✓ Monitorear constantemente las condiciones laborales en su área de trabajo.
- ✓ Ser un ejemplo para los compañeros de trabajo, ejecutando las medidas de Seguridad e Higiene al momento de realizar sus labores.
- ✓ Elaborar, proponer y participar de las acciones de prevención y de control de los factores que generan accidentes y enfermedades ocupacionales.

- ✓ Escuchar todas las eventualidades que reporten los empleados de HOTESA e informar al coordinador del comité para que sean abordadas en las sesiones mensuales todas las inquietudes y recomendaciones que sus compañeros de trabajo manifiestan en pro de mejorar las condiciones que representan riesgo a su salud.
- ✓ Participar en las sesiones de trabajo que el comité programe.
- ✓ Todas las demás que sean necesarias para mejorar las condiciones actuales de Seguridad e Higiene Ocupacional.

6. UBICACIÓN DEL COMITÉ DENTRO DEL ORGANIGRAMA PROPUESTO A HOTESA

FIGURA No.9 UBICACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DE HOTESA.



Fuente: Grupo de Investigación

I. COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.

CUADRO No. 16 COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

COSTOS GENERALES			
DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
GENERALES			
Mantenimiento de equipo de aire acondicionado	1	\$ 1,066.16	\$ 1,066.16
Puerta de emergencia	1	\$ 350.00	\$ 350.00
Rótulos para señalización	16	\$ 5.56	\$ 88.88
Focos ahorradores tipo LED para los pasillos	30	\$ 6.50	\$ 195.00
Focos ahorradores tipo LED para el área de cocina	3	\$ 6.50	\$ 19.50
Reflectores LED para el área de parqueo	8	\$ 32.70	\$ 261.60
Compra e instalación de detectores de humo para las habitaciones del hotel	40	\$ 15.00	\$ 600.00
SUBTOTAL GASTOS GENERALES		\$ 1,482.42	\$ 2,581.14
CAPACITACIÓN			
Plan de capacitación	1	\$ 925.00	\$ 925.00
SUBTOTAL GASTOS POR CAPACITACION		\$ 925.00	\$ 925.00
ÁREA DE MANTENIMIENTO			
Instalación de ventanales	1	\$ 132.00	\$ 132.00
Armario metálico para almacenamiento	1	\$ 240.00	\$ 240.00
Estantes metálicos	2	\$ 62.00	\$ 124.00
Cajas plásticas para guardar herramientas y repuestos	8	\$ 15.00	\$ 120.00
SUBTOTAL GASTOS MANTENIMIENTO		\$ 449.00	\$ 616.00
ÁREA DE LAVANDERIA			
Armarios metálicos	2	\$ 235.00	\$ 470.00
SUBTOTAL GASTOS LAVANDERIA		\$ 235.00	\$ 470.00
CONTABILIDAD			
Archiveros para almacenar expedientes	4	\$ 62.00	\$ 248.00
Sillas ergonómicas	3	\$ 78.00	\$ 234.00
SUBTOTAL GASTOS CONTABILIDAD		\$ 140.00	\$ 482.00
TOTAL GENERAL	121	\$ 3,231.42	\$ 5,074.14

Fuente: Grupo de Investigación

J. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Para la puesta en marcha del plan propuesto a la organización, se requiere un marco de seguimiento y evaluación sólida y coherente que promueva el aprendizaje sobre la temática y la medición del impacto en relación al desempeño de los puestos de trabajo. Este debe ser suficientemente simple y de uso accesible para todo el personal, a fin de ser eficaces en su implementación.

Varios elementos tomados en cuenta en el plan presentado requieren de un cambio de mentalidad y de enfoque por parte del personal y junta directiva, ya que es de vital importancia la consecución coherente y a corto plazo de la presente propuesta.

Es por eso que se recomienda llevar a cabo una reunión ordinaria trimestralmente de los miembros del comité de higiene y seguridad en las que se expresen las diferentes sugerencias y observaciones realizadas en el periodo transcurrido; así como también las dificultades encontradas con el fin de buscar acciones que permitan el fortalecimiento y desarrollo del plan.

Es importante que se lleve un registro de las reuniones que se desarrollan, por medio de actas que permitan identificar los avances realizados, lo pendiente de cubrir, así como también los lapsos de tiempo en que las mejoras deben llevarse a cabo de acuerdo a lo programado.

K. CRONOGRAMA.

En la presente herramienta, se establecen las actividades en cuanto a Seguridad e Higiene Ocupacional y el tiempo en el que estas deben realizarse, con el fin de evitar multas futuras por el incumplimiento a la ley establecida. La organización dispone de un año para la implementación del dicho plan, por lo que la administración debe aplicar las medidas de control necesarias a fin de que se ejecuten las actividades en la forma y en la periodicidad propuesta,

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

Acerenza, Miguel Ángel, ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO: CONCEPTUALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN. MÉXICO, Editoriales Trillas, 2000, p.84

Canga Alonso, Arturo; Falagán Rojo, Manuel Jesús; Fernández Quintana, José Manuel; Ferrer Piñol, Pedro; MANUAL BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: Higiene industrial, Seguridad y Ergonomía, 2000.

De Diego López, Rosa Mª. & Rescalvo Santiago, Fernando, PATOLOGÍAS DE ORIGEN LABORAL, Publicación Institucional De Ibermutuamur.

Gallego, Jesús Felipe & Peyrolón Melendo, Ramón, DICCIONARIO DE HOSTELERIA. España, Editorial Paraninfo, 2001, p. 294

Koont Harold & Weihrich Heinz. "Administración una perspectiva Global". McGRAW- HILL, México, Sexta Edición, 1998

Mestres Soler, J. R. (1999): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona, p. 1.

Norval, A.J., LA INDUSTRIA TURISTICA, Traducción y Presentación de Francisco Muñoz Escalona, Edumet.net, p. 63

Preza Q, Leonel E., Seguridad e Higiene industrial.

Reyes Ponce, Agustín; Administración de Empresas, Teoría y Prácticas. 1ª Edición.

.LEYES

CODIGO CIVIL DE EL SALVADOR, D.L. 712 de fecha 31 de diciembre de 1881. San Salvador, D.O. No. 224 T.381 del 27 de noviembre de 2008.

CODIGO DE COMERCIO, D.L. 671, de fecha 08 de mayo de 1970. San Salvador, D.O. No.140, T.228 de 14 de diciembre de 2012.

CODIGO DE SALUD, D.L. No. 955, de fecha 05 de noviembre de 1988, San Salvador, D.O. No.86, T.299 del 01 de febrero de 2013.

CODIGO DE TRABAJO, D.L. 15, de fecha 31 de julio de 1972. San Salvador, D.O. No. 142, T. 236 de 09 de mayo de 2013.

CODIGO TRIBUTARIO, D.L. 230, de fecha 14 de diciembre del 2000, San Salvador, D.O. No. 241, T. 239 del 22 de diciembre del 2000.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR, D.C.38 de fecha 15 de diciembre de 1983. San Salvador D.O. No. 234 T. 281 de diciembre de 1983.

LEY DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO, D.L. No.469 de fecha 21 de diciembre de 1961. San Salvador. D.O. No. 235, T. 193 del 22 de agosto de 2012.

LEY DEL SEGURO SOCIAL, D.L. No.1263, de fecha 11 de noviembre de 1953. San Salvador, D.O. No. 226, T. 161 de fecha 22 de agosto de 2012.

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, D.L. No. 254, de fecha, 21 de enero de 2010, San Salvador, D.O. No.82, T. 387 del 05 de mayo de 2010.

Norma Salvadoreña NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE SERVICIOS E INSTALACIONES PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS HOTELES, HOSTALES Y APARTAHOTELES. Elaborada por Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), Norma, NSR 03.44.01.06

Norma Salvadoreña. TERMINOLOGÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Elaborada por Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), Norma, NSR 03.44.02.:08

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, D. N°86 (27 de abril de 2012) Casa Presidencial, San Salvador.

PAGINAS WEB

<http://definicion.de/plan/#ixzz2V6kDG5Zm>[En línea] [Citado el: 15 de Agosto de 2013.]

<http://es.wikipedia.org/wiki/Comit%C3%A9> [En línea] [Citado el: 18 de Agosto de 2013.]

<https://es.wikipedia.org/wiki/Hotel> [En línea] [Citado el: 23 de Agosto de 2013.]

<http://seguridadindustrialapuntes.blogspot.com/2008/12/antecedentes-de-la-seguridad-industrial.html> [En línea] [Citado el: 28 de Agosto de 2013.]

<http://seguridadindustrialapuntes.blogspot.com/2009/01/objetivos-de-la-seguridad-industrial.html> [En línea] [Citado el: 23 de Agosto de 2013.]

<http://seguridadindustrialapuntes.blogspot.com/2011/08/cual-es-la-imp> [En línea] [Citado el: 15 de Agosto de 2013.]

<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/3366/9/36139-9.pdf> [En línea] [Citado el: 20 de Agosto de 2013.]

<http://www.crecenegocios.com/importancia-y-caracteristicas-de-la-planeacion/> [En línea] [Citado el: 23 de Agosto de 2013.]

http://www.e-seia.cl/archivos/Anexo_4_Seguridad_y_Salud_Ocupacional.pdf [En línea] [Citado el: 26 de Agosto de 2013.]

<http://www.elergonomista.com/relacioneslaborales/rl09.html> [En línea] [Citado el: 26 de Agosto de 2013.]

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion/ [En línea] [Citado el: 17 de Agosto de 2013.]

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/ajn/cap6.htm> [En línea] [Citado el: 18 de Agosto de 2013.]

<http://www.hoteleselsalvador.com/> [En línea] [Citado el: 21 de Agosto de 2013.]

<http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-los-accidentes-laborales/> [En línea] [Citado el: 26 de Agosto de 2013.]

<http://www.incae.edu/es/clacds/publicaciones/pdf/cen620filcorr.pdf> [En línea] [Citado el: 28 de Agosto de 2013.]

<http://www.mitur.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html> [En línea] [Citado el: 25 de Agosto de 2013.]

<http://www.monografias.com/trabajos96/eproceto-administrativo/eproceto-administrativo.shtml>[En línea] [Citado el: 25 de Agosto de 2013.]

<http://www.slideshare.net/yanetyolanda/importancia-de-la-seguridad-ocupacional-e-higiene-industrial> [En línea] [Citado el: 22 de Agosto de 2013.]

<http://www.ugt.es/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>[En línea] [Citado el: 25 de Agosto de 2013.]

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/647.94-R173p/647.94-R173p-Capitulo%20I.pdf> [En línea] [Citado el: 19 de Agosto de 2013.]

OTROS

Camblace Lambertine Enciclopedia de Hotelería y turismo. Ej. 1. Vol. II

Centro Regional De Ayuda Técnica, Agencia para el Desarrollo Internacional (AID) CAUSAS DE LOS ACCIDENTES, 1° Edición en español 1973. Editada originalmente por WAGE AND LABOR STANDARS ADMINISTRATION BUREAU OF LABOR STANDARS U.S. DEPARTMENT OF LABOR SAFETY TRAINING PROGRAMS (1969) WASHINGTON, D.C.

Igor A. Fedotov, Marianne Saux, Jorma Rantanem, ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, Servicios de Salud en el Trabajo.

La higiene ocupacional en América latina una guía para su desarrollo editado por Rudolf Van der Haar y Berenice Goelzer/Organización panamericana de la salud/Organización mundial de la salud, Washington, D.C., Julio 2001

Ministerio de trabajo y asuntos sociales España Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, NTP 211: iluminación en los centros de trabajo/ centro nacional de condiciones de trabajo, redactado por: Ricardo Chavarría Cosar (ingeniero técnico eléctrico)

Ministerio de trabajo y asuntos sociales España Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, NTP 481: orden y limpieza de lugares de trabajo/ centro nacional de condiciones de trabajo, redactado por: Tomas Piqué Ardanuy (ingeniero técnico químico)

Ministerio de trabajo y asuntos sociales España Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo,
NTP 742: ventilación general de edificios/ centro nacional de condiciones de trabajo, redactado por: Ana
Hernández Calleja (licenciada en ciencias biológicas).

Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. "Prevención de Accidentes
Laborales" 2001.

ANEXOS

ANEXO N°1



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GUIA DE ENTREVISTA HOTESA SA DE CV



OBJETIVO: Diagnosticar las condiciones actuales en cuanto a las medidas de seguridad e higiene ocupacional en la cadena hotelera Hoteles Salvadoreños, S.A. de C.V., que ayude a identificar medidas de seguridad, ante las acciones y condiciones inseguras detectadas.

Cargo Desempeñado: **Gerente Operativo**

Tiempo en el Cargo: 10 años

PARTE I: FACTORES ADMINISTRATIVOS

1. ¿Existe en la planeación estratégica de la empresa una sección para evaluar la seguridad e higiene laboral de los empleados?

Sí _____ No

Explique su respuesta:

Hasta la fecha no se había incluido en la planeación nada con respecto al tema de higiene y seguridad, ya que al prestar servicios, se incluía en lo normal el que los empleados tuvieran ciertas medidas de seguridad, como en cocina, donde hay ciertas reglas de limpieza que hay que seguir, si alguien trabaja en esa área se da de hecho que ya conoce esas reglas, además, no había existido la necesidad de incluirlo ya que no se han presentado casos graves en nuestros empleados.

2. ¿Se realizan en la empresa evaluaciones de riesgo e inspecciones planeadas en las diferentes áreas y puestos de trabajo?

Sí _____ No

Si su respuesta es afirmativa cada cuanto tiempo las realizan: _____

3. ¿En Hotesa se lleva registro de los accidentes laborales?

Sí No

Si su respuesta es afirmativa quien es el encargado de llevar dicho registro y porque:

Debido a la implementación de la nueva ley, el encargado es el Delegado de Prevención, aunque esto es nuevo y se ha iniciado justo en el mes de enero de este año, debido a la entrada en vigencia de la ley y la visita que tuvimos del personal del Ministerio de Trabajo, es de mencionar que nunca se ha dado un accidente grave en el hotel, o en algún otro.

4. ¿Existe algún plan para atender emergencias en caso de un accidente laboral?

Sí No

Si la respuesta es afirmativa, mencione brevemente en que consiste dicho plan:

5. ¿Tienen un plan periódico de entrenamiento para los empleados, o un plan de inducción sobre los riesgos en los lugares de trabajo?

Sí No

Si la respuesta es afirmativa, mencione brevemente en que consiste dicho plan:

6. ¿Cuenta la empresa con normas y procedimientos sobre la seguridad e higiene ocupacional?

Sí No

Si la respuesta es afirmativa, mencione brevemente en qué consisten dichas normas:

7. ¿En la organización se llevan a cabo simulacros?

Sí No

Si la respuesta es afirmativa cada cuanto tiempo los realizan y quién es el encargado de llevar dichos registros:

PARTE II: FACTORES PERSONALES Y DEL TRABAJO

1. ¿Considera que los empleados reciben la inducción adecuada tanto teórica y práctica para realizar sus labores?

Sí No

Explique su respuesta:

De parte del Ministerio de Trabajo y el Seguro Social se han impartido charlas informativas de una o dos semanas, además el Ministerio de Salud también especifica cuáles son las medidas de higiene a utilizar más que nada en el área de cocina, por lo delicado de la misma.

2. ¿De parte de la empresa el empleado recibe capacitación sobre como disminuir los riesgos en su puesto de trabajo, mediante el uso del equipo de protección personal o mediante el entrenamiento para el uso de la maquinaria o equipo?

Sí No

Explique su respuesta:

Hasta el momento solamente se ha impartido una, se tiene programado de impartir otras posteriormente, es de mencionar que siempre se les informa de manera verbal, los riesgos de no utilizarlos por ejemplo, al momento de cocinar se les exige el uso de la redecilla o el uso de los guantes cuando desinfectan los sanitarios y las tinas.

3. ¿En la empresa se desarrolla un plan de exámenes médicos?

Sí No

Si la respuesta es afirmativa, mencione cuales son esos exámenes y cada cuanto se practican:

Se realizan una vez al año exámenes de heces, orina y sangre a los empleados de cocina, y a partir de este año a raíz de la nueva ley, los exámenes se realizarán cada seis meses, también se efectuará a todo personal de nuevo ingreso y en aquellos casos que se considere conveniente. Los costos de los mismos los asume la empresa.

4. ¿Existe un plan de mantenimiento preventivo para el equipo de trabajo y herramientas de trabajo?

Sí _____ No _____

Si la respuesta es afirmativa, cada cuanto lo realizan y quien es el encargado:

5. ¿Existen programas preventivos o de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales en la institución?

Sí _____ No _____

Si, existen explique cómo se desarrollan y cada cuanto tiempo se realizan.



ANEXO N°2

GUIA DE OBSERVACIÓN
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



- I- **SITUACION A OBSERVAR:** Seguridad e Higiene Ocupacional del personal administrativo y operativo de la cadena hotelera HOTELES SALVADOREÑOS S.A. DE C.V.
- II- **OBJETIVO:** Diagnosticar las condiciones actuales en cuanto a las medidas de seguridad e higiene ocupacional en la Cadena Hotelera Hoteles Salvadoreños S.A. de C.V., que ayude a identificar medidas de seguridad, ante las acciones y condiciones inseguras detectadas.
- III- **DATOS GENERALES:**

Área a observar:	Hotel Capital	Fecha Observación:	21/09/2013
Encargado de la observación:	Grupo de Investigación N° 24		

ÍTEM	ADECUADO	PARCIALMENTE ADECUADO	INADECUADO	OBSERVACIONES
IV FACTORES DE RIESGO Y CONDICIONES AMBIENTALES				
1. Ventilación				
1.1 Recepción	x			Se cuenta con ventilación natural y mecánica agradable.
1.2 Oficina Gerente	x			
1.3 Contabilidad	x			
1.4 Salones	x			
1.5 Restaurante	x			
1.6 Habitaciones	x			
1.7 Piscina	x			
1.8 Cocina		x		Tiene una ventana y un extractor de humo, pero el calor por las cocinas encendidas es muy notable.
1.9 Bodega de alimentos		x		Pequeño cuarto que se encuentra en el parqueo.
1.10 Lavandería			x	Espacio reducido ubicado en el parqueo.
1.11 Mantenimiento		x		Se encuentra en la terraza, parte trasera queda al aire libre por lo que las cosas se llenan de mucho polvo.
1.12 Ascensores	x			Satisfactorio
1.13 Parqueo		x		El área asignada al parqueo es subterránea, con una sola puerta de doble vía que sirve de entrada y salida, por dicha razón es oscuro y con muy poca ventilación.
1.14 Pasillo			x	Los pasillos no poseen ventilación natural ni mecánica, solamente una ventana pequeña a cada extremo, pero estas no se abren.
1.15 Servicios sanitarios	x			Satisfactorio
2. Iluminación				
2.1 Recepción	x			Adequada iluminación natural y artificial.
2.2 Oficina Gerente	x			
2.3 Contabilidad	x			
2.4 Salones	x			
2.5 Restaurante	x			
2.6 Habitaciones	x			
2.7 Piscina	x			
2.8 Cocina		x		Necesita más ventanas para la iluminación natural.
2.9 Bodega de alimentos			x	No cuenta con luz natural.
2.10 Lavandería			x	Tiene una pequeña entrada de luz pero para iluminar deben estar encendidas las lámparas.
2.11 Mantenimiento	x			Buenas condiciones
2.12 Ascensores	x			

ÍTEM	ADECUADO	PARCIALMENTE ADECUADO	INADECUADO	OBSERVACIONES
2.13 Parqueo		x		La única entrada de luz con la que cuenta durante el día es la entrada y salida del parqueo, es oscuro y las lámparas instaladas no son suficientes para brindar la iluminación adecuada.
2.14 Pasillo			x	Hay 6 lámparas con luz amarilla en cada pared de los pasillos, y en el techo con luz blanca pero estas solamente las utilizan por la noche. Luz natural es muy mínima
2.15 Servicios sanitarios	x			Buenas condiciones
3. Temperatura Ambiental				
3.1 Recepción	x			En todas el área se logró sentir temperatura ambiental agradable y satisfactoria.
3.2 Oficina Gerente	x			
3.3 Contabilidad	x			
3.4 Salones	x			
3.5 Restaurante	x			
3.6 Habitaciones	x			
3.7 Piscina	x			
3.8 Cocina	x			
3.9 Bodega de alimentos	x			
3.10 Lavandería		x		
3.11 Mantenimiento	x			
3.12 Ascensores	x			
3.13 Parqueo	x			
3.14 Pasillo	x			
3.15 Servicios sanitarios	x			
4. Sonidos				
4.1 Recepción	x			Es una de las fortalezas del hotel ya que es un lugar silencioso.
4.2 Oficina Gerente	x			
4.3 Contabilidad	x			
4.4 Salones	x			
4.5 Restaurante	x			
4.6 Habitaciones	x			
4.7 Piscina	x			
4.8 Cocina	x			
4.9 Bodega de alimentos	x			
4.10 Lavandería	x			
4.11 Mantenimiento	x			
4.12 Ascensores	x			
4.13 Parqueo	x			
4.14 Pasillo	x			
4.15 Servicios sanitarios	x			
5. Manejo de sustancias químicas			x	Los detergentes y productos de limpieza en el área de lavandería se encuentran al alcance de cualquier persona, no hay un espacio destinado para su resguardo. La basura no se separa o trata de ninguna manera.
6. Sistema de radiación	x			No hay sistemas de radiación.
v INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FISICO				
1. Distribución de áreas				
1.1 Recepción	x			Amplias y con un ambiente acogedor.
1.2 Oficina Gerente	x			

ÍTEM	ADECUADO	PARCIALMENTE ADECUADO	INADECUADO	OBSERVACIONES
1.3 Contabilidad		x		Tienen una pequeña bodega la cual no tiene estantes y se encuentran unas cajas encima de otras y en mal posición. Los escritorios se encuentran mal ubicados y dejan poco espacio para transitar libremente.
1.4 Salones	x			Buena distribución.
1.5 Restaurante	x			
1.6 Habitaciones	x			
1.7 Piscina		x		Se encuentra cerca de unos cables de alta tensión los cuales están a la vista
1.8 Cocina		x		Es muy pequeña para los empleados que se dedican a la preparación de alimentos.
1.9 Bodega de alimentos			x	Ubicación inadecuada se encuentra al final del parqueo, y está retirado de la cocina. Se deben bajar gradas de madera que están en mal estado.
1.10 Lavandería			x	Cuarto que está al aire libre y no hay estantes adecuados para guardar la ropa de cama que ya fue lavada y planchada, gradas que llevan a la lavandería son de madera y se encuentran en mal estado.
1.11 Mantenimiento			x	Espacio que está al aire libre, no tienen estantes para guardar las herramientas y materiales.
1.12 Ascensores		x		Se pudo observar que por la parte fuera del ascensor capacidad máxima del ascensor no coincidía con la que estaba detallada por dentro.
1.13 Parqueo		x		Es muy pequeño, tiene un ascensor fuera de uso y aquí se encuentra la bomba de gas, bodega de alimento, cisterna, lavandería y cables de alto voltaje.
1.14 Pasillo	x			Adecuado
1.15 Servicios sanitarios		x		Todos se encuentran en buen estado a excepción el del área de piscina (mohoso, y sin los elementos de limpieza personal)
2. Rampas de desplazamiento para personas discapacitadas				
2.1 Recepción	x			No hay necesidad de rampas ya que no hay escalones y se puede acceder con silla de ruedas sin problema alguno.
2.2 Salones	x			
2.3 Restaurante	x			
2.4 Habitaciones			x	Muchas áreas del hotel no está diseñado para personas con incapacidades, éstas deben desplazarse por ascensor el cual no llega hasta el área de piscina ni parqueo, no hay baños especiales para este tipo de personas
2.5 Piscina			x	
2.6 Pasillo			x	
2.7 Servicios sanitarios			x	
2.8 Ascensores	x			No es necesario
2.9 Parqueo			x	No está diseñado para personas con incapacidades
3. Ubicación de área de desechos tóxicos y no contaminantes				
		x		No separan los desechos tóxicos y no contaminantes.
4. Ubicación de comedor para personal				
			x	El personal cuenta con una habitación en la cual ahí dejan sus pertenencias y es ahí donde deben tomar su hora de descanso. Solo que es una habitación del hotel a la cual no se logra tener acceso
5. Ubicación de armarios o vestidores para el empleado				
			x	
6. Colores de paredes y techos				
6.1 Recepción	x			Se pudo observar armonía en los colores de las paredes y techos.
6.2 Oficina Gerente	x			
6.3 Contabilidad	x			
6.4 Salones	x			
6.5 Restaurante	x			
6.6 Habitaciones	x			
6.7 Piscina		x		Se ve deteriorado
6.8 Cocina		x		Falta retocar la pintura de paredes

ÍTEM	ADECUADO	PARCIALMENTE ADECUADO	INADECUADO	OBSERVACIONES
6.9 Bodega de alimentos		x		Se ve deteriorado
6.10 Lavandería			x	No tienen pintura
6.11 Mantenimiento			x	No tienen pintura
6.12 Ascensores	x			Adecuado
6.13 Parqueo			x	No tienen pintura
6.14 Pasillo	x			Colores apropiados para el lugar.
6.15 Servicios sanitarios	x			
7. Contraste de paredes y techos con los colores de las maquinaria y muebles				
7.1 Recepción	x			
7.2 Oficina Gerente	x			
7.3 Contabilidad	x			
7.4 Salones	x			
7.5 Restaurante	x			
7.6 Habitaciones	x			
7.7 Piscina		x		
7.8 Cocina	x			
7.9 Bodega de alimentos		x		
7.10 Lavandería			x	
7.11 Mantenimiento			x	
7.12 Ascensores	x			
7.13 Parqueo			x	
7.14 Pasillo	x			
7.15 Servicios sanitarios	x			
VI ERGONOMIA				
1. Asiento				
1.1 Altura del asiento y respaldo ajustables por separado, así como también la inclinación del mismo.		x		Ya terminó su vida útil
1.2 Pies deben estar planos sobre el suelo o utilizar un reposapiés		x		
1.3 Asiento tapizado con un tejido respirable para evitar resbalarse			x	Tapizado se encuentra en mal estado
2. Escritorio				
2.1 Altura de la mesa	x			Satisfactorio.
2.2 Color de superficie	x			
2.3 Espacio para las piernas (recomendado 60cm)	x			
3. Ubicación del ordenador, teclado y mouse	x			
4. Mouse y teclado ergonómico	x			
5. Condiciones del monitor	x			
VII HIGIENE Y SEGURIDAD				
1. Orden y Aseo				
1.1 Recepción	x			Limpio y ordenado
1.2 Oficina Gerente	x			
1.3 Contabilidad		x		Se pudo observar el piso sucio, los equipos con polvo y paredes manchadas.
1.4 Salones	x			Aseado y todo muy bien acondicionado.
1.5 Restaurante	x			
1.6 Habitaciones	x			
1.7 Piscina		x		Área de piscina sucio y descuidado con desechos en las esquinas.

ÍTEM	ADECUADO	PARCIALMENTE ADECUADO	INADECUADO	OBSERVACIONES
1.8 Cocina		x		Limpio, electrodomésticos se encuentran separados de su fuente de energía, resguardo inadecuado de éstos y de cuchillos, machetes y tijeras, mango de los cuchillos en malas condiciones
1.9 Bodega de alimentos	x			Higiénico
1.10 Lavandería			x	Desordenado y amontonado
1.11 Mantenimiento			x	Sin ningún tipo de orden, con polvo por la ventilación natural y sin ninguna estructura para organizar las herramientas y los desechos generados.
1.12 Ascensores	x			
1.13 Parqueo			x	Piso sucio y húmedos, derrames de agua provenientes de la lavandería.
1.14 Pasillo	x			Alfombrado y limpio
1.15 Servicios sanitarios		x		Sucios y descuidados
2. Provisión de agua potable				
2.1 Filtro	x			
2.2 Tubería	x			
2.3 Embotellada	x			
3. Eliminación de Malos Olores		x		No cuentan con ambientales.
4. Aspersores para desinfección ambiental		x		Solamente en los baños de recepción y es uno en general no por cada sanitario
5. Sistema de sanitización	x			Adecuados y de fácil acceso
6. Ubicación de basureros	x			
7. Ubicación de basureros para desechos contaminantes			x	No tienen basureros especiales para este tipo de desechos.
8. Eliminación de insectos y roedores	x			
9. Señalización de seguridad, advertencias, obligación e información			x	Se encontraban en lugares inadecuados y solamente se observaron algunas de ellas.
10. Alarmas para incendio			x	Solo en los pasillos hay detectores de humo en las habitaciones y el resto de las áreas no tienen.
11. Extinguidores o mangueras para incendio	x			
12. Red de iluminación para emergencia	x			
13. Cable y conexionado				
13.1 Recepción	x			Colocación adecuada.
13.2 Oficina Gerente	x			
13.3 Contabilidad		x		Los cables se encuentran sueltos
13.4 Salones	x			
13.5 Restaurante	x			Cables muy bien ubicados
13.6 Habitaciones	x			
13.7 Piscina		x		Cables no tienen protección
13.8 Cocina	x			
13.9 Bodega de alimentos	x			
13.10 Lavandería	x			
13.11 Mantenimiento	x			
13.12 Ascensores	x			Ubicación de cables apropiado
13.13 Parqueo	x			
13.14 Pasillo	x			
13.15 Servicios sanitarios	x			
14. Elementos salientes y obstáculos protegidos y señalizados	x			No hay obstáculos

ÍTEM	ADECUADO	PARCIALMENTE ADECUADO	INADECUADO	OBSERVACIONES
15. Botiquines			x	Tienen botiquin pero no lo tienen equipado
16. Medidas de protección de herramientas, equipos y máquinas (uso de seguras, conexiones puesta a tierra, protectores mecánicos y eléctricos)		x		No hay verificación del estado de las herramientas, equipos y máquinas
17. Medidas de protección personal (gorro, mascarilla, guantes, gabachas).		x		A los empleados les entregan los equipos de protección personal correspondientes pero no hay verificación si se encuentran en buen estado y si los empleados en realidad los utilizan.
18. Ruta de Evacuación				
18.1 Puerta de emergencia al final de la ruta de evacuación			x	Se abre hacia afuera pero es una puerta normal, cuando debería ser propiamente de emergencia con un cerradura que se abra por dentro.
18.2 Ruta de evacuación señalizada			x	Hay ciertas señales, solo que unas de ellas están mal ubicadas y no logran visualizarse.
18.3 Punto de encuentro			x	No existe un punto de encuentro o zona de seguridad para que las personas se reúnan en caso de un siniestro
18.4 Escaleras de emergencia			x	No existe lámparas de emergencia, escaleras mohosas

ANEXO N°3

Tabulación e interpretación de datos

“RESPUESTAS A LA ENCUESTA POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE HOTESA.”

1. Edad

Objetivo: Conocer el rango de edades de los trabajadores en HOTESA.

Cuadro No. 1 Rango de edades

<i>Rango de edades</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
De 18 – 25	7	35.0%
De 26- 30	7	35.0%
De 31 – 45	5	25.0%
Más de 45 años	1	5.0%
Total	20	100.0%



Gráfico No.1 Relación del rango de edades

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los datos muestran que la población de empleados encuestados de HOTESA está distribuida de manera uniforme ya que entre la primera y segunda categoría, existe la misma cantidad de colaboradores, en el tercer rango de edades se observa una disminución leve y solo, una menor parte de los encuestados es representada por adultos mayores de 45 años. Se entiende con estos datos, que existe cierto grado de fidelidad entre el personal, pues los rangos contemplados permiten observar que muchos de ellos podrían haber iniciado su carrera laboral en la organización.

2. Género

Objetivo: Determinar el promedio de mujeres y hombres encuestados.

Cuadro No. 2 Género de los Encuestados

<i>Género</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Femenino	14	70%
Masculino	6	30%
Total	20	100%

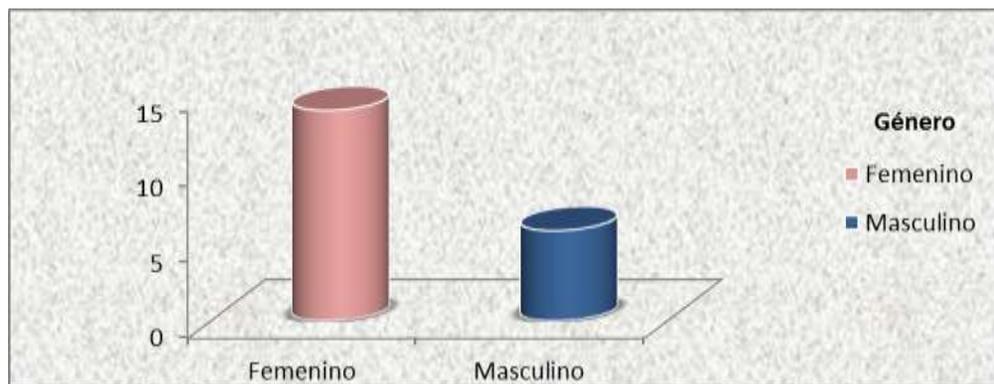


Gráfico No.2 Número de personas por género

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La encuesta refleja que el mayor porcentaje de la muestra son del sexo femenino, formando así una menor proporción las del género masculino. Lo que indica una tendencia a la contratación de mujeres por parte de HOTESA, lo anterior se debe, a que, por el giro de la organización se prefiere que el servicio sea brindado por mujeres, con lo cual se deja de lado la experiencia y capacidad que tienen los hombres en cualquiera de las áreas establecidas, cabe mencionar que no existe ningún tipo de política que sustente este tipo de preferencia.

3. Nivel de escolaridad

Objetivo: Determinar el nivel académico de los colaboradores de la empresa.

Cuadro No. 3 Nivel de escolaridad de los encuestados

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Básico	4	20%
Bachillerato	10	50%
Técnico	2	10%
Universitario	4	20%
Total	20	100%

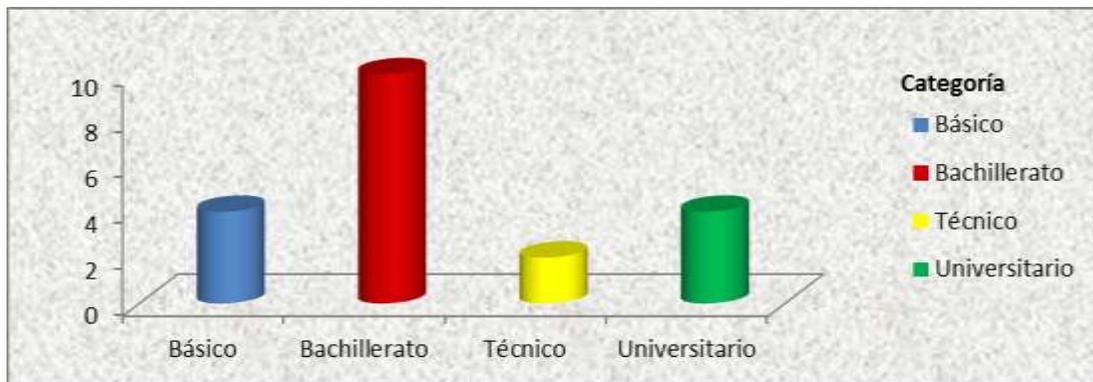


Gráfico No.3 Relación del nivel escolar

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La investigación expresa que la mayor parte de los empleados de HOTESA ha cursado el Bachillerato, y como segundo rango se encuentra el nivel básico y universitario, finalmente los empleados con formación técnica conforman la menor población de colaboradores. Lo que indica que una proporción muy reducida del personal ha logrado ingresar a cursar una carrera universitaria o técnica, lo que limita el desarrollo en el campo laboral para ellos.

4. ¿Qué cargo desempeña?

Objetivo: Conocer la estadística de empleados que laboran en cada área de trabajo.

Cuadro No. 4 Cargo desempeñado de los empleados

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Ama de llaves	1	5%
Mesero	4	20%
Camarero	4	20%
Administrativo	5	25%
Cocinero	4	20%
Mantenimiento	2	10%
Total	20	100%

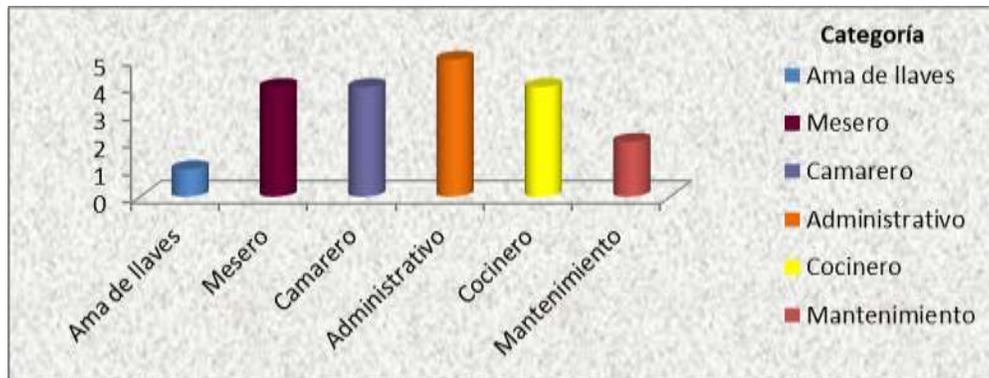


Gráfico No.4 Número de personas por área de trabajo

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la Cadena Hotelera se observa una alta distribución de empleados en el área operativa, ya que desde el ama de llaves, mesero, camarero, cocinero y mantenimiento pertenecen a la misma, lo cual es acorde a su giro de operaciones ya que se dedican a la prestación de servicios de hospedaje y de alquiler de instalaciones para capacitaciones y reuniones de ejecutivos. Según los datos obtenidos solo un 1/4 de colaboradores se encuentra en el área de Administrativa de la empresa.

5. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre riesgo en el trabajo?

Objetivo: Conocer si los empleados de HOTESA han recibido capacitación sobre los riesgos en su lugar de trabajo.

Cuadro No. 5 Empleados que ha recibido capacitación

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

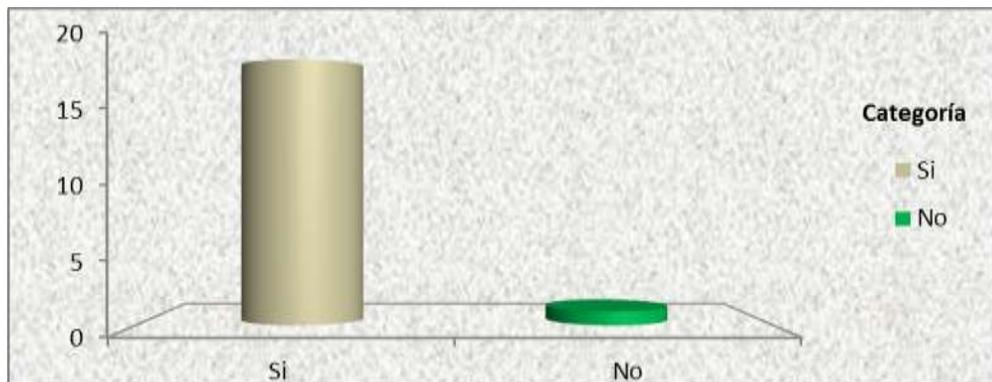


Gráfico No.5 Número de personas capacitadas

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 20 empleados encuestados casi en su totalidad manifiestan que si han recibido capacitación sobre los riesgos a los que se enfrentan es sus puestos de trabajo, mientras que una proporción mínima confirma que no tiene conocimientos sobre los peligros a los que están expuestos mientras desarrollan sus labores. Se infiere que la empresa tiene como prioridad dar a conocer las inseguridades a las que se enfrentan las personas cuando desarrollan sus tareas diarias.

6. ¿Aplica los conocimientos adquiridos en el lugar de trabajo?

Objetivo: Determinar si los conocimientos adquiridos son aplicados en el lugar de trabajo por cada uno de los empleados.

Cuadro No. 6 Aplicación de conocimientos

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

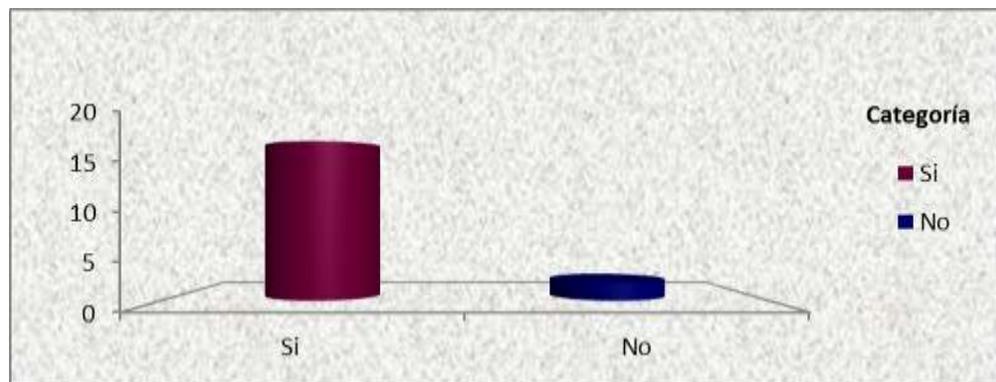


Gráfico No.6 Relación de aplicación de conocimientos

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los datos obtenidos reflejan que un número alto de empleados aplica en el desarrollo de sus funciones los conocimientos adquiridos en las capacitaciones, es decir, están conscientes que la primera regla sobre la seguridad en el trabajo es cumplir con las disposiciones que la organización emite. El porcentaje bajo de no aplicación de las instrucciones que se brindan podría solventarse mediante la retroalimentación y formación de una cultura preventiva sobre dicho tema.

7. ¿Considera que la empresa le ha proporcionado el equipo necesario para realizar sus actividades laborales?

Objetivo: Determinar si los empleados de HOTESA cuentan con equipo para realizar las actividades propias de su puesto de trabajo.

Cuadro No. 7 Equipo de trabajo de los empleados

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

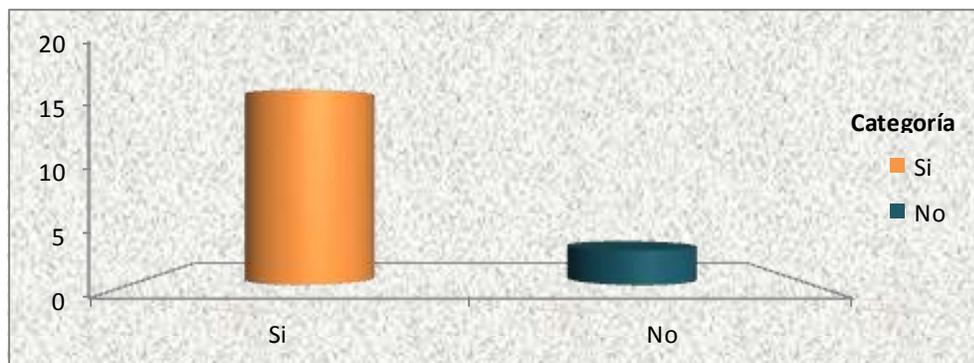


Gráfico No.7 Cantidad de personas que consideran que la empresa entrega el equipo de trabajo

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los empleados encuestados han respondido positivamente en que la empresa les ha proporcionado el equipo de trabajo necesario para desarrollar sus labores con la calidad que la misma requiere, solo un número muy bajo ha expresado que no se les proporciona. Es de mencionar que la seguridad inicia con el buen funcionamiento de los equipos y del mantenimiento que estos reciben, sin embargo HOTESA no da seguimiento a la verificación del estado en que se encuentran los dispositivos que están en uso.

8. ¿Se registra el control y la entrega del equipo proporcionado?

Objetivo: Determinar si el control de entrega y recepción de equipo a los empleados se está realizando de manera correcta.

Cuadro No. 8 Registro del equipo de trabajo de los empleados

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%

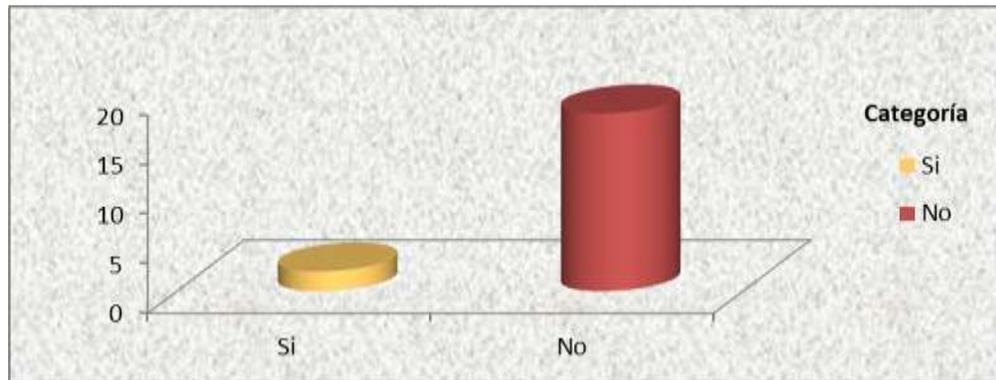


Gráfico No.8 Relación del registro de equipo de trabajo

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Como se ha mencionado ya con anterioridad el equipo de trabajo es la extensión del trabajador para realizar las labores encomendadas de una manera eficiente y eficaz, mediante la encuesta la mayor parte de los involucrados han respondido negativamente en que si se registra la entrega de sus herramientas de trabajo, evidentemente ésta, es una debilidad que la administración presenta y que debe ser superada para garantizar que éstos se encuentren en condiciones aceptables y brindarle al empleado la protección necesaria al momento de desarrollar sus tareas laborales, es importante mencionar que a pesar de que no existe un control entre administración – empleado si lo hay de empresa – compras.

9. ¿Cuáles de estos equipos utiliza?

Objetivo: Determinar si el control de entrega y recepción de equipo a los empleados se está realizando de manera correcta.

Cuadro No. 9 Equipo de trabajo utilizado

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Guantes de látex	6	30%
Redecilla	5	25%
Delantal	1	5%
Guantes metálicos	0	0%
Guantes Térmicos	1	5%
Botas	1	5%
Ninguno	5	25%
Otros	6	30%

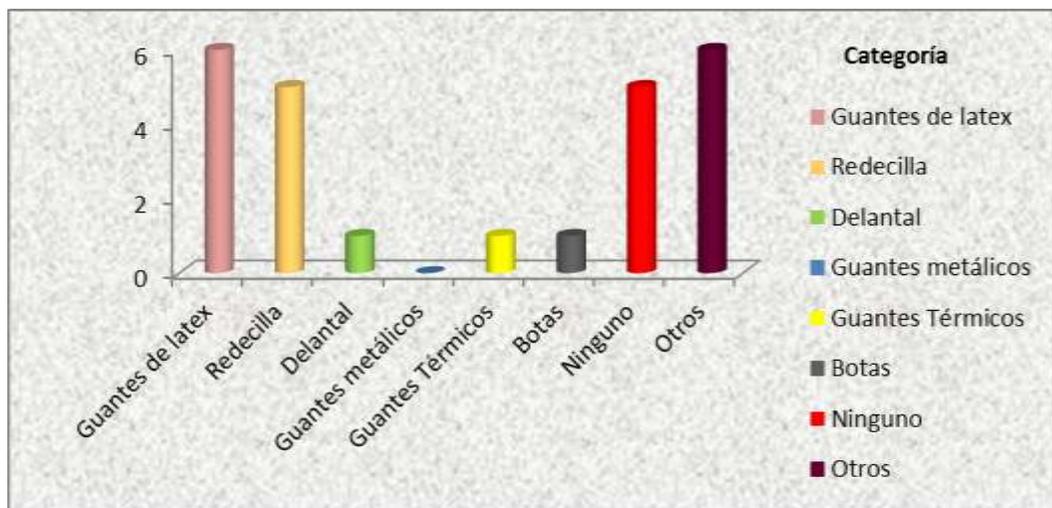


Gráfico No.9 Tipo de equipo de trabajo utilizado

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El negocio de hospedar y brindar servicios de primera calidad a los ejecutivos de negocios o turistas implica contar con un recurso humano capacitado y eficiente, dado que en HOTESA las personas que laboran para la institución deben respetar ciertas reglas y normas higiénicas al momento de desarrollar sus labores y según los datos de la encuesta se ha demostrado que los guantes de látex y la redecilla son los más utilizados al momento de cocinar o limpiar, se ha evidenciado además que no se utilizan los guantes metálicos que deben ser requisito indispensable al momento de preparar los alimentos, las personas que dijeron no utilizar ninguno de los mencionados son las personas que se encuentran en el área administrativa de la cadena y no al área operativa.

Nota: Cuadro No 9 no se ha totalizado, debido a que la pregunta daba la oportunidad al encuestado de dar múltiples respuestas, de entre las 8 categorías que les fueron señaladas, generando así que hubiera 25 respuestas, siendo una cantidad mayor a los 20 empleados encuestados.

10. ¿Cuentan con cuarto refrigerante para el almacenamiento de alimentos?

Objetivo: Determinar si cuentan con instalaciones que requieran de condiciones especiales.

Cuadro No. 10 Cuarto Refrigerante

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

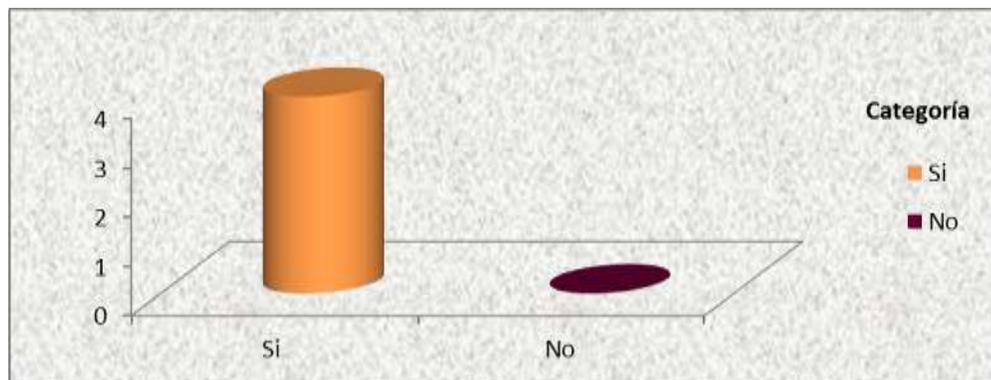


Gráfico No.10 Cuarto refrigerante

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Debido al tipo de servicio de la empresa en la que se prepara diariamente diferentes tipos de alimentos contar con un lugar que permita la buena conservación de los mismos es indispensable, por lo tanto, para obtener los resultados esperados se dirigió dicha pregunta solo al personal del área de cocina, en esa dinámica se observa que tienen conocimiento de la existencia de un cuarto refrigerante y que todos los involucrados hacen uso de este equipo de trabajo, esto es muy importante al momento de brindar un servicio de calidad.

Nota: El Cuadro No 10 no se ha totalizado con base a las 20 personas encuestadas, debido a que la pregunta estaba orientada solo a los empleados de cocina, y de las 20, solo 4 trabajan en esa área.

11. ¿Posee puerta de seguridad el cuarto refrigerante?

Objetivo: Identificar condiciones seguras al usar cuarto refrigerante.

Cuadro No. 11 Puerta de seguridad en cuarto refrigerante

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

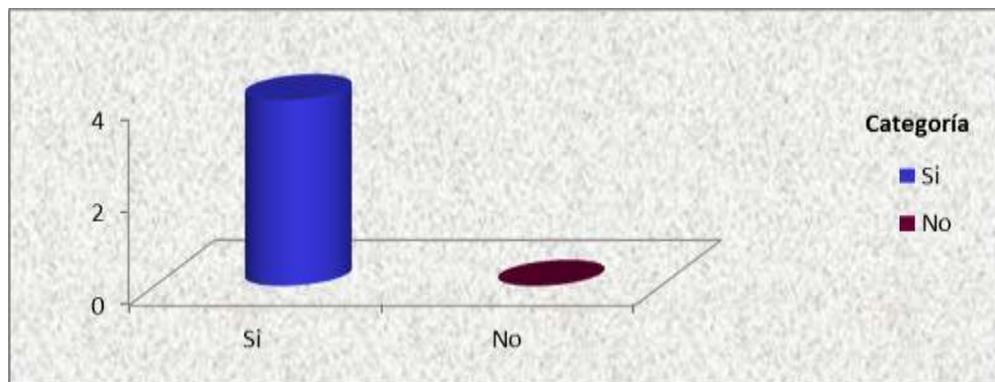


Gráfico No.11 Puerta de seguridad en cuarto refrigerante

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Debido al tipo de servicio de la empresa contar con un cuarto refrigerante con puerta de seguridad es indispensable y de suma importancia para prevenir futuros incidentes, por lo tanto, para obtener la información esperada se dirigió dicha pregunta solo al personal del área de cocina, en los resultados arrojados de la encuesta el total de los involucrados manifiesta tener conocimiento sobre dicho componente de seguridad, lo cual es elemental para el bienestar del empleado y el buen funcionamiento de la organización.

Nota: Cuadro No 11 no se ha totalizado con base a las 20 personas encuestadas, debido a que la pregunta estaba orientada solo a los empleados de cocina, y de las 20, solo 4 trabajan en esa área.

12. ¿Tienen algún proceso de sanitización antes de entrar al área de cocina?

Objetivo: Identificar si se realizan los procesos requeridos y necesarios de higiene.

Cuadro No. 12 Proceso de Sanitización

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

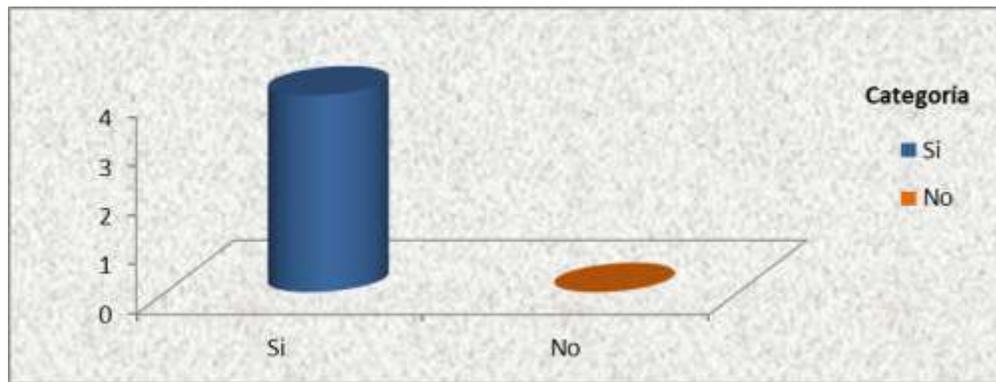


Gráfico No.12 Realiza algún Proceso de Sanitización

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Dado que esta pregunta estaba dirigida especialmente a los empleados que se desempeñan en el área de cocina, la muestra es relativamente pequeña de cuatro personas, pero los resultados son muy reveladores y muestran que todos los que trabajan en esa área conocen el proceso de limpieza que tienen que seguir y las reglas de higiene a cumplir para lograr procesos de calidad en la preparación y tratamiento de alimentos. En su totalidad de los encuestados dijo tener un proceso de limpieza e higiene previo a realizar sus tareas en la cocina.

Nota: Cuadro No 12 no se ha totalizado con base a 20, debido a que la pregunta estaba orientada solo a los empleados de cocina, y de las 20, solo 4 trabajan en esa área.

Si su respuesta anterior es afirmativa.

13. ¿Cuál es el proceso que realiza?

Objetivo: Conocer cuáles son las técnicas de higiene proporcionadas por la organización a sus colaboradores.

Cuadro No. 13 Técnicas de higiene

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Lavado con agua y jabón	4	100%
Alcohol Gel	3	75%
Uñas Recortadas y limpias	2	50%
Total Muestra	4	

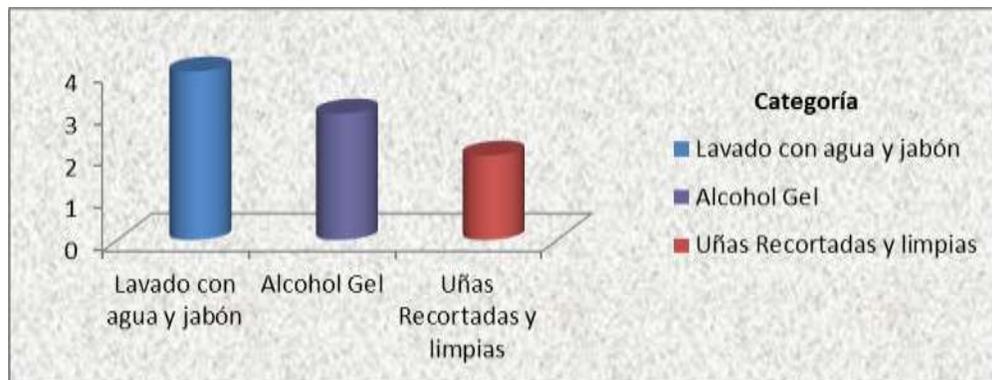


Gráfico No.13 Proceso de Sanitización

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El resultado obtenido en esta pregunta tiene una relación directa con la anterior ya que solamente las personas que se desempeñan como cocineros, fueron los encuestados, dado que en su totalidad de los consultados afirmaron tener un proceso de higiene antes de desarrollar sus labores, dejaron en evidencia cuales son específicamente las acciones que realizan. La empresa ha logrado que en esta área todos los empleados tengan conciencia de la importancia de realizar este proceso, esto se logra inferir por las respuestas en común que se obtuvieron en la recolección de datos.

14 ¿Conoce usted la ruta de evacuación en el edificio de la empresa?

Objetivo: Determinar el conocimiento de los empleados sobre la ruta de evacuación a seguir en caso de siniestro.

Cuadro No. 14 Conocimiento de ruta de evacuación

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

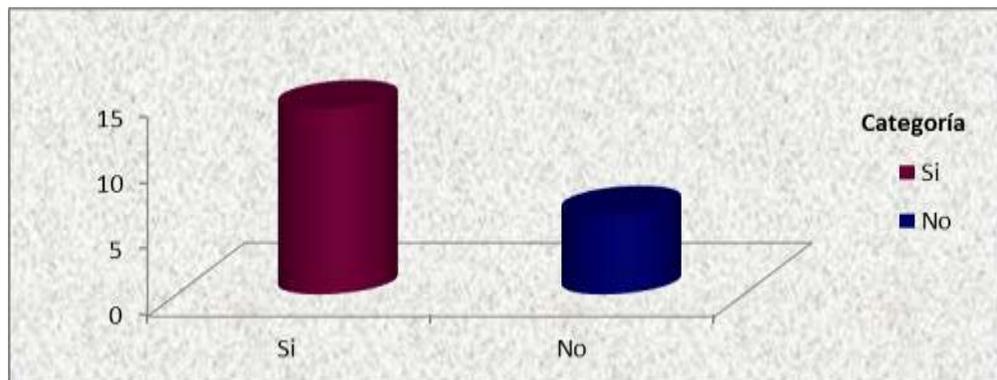


Gráfico No.14 Conocimiento de la ruta de evacuación

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Ante los desastres que suelen ocurrir en el momento menos esperado, una de las condiciones que hacen la diferencia para evitar un alto índice de pérdidas humanas, es saber qué hacer en el momento justo, en la encuesta cerca de los $\frac{3}{4}$ de los empleados de HOTESA dijeron tener conocimiento de la ruta de evacuación y el resto de los mismos no lo sabían, posiblemente las personas que no la conocen, lo han olvidado o por algún motivo no fueron instruidas con respecto a ella en el momento oportuno.

15 ¿Ha sido capacitado en relación al uso de extintores y mangueras en caso de incendio?

Objetivo: Determinar si los empleados han recibido capacitaciones adecuadas en el manejo de equipo contra incendios.

Cuadro No. 15 Conocimiento sobre uso de extintores y mangueras

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	0	0%
No	20	100%
Total	20	100%

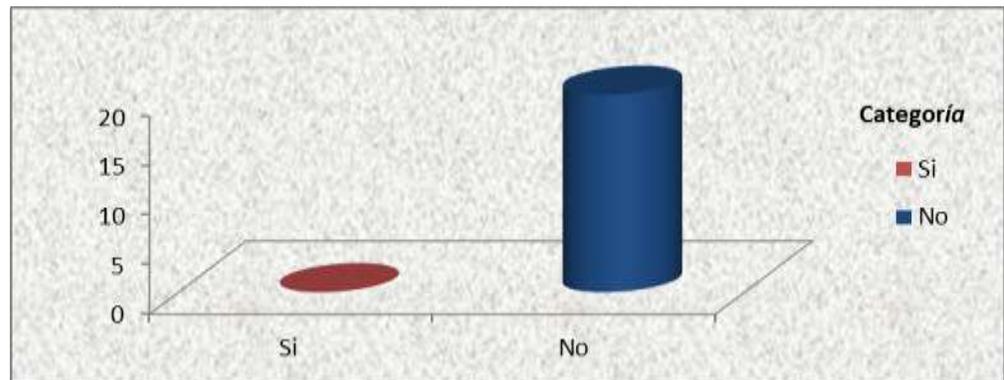


Gráfico No.15 Conocimiento sobre el uso de extintores y mangueras

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De todas las personas encuestadas es evidente que a ninguna de ellas se les ha capacitado en el uso correcto de los extintores y mangueras que posee el hotel, A pesar que éste es un edificio de siete niveles y para mitigar los riesgos cuenta con un equipo contra incendios en cada uno de ellos, existe un vacío en cuanto a que los empleados conozcan cómo se manipulan dichos dispositivos. Se logra inferir que esa falta de conocimiento es una amenaza latente y para evitar una tragedia a futuro en las instalaciones de HOTESA es necesario que el personal sea capacitado.

16 ¿Ha participado en simulacros realizados por la empresa?

Objetivo: Conocer la importancia de promover los simulacros realizados por la empresa.

Cuadro No. 16 Participación en simulacros

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	0	0%
No	20	100%
Total	20	100%

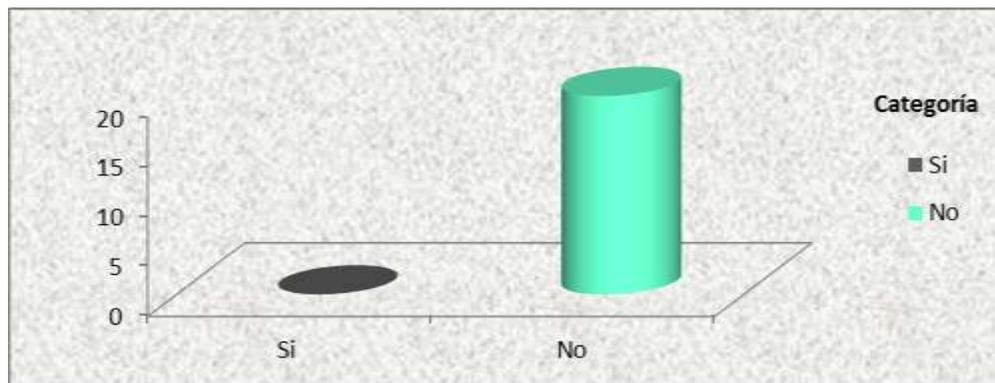


Gráfico No.16 Simulacros realizados en la organización

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los datos obtenidos reflejan que en la totalidad de los empleados, nunca ha realizado simulacros contra incendios o sismos, es decir, no tienen una guía o conocimiento previo de que hacer en casos de emergencias, la preparación del personal ante estos sucesos es imprescindible, ya que concientiza a las personas de que acciones tomar ante estas situaciones y así evitar o mitigar el número de víctimas. Se logra observar que esa falta de conocimiento es una amenaza latente y para evitar que estas tragedias se intensifiquen es necesario que se programen y se lleven a cabo dichas actividades.

17. ¿La empresa le ha realizado o exigido exámenes médicos periódicos?

Objetivo: Determinar si se han realizado los exámenes médicos exigidos por el ministerio de salud los empleados que se desenvuelven en la industria hotelera.

Cuadro No. 17 Empleados que se han realizado exámenes médicos

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

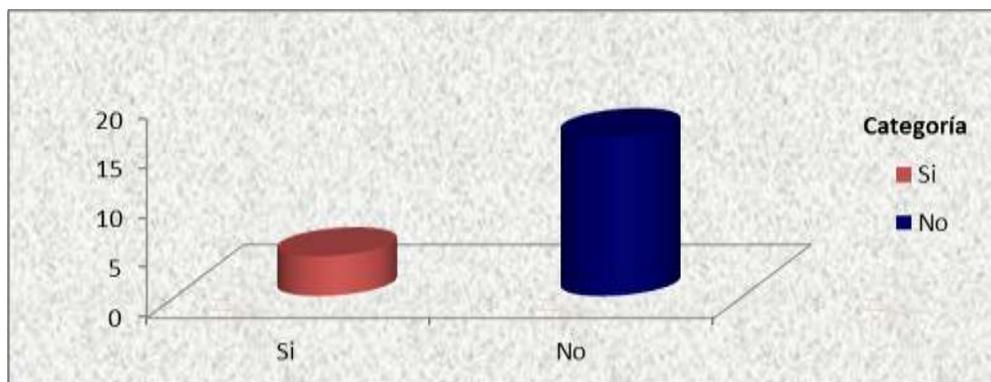


Gráfico No.17 Exámenes médicos realizados en la industria hotelera

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según los datos obtenidos se puede observar que a una mínima cantidad de empleados se le han realizado exámenes médicos, cabe mencionar que estos se refieren al personal del área de cocina, ya que para esta ocupación es indispensable portar el certificado de salud correspondiente el cuál debe ser renovado por lo menos cada seis meses, Sin embargo en HOTESA este chequeo médico lo realizan cada año y solamente a aquellas personas que se involucran con la elaboración de alimentos, por lo que es necesario realizarlos de forma más continua y tomar en cuenta que se deben definir y programar dichos exámenes, para todos aquellos puestos de trabajo que se considere conveniente o exigible.

18. ¿Considera usted que ha recibido capacitación suficiente para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Objetivo: Verificar si HOTESA realiza las capacitaciones necesarias para que el personal conozca la manera óptima de realizar sus actividades principales.

Cuadro No. 18 Capacitaciones recibidas para desempeñarse en su puesto de trabajo

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

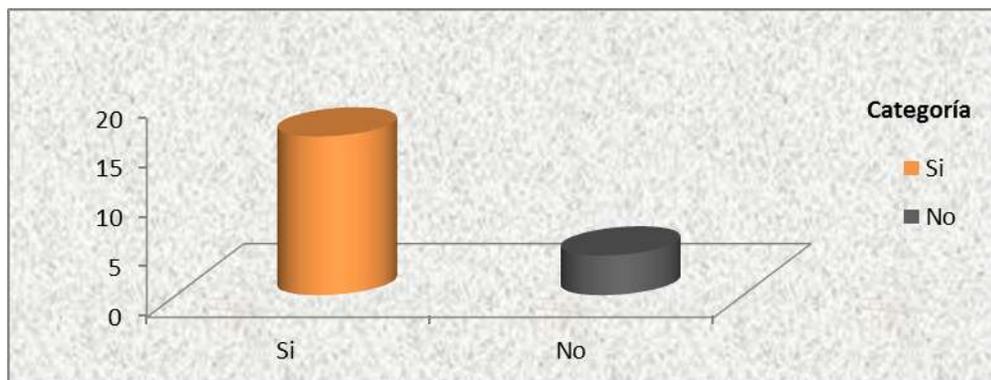


Gráfico No.18 Capacitaciones recibidas por el personal de HOTESA.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mayor parte de los empleados de HOTESA manifiestan haber recibido capacitación sobre la Seguridad e Higiene Ocupacional, lo cual es un indicador que la empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, no obstante, es necesario que se refuerce a aquellos empleados que aún no la han recibido y a la vez implementar medidas encaminadas a informar y a concientizar a todo el personal sobre la importancia que requiere este tema.

19. ¿Ha padecido usted de alguna enfermedad relacionada con la actividad que desempeña en la organización?

Objetivo: Determinar si los empleados han padecido de alguna enfermedad profesional.

Cuadro No. 19 Enfermedades padecidas relacionadas con las actividades que desempeña

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

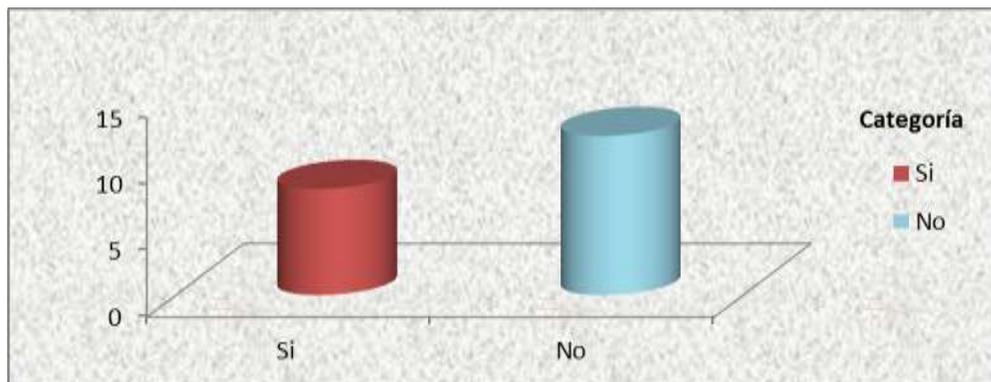


Gráfico No.19 Determinar si los empleados han padecido de enfermedades profesionales.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según los datos obtenidos menos de la mitad de los empleados a padecido enfermedades provocadas por las actividades que desempeña, sin embargo, se debe tener presente que las medidas de prevención para reducir las enfermedades profesionales aseguran un mejor ambiente laboral en la organización así como también la reducción de costos, por lo que es preciso investigar el motivo por el cual han ocurrido y de esta manera garantizar mejores condiciones higiénicas.

20. ¿Cuáles de las siguientes enfermedades ha adolecido?

Objetivo: Conocer cuáles son las enfermedades que se han presentado con mayor frecuencia en HOTESA.

.Cuadro No. 20 Enfermedades que han adolecido

Categoría	Resultado	%
Enfermedades de las vías respiratorias	6	30%
Dermatosis o enfermedades de la piel	0	0%
Problemas en la vista	0	0%
Intoxicación	0	0%
Musculares	4	20%
Otros	2	10%
Ninguna	12	60%

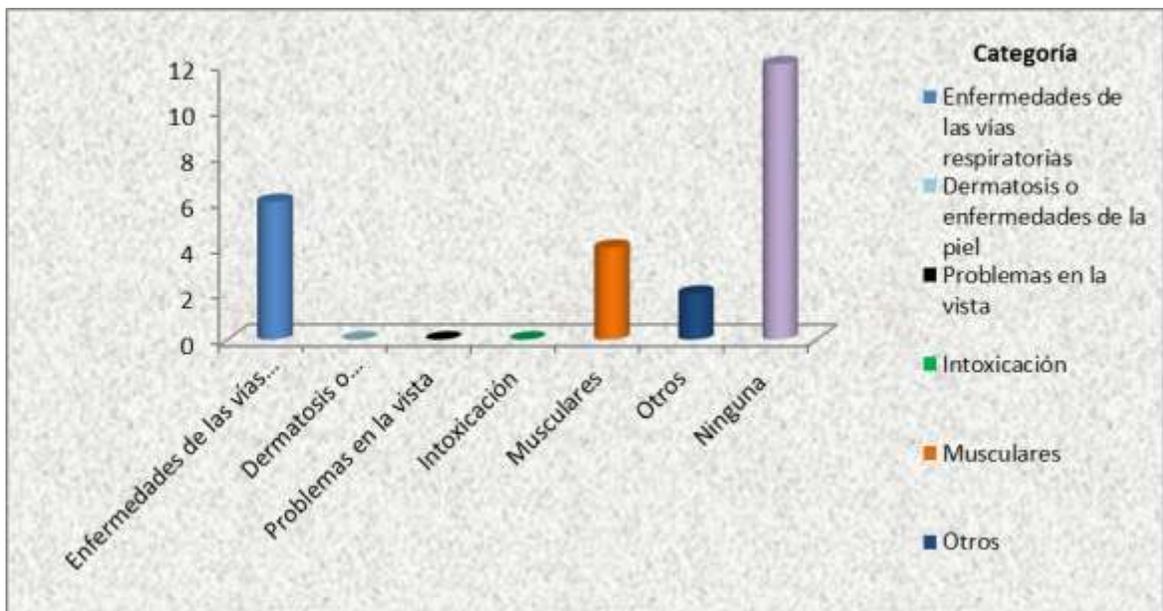


Gráfico No.20 Enfermedades que se han presentado con mayor frecuencia en HOTESA

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La información obtenida refleja que más del 50% del personal no ha sufrido enfermedades causadas por sus actividades laborales, sin embargo debemos tomar en cuenta que las enfermedades respiratorias y musculares son las más sufridas por los empleados de HOTESA, tomar las precauciones pertinentes reducirá costos a la organización y ayudará a mejorar las condiciones de los trabajadores.

Nota: Cuadro No 20 no se ha totalizado, debido a que la pregunta daba la oportunidad al encuestado de dar múltiples respuestas, de entre las 7 categorías que les fueron señaladas, generando así que hubiera 24 respuestas, siendo una cantidad mayor a los 20 empleados encuestados.

21. ¿Ha sufrido algún accidente laboral en el tiempo que tiene de trabajar en la empresa?

Objetivo: Identificar accidentes de trabajo ocurridos en la organización.

Cuadro No. 21 Accidentes laborales

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%

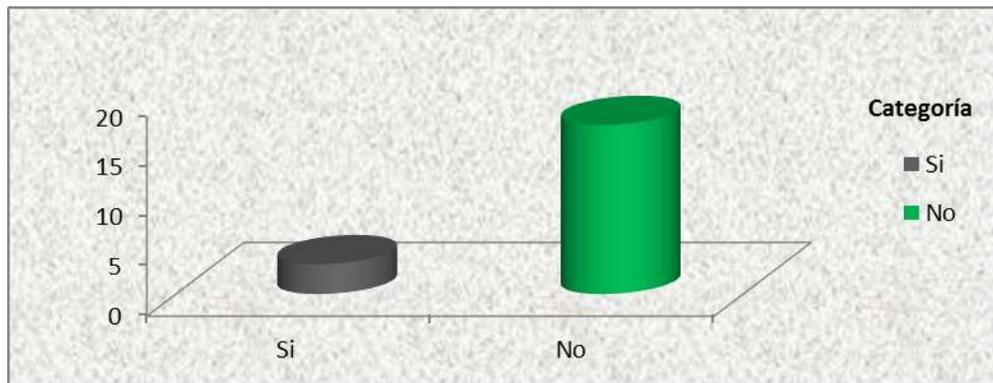


Gráfico No.21 Accidentes de trabajo en la organización.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A pesar de que no se tiene un plan de seguridad e higiene ocupacional, la mayor parte de los empleados dio a conocer que no han sufrido accidentes laborales, no obstante es de suma importancia tomar en cuenta que lo ideal es cero accidentes y que en cuanto más capacitado se encuentre el empleado menor serán los accidentes sufridos durante el desempeño de sus funciones.

22. ¿Cuál de los siguientes factores fue el causante del accidente?

Objetivo: Determinar los factores involucrados en los accidentes de trabajo presentados en la organización.

Cuadro No. 22 ¿Factores causantes del accidente?

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Ambiente de trabajo Inseguro	1	5%
Iluminación Inadecuada	0	0%
iluminación Inadecuada	0	0%
Distracción o Descuido	2	10%
Otros	0	0%
Nunca ha sufrido Accidentes	17	85%
Total	20	100%

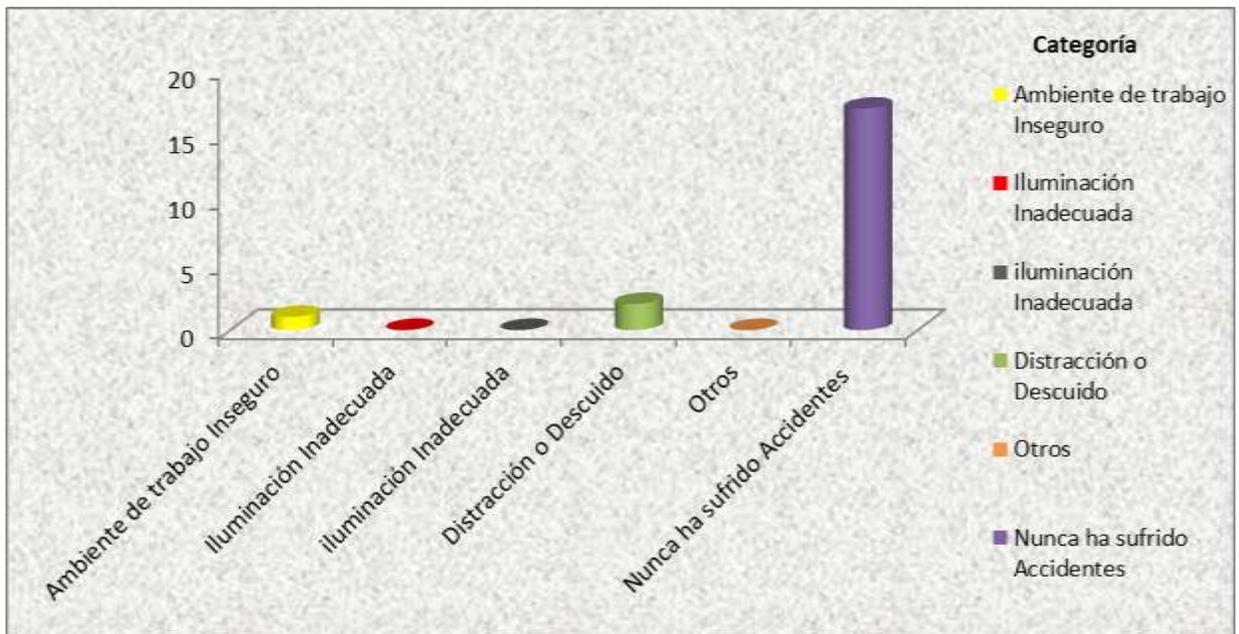


Gráfico No. 22 Factores causantes de los accidentes de trabajo

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una mínima cantidad de empleados ha sufrido accidentes desempeñando sus funciones, de las cuales el ambiente de trabajo inseguro y la distracción o descuido han sido los causantes de los accidentes en la organización, por lo tanto, es importante que se identifique aquellas condiciones inseguras y la concientización del empleado y empleador para que se tomen las medidas de precaución necesarias.

23. ¿En su área de trabajo existe algún tipo de señalización?

Objetivo: Identificar si las instalaciones de HOTESA están debidamente señalizadas

Cuadro No. 23 Tipos de señalizaciones existentes

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

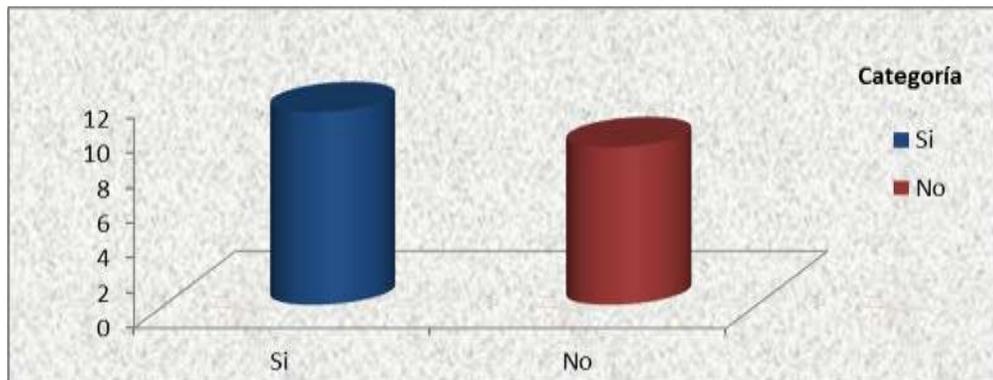


Gráfico No. 23 Señalización de las instalaciones de HOTESA.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De acuerdo a las personas evaluadas se logra identificar que más de la mitad de los empleados tienen el conocimiento de que si existe algún tipo de señalización dentro de la organización, de lo antes expuesto constatamos que no están señalizadas todas las áreas de la empresa y que hay personal pendiente de recibir capacitaciones acerca de la seguridad e higiene ocupacional, a la vez que ciertos empleados no le han dado la debida importancia.

24. ¿Qué tipo de señalizaciones ha observado?

Objetivo: Conocer con qué tipo de señalización cuentan en la empresa.

Cuadro No. 24 ¿Qué tipo de señalizaciones ha observado?

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Prohibición	2	10%
Obligación e Información	0	0%
Salvamento	7	35%
Equipo de protección contra incendios	7	35%
Advertencia	0	0%
Ninguna de las anteriores	8	40%

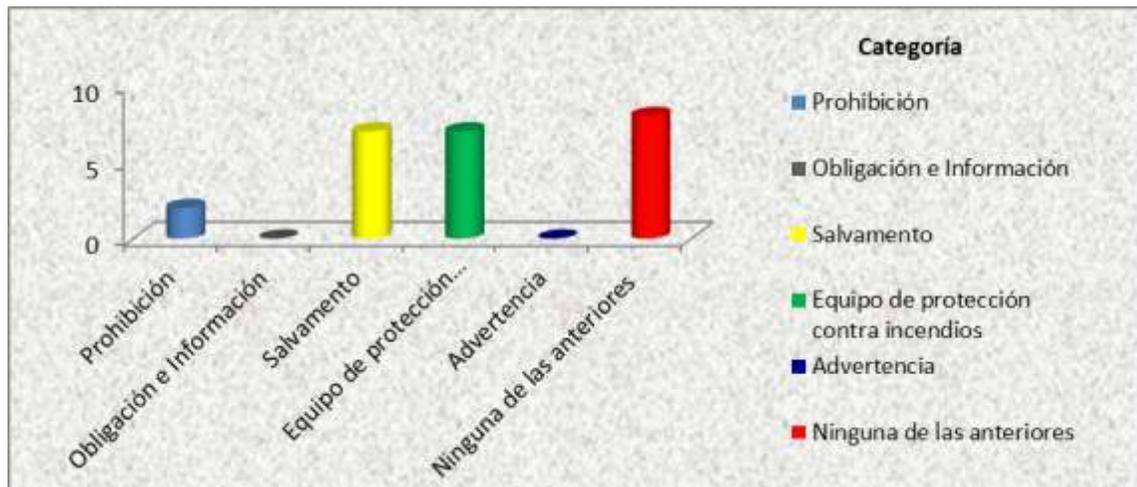


Gráfico No. 24 Tipo de señalización con la que cuenta la empresa

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

A través de la investigación se observó que las señalizaciones identificadas con mayor frecuencia por los empleados de HOTESA corresponden a las de salvamento y equipo de protección contra incendios, en un menor porcentaje las de prohibición, mientras que las señales de obligación y advertencia, es evidente que ninguno de ellos las ha visualizado, lo cual indica que la empresa no cuenta con todas las señalizaciones que exige la ley de prevención de riesgos y que no todos los implicados tienen el conocimiento sobre ellas, por lo tanto es importante que la organización las aplique y que a la vez se le dé a conocer al personal en qué consisten.

Nota: Cuadro No 24 no se ha totalizado, debido a que la pregunta daba la oportunidad al encuestado de dar múltiples respuestas, de entre las 6 categorías que les fueron señaladas, generando así que hubiera 24 respuestas, siendo una cantidad mayor a los 20 empleados encuestados.

25. ¿Qué recomendaría usted a la administración en cuanto a la seguridad e higiene en el trabajo?

Objetivo: Identificar la percepción de los empleados de la seguridad e higiene en la organización.

Cuadro No. 25 Recomendaciones en cuanto a la seguridad e higiene en el trabajo

<i>Categoría</i>	<i>Resultado</i>	<i>%</i>
Mejorar Iluminación	7	35%
Mejorar Ventilación	8	40%
Mejores Equipos de trabajo	12	60%
Otros	4	20%
Ninguna de las anteriores	3	15%

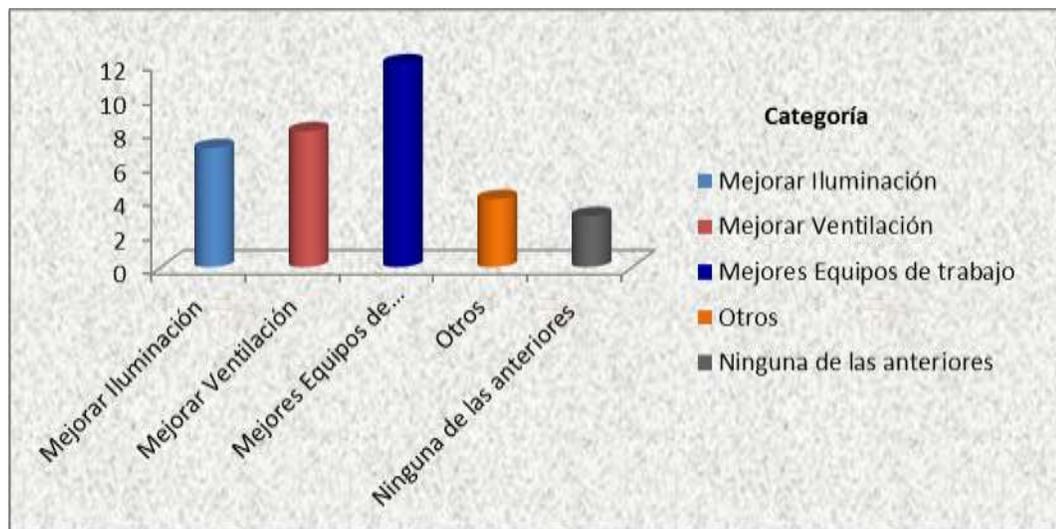


Gráfico No.25 Percepción de la seguridad e higiene en la organización.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

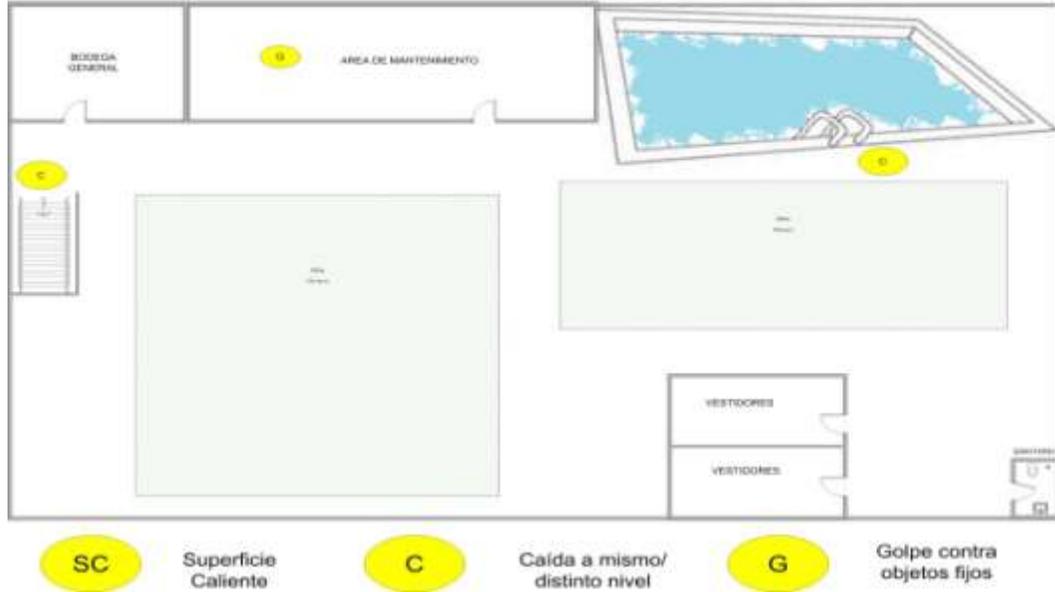
Los datos obtenidos reflejan que más del 50% de los empleados solicita que la empresa mejore los equipos de trabajo, entre el 35% y 40% opina que la ventilación e iluminación y una pequeña parte de la muestra manifestó que se debía ampliar y dar mantenimiento al área de lavandería. La percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la seguridad en el trabajo es bastante deficiente ya que recomiendan varios puntos de mejoras en sus puestos de trabajo, lo que conlleva a realizar un análisis de lo que puede hacer la empresa para perfeccionar las condiciones laborales.

Nota: Cuadro No 25 no se ha totalizado, debido a que la pregunta daba la oportunidad al encuestado de dar múltiples respuestas, de entre las 5 categorías que les fueron señaladas, generando así que hubiera 34 respuestas, siendo una cantidad mayor a los 20 empleados encuestados.

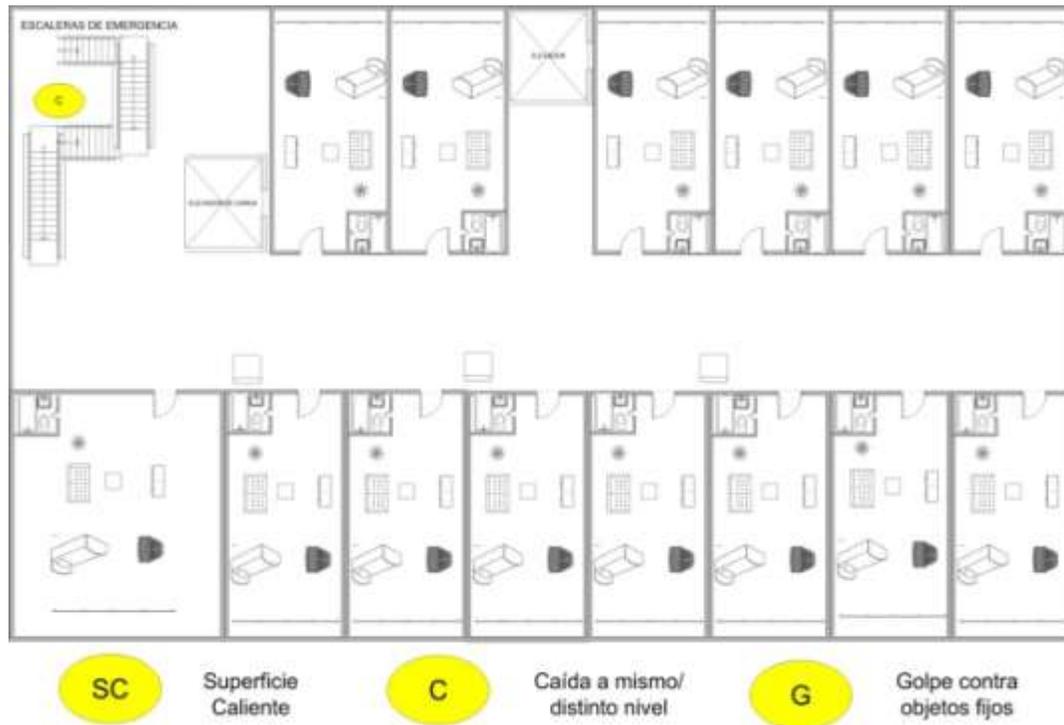
ANEXO N°4

MAPA DE RIESGO HOTEL CAPITAL (SUJETO DE ESTUDIO)

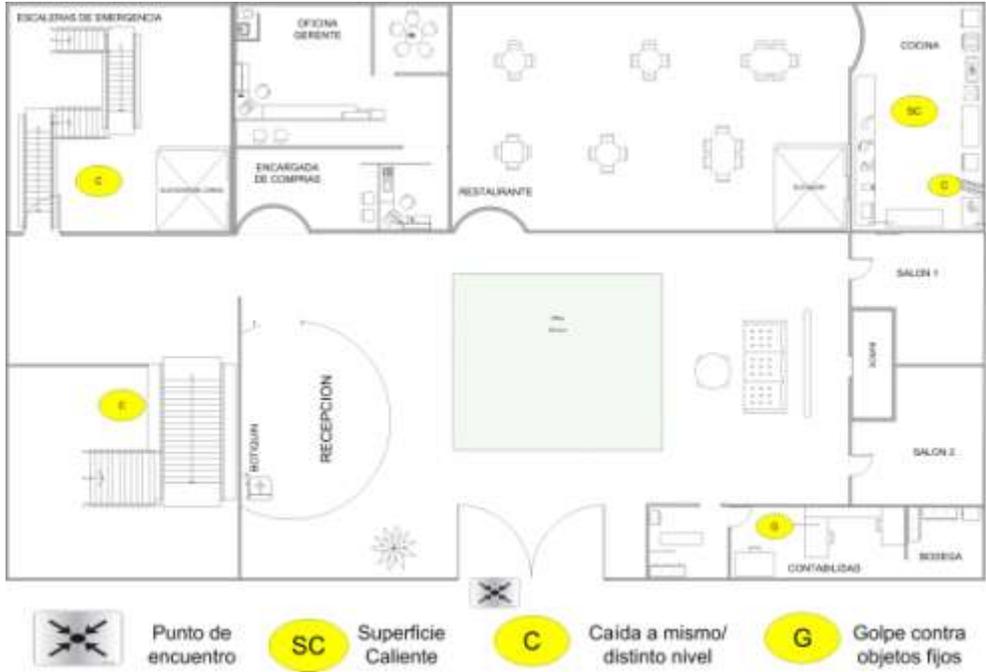
TERRAZA



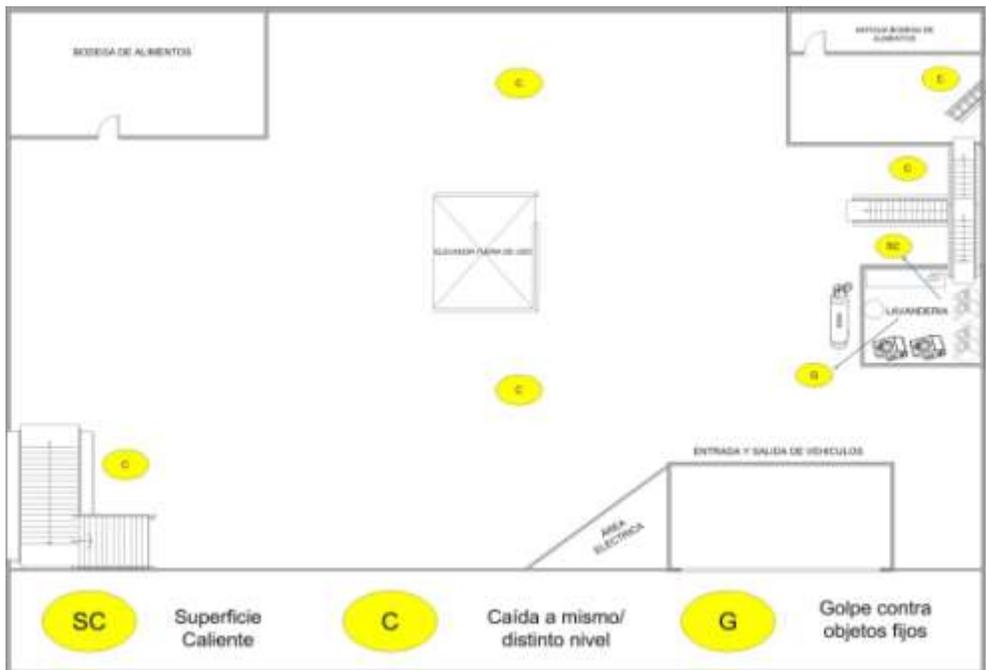
NIVELES DEL EDIFICIO



PRIMER NIVEL



PARQUEO



ANEXO N°5



FICHA DE EVALUACIÓN DE FACTORES GENERADORES DE ENFERMEDADES PROFESIONALES			
Fecha:			
Área:			
Puesto de Trabajo:			
VERIFICACIÓN	CHEQUEO DE CONTROL		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. Las áreas comunes y de competencia a la administración están limpias y ordenadas.			
2. Existe presencia de líquido y otro material que deba limpiarse inmediatamente.			
3. La iluminación de emergencias o de áreas comunes es deficiente. Informar al gerente inmediatamente			
4. Pasillos despejados y limpios.			
5. áreas de trabajo iluminadas y ventiladas adecuadamente. De no estarlo notificar inmediatamente al representante de comité de seguridad e higiene ocupacional			
6. Se está utilizando el equipo de protección personal correspondiente.			
7. ¿Los objetos pesados se levantan de forma correcta y se utiliza el equipo necesario?			
8. Provisión de uniformes en buen estado al personal de servicios generales			
9. Los servicios sanitarios de los empleados se encuentran limpios y cuentan con suficiente jabón y papel higiénico			
10. EL lugar destinado para descanso de los colaboradores o toma de alimentos está limpio y libre de objetos ajenos.			
11. ¿Los trabajadores disponen de agua para beber limpia y potable?			
12. Los equipos de protección personal asignados están limpios y resguardados en lugares fuera de contaminantes.			

ANEXO N°6



Hoteles Salvadoreños
HOTESA, S.A. DE C.V.

REPORTE DE EXÁMENES MÉDICOS		
FICHA MÉDICO OCUPACIONAL		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR		
NOMBRE:		
SEXO:	FECHA DE NACIMIENTO:	EDAD:
DUI:	ESTADO CIVIL:	PROFESION:
TIPO DE CONTRATO:	GRADO ACADEMICO:	
TELEFONO:	CORREO ELECTRONICO:	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA		
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:		
ACTIVIDAD PRINCIPAL:		
DOMICILIO DEL CENTRO DE TRABAJO:		
HISTORIA LABORAL ANTERIOR DEL TRABAJADOR:		
ANÁLISIS DE SANGRE		
ANÁLISIS DE ORINA		
GENERAL DE HECES		
OTROS REQUERIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN		
OBSERVACIONES		

ANEXO N° 10



Registro y Notificación de Accidente de Trabajo.

La información proporcionada en este formulario es absolutamente confidencial y servirá únicamente con fines de prevención, según artículo 66 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo: "Los daños ocasionados por los accidentes de trabajo serán notificados por escrito a la Dirección General de Previsión Social dentro de las setenta y dos horas de ocurridos, en el formulario establecido para tal fin. En caso de accidente mortal, se debe dar aviso inmediato a la Dirección, sin perjuicio de las demás notificaciones de ley."

Nota: Antes de llenar el presente formulario, consultar instructivo en sitio web: www.mtps.gov.sv (sección notificación de accidente de Trabajo).

I. Datos del patrono (persona natural o jurídica)

1. Razón social:	
2. Nombre comercial de la empresa / dependencia :	
3. Actividad Económica: Código CIIU: clase: ___ _ _ _ _	4. Número Patronal: (cotizantes ISSS)
5. NIT:	6. NUP:
7. Dirección de la empresa / dependencia:	
8. Departamento:	9. Municipio:
10. Teléfono de contacto:	11. Correo electrónico:

II. Datos del accidentado

1. Nombre completo:	
2. DUI:	3. Teléfono:
4. Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	5. Edad:
6. No. afiliación ISSS:	
7. Dirección de vivienda:	
8. Teléfono de contacto:	9. nacionalidad:
10. Área / sección de la empresa a la que pertenece:	
11. Cargo que desempeña:	

III. Datos del accidente

1. Lugar preciso del accidente: (lugar de trabajo)	2. Gravedad del accidente: Mortal <input type="checkbox"/> Incapacitante <input type="checkbox"/> No generó incapacidad <input type="checkbox"/>
3. Hora en la que sucedió el Accidente: (hh:mm en formato de 24 horas)	4. Fecha del Accidente: (DD / MM / AAAA)
5. Breve descripción de cómo sucedió el accidente:	



IV. Clasificación del accidente

1. Tipo de accidente:	2. Agente material:
3. Tipo de lesión:	4. Parte del cuerpo lesionada:

V. Atención médica

1. Se brindaron primeros auxilios en el lugar: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	2. Recibió atención médica: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3. Centro de atención médica:	

VI. Datos del notificador

1. Nombre completo:	
2. Cargo en la empresa:	3. No. de DUI:
4. Fecha de notificación:	5. Hora de notificación:

Firma del patrono

sello patronal

USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

1. FECHA DE RECEPCIÓN: (DD / MM / AAAA)	2. HORA DE RECEPCIÓN: (HH:MM EN FORMATO DE 24 HORAS)
3. Oficina que recibe:	
4. Nombre de persona que recibe:	
_____ Firma de quien recibe	
_____ Sello institucional	

ANEXO N° 11



REPORTE DE LESIONES, ACCIDENTES E INCIDENTES

Área o Departamento: _____	
Nombre del Empleado: _____	
Puesto: _____	
Reportado por: _____	ACCIDENTE <input type="checkbox"/>
Fecha: _____	INCIDENTE <input type="checkbox"/>
Hora: _____	
Edad del trabajador: _____	Tiempo de trabajar en la empresa: _____
Accidentes acumulados en el año: _____	

Breve descripción de lo ocurrido (incluir causa y efecto):

Tipo de Lesión, Accidente o incidente:	Area del accidente/incidente
Categoría lesión:	Lugar específico del accidente:

Identifique el área del Cuerpo Lesionada:

Equipo o Herramientas Involucradas:

	SI	NO	COMENTARIOS
¿FUE ATENDIDO CON PRIMEROS AUXILIOS O RECIBIÓ ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICA EXTERNA?			
¿CAUSÓ SUSPENSIÓN O INCAPACIDAD EN EL TRABAJADOR?			DÍAS _____

FECHA DE REPORTE	
HORA	

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REPORTA	FIRMA DE REPORTADO
_____	_____

ANEXO N° 12

 <p>Hoteles Salvadoreños HOTESA, S.A. DE C.V.</p>		INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE Y PLAN DE ACCIÓN	
NOMBRE COMPLETO DEL TRABAJADOR		N° ACCIDENTE	FECHA DEL ACCIDENTE
PUESTO	NOMBRE INVESTIGADOR	DIAS PERDIDOS	FECHA INVESTIGACIÓN
INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE			
Preguntas Generales		Si / No. Comentarios	
¿Lo realizado es parte de la actividad normal del trabajador?			
¿Estaba el trabajador capacitado para ejercer tal función?			
¿Existe EPP adecuado para la realización de la tarea?			
¿Usaba el trabajador el EPP de forma adecuada?			
¿El trabajador ha recibido entrenamiento en prevención de riesgos?			
¿Ha sufrido algún otro accidente similar? (incluso fuera de la empresa)			
1 ¿Qué condición (normal o anormal) causó que ocurriera el evento?			
2 ¿Qué factores personales y/o del trabajo provocaron el evento (Acto Inseguro / Hábito)			
3 ¿Cuál es la causa raíz del accidente sucedido?			
ACCIONES CORRECTIVAS			
#	Acción a tomar	Responsable	Fecha
1			
2			
3			
4			
5			
6			
CIERRE Y SEGUIMIENTO DE INVESTIGACIÓN			
JEFE INMEDIATO		OBSERVACIONES	
FECHA CIERRE ACCIDENTE	COMENTARIOS		FECHA SEGUIMIENTO

FICHA DE EVALUACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO				
Área: _____ Puesto de Trabajo _____	Fecha de evaluación: ____/____/____ Fecha de última evaluación: ____/____/____	Última Fecha de Mantenimiento del Equipo: ____/____/____	Realizado por: _____	
NOMBRE DE LA HERRAMIENTA O EQUIPO: _____ Accionamiento Manual <input type="checkbox"/> Accionamiento Eléctrico <input type="checkbox"/>		SI	NO	NO APLICA
¿El mango de la herramienta tiene la superficie antideslizante?				
¿El mango de la herramienta carece de bordes afilados, estrías profundas y muescas para los dedos ?				
¿El mango de la herramienta es aislante térmico?				
¿El mango de la herramienta es de material compresible?				
¿La longitud del mango es la adecuada?				
¿Se realiza un mantenimiento adecuado de las herramientas (limpieza, inspección del filo, etc.)?				
¿Ha recibido formación/información sobre el uso adecuado de la herramienta y los riesgos asociados?				
HERRAMIENTAS O EQUIPOS ELECTRICOS				
¿El diseño de la herramienta evita las vibraciones molestas durante su manejo?				
¿El ruido provocado por la herramienta está limitado de tal forma que no dificulta o impide la comunicación?				
¿Los cables de conexión del equipo se encuentran en buen estado?				
¿El gatillo le resulta adecuado para accionar cómodamente la herramienta?				
Observaciones: <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div>				
EMPLEADO ENTREVISTADO Nombre: _____		Firma: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>		

ANEXO N° 16

 Hoteles Salvadoreños <small>HOTESA, S.A. DE C.V.</small>	LISTA DE CHEQUEO DE LIMPIEZA DE SERVICIOS SANITARIOS	 Hoteles Salvadoreños <small>HOTESA, S.A. DE C.V.</small>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

Jabón de manos en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel higiénico en su nivel: SI ___ NO ___
 Papel Toalla en su nivel: SI ___ NO ___
 Se efectuó limpieza del área: SI ___ NO ___
 Fecha Y hora: _____

Responsable: _____

ANEXO N° 17



HOJA DE VERIFICACIÓN DE USO DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)				
Persona que realiza la verificación:		Cargo Desempeñado:		Fecha de la verificación:
Empleado Observado:		Cargo Desempeñado:		Fecha de la verificación:
EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL				
No.	Equipo	Uso correcto del equipo		
		Si	No	No Aplica
1	Redecilla			
2	Guantes de Látex			
3	Guantes Térmicos			
4	Guantes Metálicos			
5	Delantal de tela			
6	Delantal Térmico			
7	Botas Antideslizantes			
8	Casco			
9	Lentes protectores			
10	Gorros			
11	Protector Lumbar			
12	Uniforme asignado			
13	Mascara para soldar			
14	Tapabocas (cuando limpian)			
14	Sillas en buen estado			
15	Escritorios ergonómicos			
Observaciones:				

HOJA DE ENTREGA DE EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL (EPP)			
Nombre del empleado:		Cargo Desempeñado:	Fecha de Ingreso a la empresa:
EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL ENTREGADO			
No	EPP Entregado	Cantidad	Fecha
Encargado entrega del Equipo:			
Nombre:		Firma:	
COMPROMISO DE USO			
Me comprometo a utilizar adecuadamente durante la jornada laboral el equipo de protección personal recibido y mantenerlo en buen estado, dando cumplimiento a las normas de salud ocupacional que contribuyen a mi bienestar físico, psicológico y social. El presente compromiso aplica al EPP recibido en esta fecha.			
Persona que recibe equipo			
Nombre:		Firma:	

ANEXO N° 19

 Hoteles Salvadoreños <small>HOTESA, S.A. DE C.V.</small>	Evaluación del Impacto de la Capacitación.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

Capacitación: _____ Fecha: _____
 Nombre: _____ Cargo: _____ Área: _____

Las preguntas adjuntas le permiten expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación.

Lea cada punto cuidadosamente y responda con toda sinceridad ya que esto permite obtener la información adecuada para mejorar futuras capacitaciones o cursos de formación.

Marque con una X la opción que crea conveniente.

CUESTIONARIO

1. Antes de esta capacitación, mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era.			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Después de esta capacitación mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era.			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Estime que porcentaje de lo aprendido en esta capacitación podrá aplicar en su trabajo.			
25%	50%	75%	100%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si su respuesta es menor del 50% explique si las razones para ello están relacionadas con factores de la capacitación o con el ambiente de trabajo.			
4. Seleccione el nivel de importancia del contenido de la capacitación en relación con su trabajo actual.			
Bajo	Medio	Medio alto	Alto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Que tan satisfecho se encuentra con las herramientas brindadas por la capacitación para el desarrollo de su trabajo.			
Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Para mejorar futuras capacitaciones indique los temas a los cuales le gustaría asistir:			