



# TRABAJO FINAL DE GRADO

Facultad de Administración – Recursos Humanos

“Programa de concientización en Higiene y Seguridad en el trabajo, destinado a empleados de una empresa de limpieza”.

**Tutor:** Medici, Mario Gustavo.

**Alumnas:** Medina, Ana Laura. DNI: 31.222.550

Sosa, María Celeste. DNI: 32.240.296

## ÍNDICE

RESUMEN DEL PROYECTO DE GRADO .....	10
OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	13
ORGANIGRAMA .....	16
MARCO TEÓRICO .....	17
FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE RRHH .....	18
Objetivos de la administración de los Recursos Humanos .....	18
Modelo para la administración de RRHH .....	19
Análisis y Diseño de puestos.....	20
Descripción, especificaciones y estándares de rendimiento .....	20
CAPACITACIÓN .....	20
Objetivos .....	22
Principios del aprendizaje .....	23
Técnicas aplicadas en el centro de trabajo.....	23
Evaluación .....	24
Inspección .....	24
MOTIVACIÓN.....	25
Funciones de la motivación .....	25
Tipos de motivación .....	26
Motivación y Prevención .....	26
SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL .....	27
INTRODUCCIÓN A LA HIGIENE Y SEGURIDAD .....	27
Medicina del Trabajo: La historia de la Higiene.....	28



Las condiciones de trabajo en la Ley de Higiene y Seguridad .....	29
La Ley de Riesgos de Trabajo .....	30
ACCIDENTES LABORALES .....	31
Prevención de accidentes .....	31
Causa de los accidentes .....	33
Investigación de accidentes.....	34
Consecuencias de los accidentes .....	34
Estudio estadístico de los accidentes .....	36
ENTRENAMIENTO DE LOS OPERARIOS Y DEL PERSONAL DE SEGURIDAD....	38
Normas de seguridad .....	39
RELEVAMIENTO.....	41
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
Integración de entrevistas a la secretaria administrativa y al gerente operativo....	43
Análisis FODA.....	47
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA Y/O NECESIDAD .....	48
JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.....	49
DIAGNÓSTICO .....	51
Cuestionarios a los empleados.....	52
Estadísticas ART.....	53
Fotografías en el establecimiento.....	55
Conclusión a partir de los datos recabados .....	58
PROPUESTAS .....	60
PROPUESTAS DE MEJORA .....	61
CONCLUSIÓN .....	70
CONCLUSIONES DEL PROYECTO DE GRADO .....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72

Medina – Sosa

ANEXO I – Entrevista a la secretaria administrativa.....	75
ANEXO II – Entrevista al gerente operativo .....	81
ANEXO III – Modelo de cuestionario a los empleados .....	86
ANEXO IV – Cuestionario a los empleados – Gráficos de torta .....	91
ANEXO V – Certificado de accidentabilidad provisto por la ART .....	97
ANEXO VI – Estadísticas ART – Gráficos de torta .....	100
ANEXO VII – Modelo de descripción de puesto .....	105
ANEXO VIII – Manual de Higiene y Seguridad .....	107

## DEDICATORIA

A mi amiga y compañera Laura, gracias por la amistad desde el primer día de facultad, por motivar a que termine este proceso y por acompañarme en mi vida. A mi padres Rubén y Marisa por el apoyo incondicional, la confianza y el amor de todos los días. A mi hermano Federico por estar presente en todo momento, a mi sobrino Santino por sus sonrisas de todos los días. A los amigos que me dio la facultad: Juli, Flor, Nati y Nico, sin ellos no hubiera sido posible atravesar todos los años de facultad. A mis amigas de la vida que siempre estuvieron alentándome a terminar. Al profesor Mario Medici, por habernos ayudado en todo este camino que duró varios años.

Celeste.

## DEDICATORIA

Después de tantos años finalmente puedo dedicar mi tesis. En primer lugar se la dedico a mis padres Enrique y Ana por apostar a mi educación y por brindarme la confianza, los recursos y el incentivo necesario para cerrar esta etapa. A mis hermanos Lorena y Eugenio por apoyarme y mediar cuando la paciencia de papá y mamá se ponía a prueba. A mis sobrinos Franco por dejarme trabajar tranquila y posponer los dibujos por un rato hasta que me desocupe, y a Clara por sentir su presencia ya desde la panza. Al “grupo IUA” Juli, Flor y Nati, por su amistad incondicional, por estar siempre ahí y por ser lo mejor que me dejó la facultad. A mis amigos de la vida porque con sus reiteradas preguntas de “como van con la tesis” incentivaron a que la terminara sólo para no escuchar más esa pregunta. A nuestro profesor y tutor Mario Medici por su paciencia, atención, perseverancia y humor a lo largo de todos estos años. Infinitas gracias por su guía e incondicionalidad. A Dios por haberme guiado en la concreción de este anhelado trabajo. Y por último, a mi compañera de tesis y amiga del alma Celeste, por la espera, por la paciencia y por los años de amistad pasados y por venir.

Laura.

Medina – Sosa

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos agradecer a nuestras familias por acompañarnos en este largo camino que finaliza; a nuestro profesor Mario Medici por su valioso aporte, guía y paciencia en todos estos años; y a la empresa intervenida por abrirnos sus puertas y brindarnos la información necesaria para finalizar este proyecto.

Celeste y Laura.

“Programa de concientización en Higiene y Seguridad en el trabajo, destinado a empleados de una empresa de limpieza”.





**FORMULARIO C**



Facultad de Ciencias de la Administración

Departamento Desarrollo Profesional

Lugar y fecha: Córdoba, 10/08/2015

**INFORME DE ACEPTACIÓN del PROYECTO DE GRADO**

**Título del Proyecto de Grado:** Programa de concientización en Higiene y Seguridad en el trabajo, destinado a empleados de una empresa de limpieza.

**Integrantes:** (Apellido, Nombre y Carrera)

**Medina, Ana Laura** - Recursos Humanos

**Sosa, María Celeste** - Recursos Humanos

**Profesor Tutor del PG:** Medici, Mario

**Miembros del Tribunal Evaluador:** Agüero, Oscar - Singeser, Olga

**Resolución del Tribunal Evaluador**

- El PG puede aceptarse en su forma actual sin modificaciones.
- El PG puede aceptarse pero el/los alumno/s debería/n considerar las Observaciones sugeridas a continuación.
- Rechazar debido a las Observaciones formuladas a continuación.

**Observaciones:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## RESUMEN DEL PROYECTO DE GRADO

Para el desarrollo de nuestro proyecto, elaboramos un programa de concientización y capacitación en materia de Higiene y Seguridad para empleados de todos los niveles de una empresa de limpieza que opera en un importante centro comercial de la ciudad de Córdoba. Para ello profundizamos en el funcionamiento de la empresa mediante entrevistas con los mandos medios/altos, como así también realizamos encuestas a los operarios; visitamos el establecimiento y tomamos fotografías que retratan la labor diaria y las condiciones laborales. También recabamos datos de la ART en cuestión y la comparamos con los índices establecidos por la Superintendencia de Riegos de Trabajo.

En base a lo mencionado anteriormente y al análisis del marco teórico pertinente, procedimos a enunciar las propuestas de intervención para un mejor desarrollo de la actividad económica disminuyendo los riesgos de trabajo y asegurando una mejor calidad de vida a todos los empleados de la organización.

## OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

### Objetivo General:

- ❖ Desarrollar un programa de capacitación y concientización en Higiene y Seguridad con el fin de promover la aplicación de las normativas vigentes y por esa vía, reducir la cantidad y gravedad de los siniestros laborales, asegurando a los empleados una mejor calidad de vida laboral.

### Objetivos Específicos:

- ❖ Adaptar y aplicar las normas técnicas y medidas precautorias tal como lo establece la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo y su Dec. Regl. 351/79 y Res. SRT 295/03.
- ❖ Implementar y coordinar programas de comunicación, motivación y capacitación en temas de Seguridad e Higiene dirigidos al nivel superior, intermedio y operativo, con el fin de alcanzar un elevado grado de cooperación que tienda a un exitoso programa de actividades en esa temática.
- ❖ Disminuir los costos ocasionados por los accidentes ocurridos, a partir de la implementación del programa de concientización y capacitación.
- ❖ Tender a minimizar las consecuencias económicas y sociales, por los daños y/o riesgos físicos y ambientales que pudieran sufrir los empleados en su trabajo cotidiano.
- ❖ Controlar en forma permanente las condiciones y métodos de trabajo, a través de evaluaciones periódicas en los distintos niveles jerárquicos organizacionales.
- ❖ Disminuir el índice de incidencia tomando como referencia el alcanzado en el año 2013.

## CAPÍTULO I

# INTRODUCCIÓN

## PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

A los fines de posibilitarnos contar con información fehaciente y orientar nuestro proyecto de intervención, concertamos una entrevista informal y no estructurada con el gerente operativo el cual nos comentó sobre la organización, su historia, distribución y actividad que se desarrolla en la misma.

La organización será denominada SERVICIOS DE LIMPIEZA S.A. (es por expreso pedido de la dirección que no demos a conocer su nombre). Está dedicada a brindar servicios de higiene diaria y limpieza a pequeñas y medianas empresas, oficinas, consorcios, call centers y fábricas, entre otros.

Su método de trabajo consiste en la permanente actualización de sus empleados mediante el continuo entrenamiento del personal, incorporando lo último en tecnología para satisfacer de la mejor manera a sus clientes cumpliendo con las normas vigentes.

Para el cumplimiento de su cometido, utiliza métodos periódicos de control de calidad mediante la comunicación directa y constante con el cliente recurriendo a encuestas de calidad, fichas de visitas (reportes de inspección), etc., colaborando con el mejoramiento de la calidad del servicio a partir del feedback recibido por parte del cliente que se trate.

### **Misión**

Alcanzar la excelencia en la atención al cliente, la calidad de los servicios prestados y la permanente formación de nuestro personal.

### **Visión**

Ser la empresa número uno del país. Trabajar con procesos certificados, personal entrenado y tecnología aplicada para lograr los más altos resultados en la limpieza de las instalaciones de nuestros clientes, asegurando prácticas sustentables y con alto compromiso en el cuidado del medio ambiente.

Medina – Sosa

### **Objetivo de la empresa**

Procurar destacarse para ser la mejor empresa en el rubro en cuanto a eficiencia, satisfacción al cliente, cuidado del medio ambiente, vocación de servicio y profesionalismo.

### **Filosofía**

Planificar las tareas, diseñar los planes de trabajo de cada cliente, realizar auditorías de control, y la gestión de inventarios de insumos, máquinas y herramientas.

### **Historia**

SERVICIOS DE LIMPIEZA S.A. fue fundada el 1º de Noviembre de 1999 en la ciudad de Córdoba. La empresa inicia sus actividades brindando servicios de limpieza de finales de obra, contratados por el Arq. Euclides Bugliotti. Entre sus primeros trabajos se encuentran los realizados para Fast Food, Planet.Com y el complejo Ropamanía del Hipermercado Libertad de Rodríguez del Busto. También podemos mencionar a Complejo Pro Racing, Inmobiliaria Caffaratti y Betania Construcciones. Los primeros clientes con servicio de abono mensual fueron Consultorios de la Recta S.A., Corrugadora Centro S.A. y Banco Francés S.A. Luego, con el correr de los años, fue abarcando nuevos servicios y buscando horizontes de mayor envergadura para su actividad.

SERVICIOS DE LIMPIEZA S.A. comienza sus actividades con una visión clara y una dotación de 15 empleados. Desde ese entonces y hasta la fecha el crecimiento ha sido sostenido, contando ahora con más 500 colaboradores y una cartera de 150 clientes.

Debido al veloz crecimiento de la demanda debió ampliar la parte administrativa formando cuatro unidades de negocios diferenciándose unas de otras, en función de los distintos servicios ofrecidos:

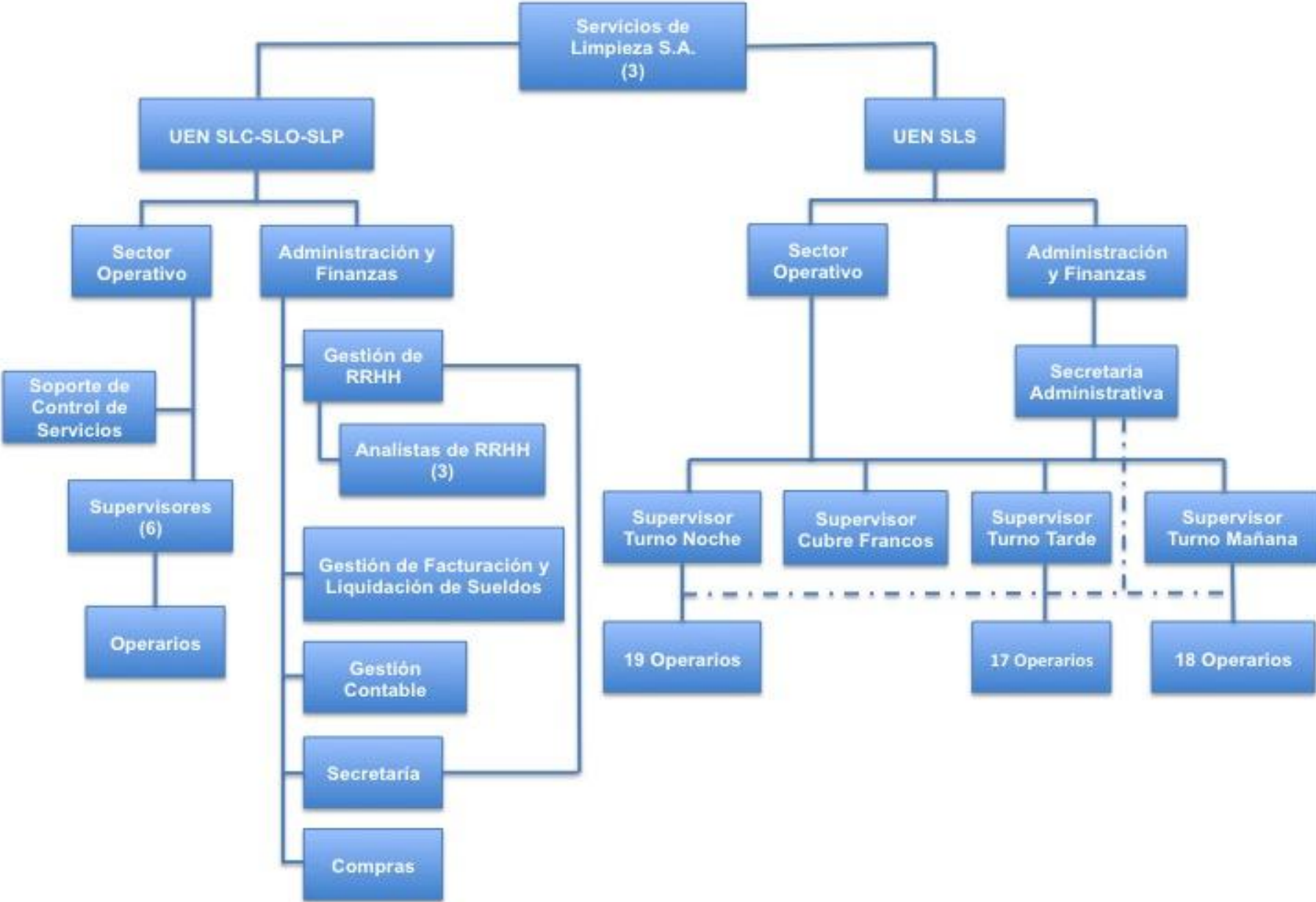
- SLC: encargada de la limpieza de call centers y fábricas;
- SLO: encargada de la limpieza de oficinas y consorcios;
- SLP: encargada de la limpieza de PYMES;

Medina – Sosa

SLS: encargada exclusivamente de la limpieza de un Shopping de la ciudad de Córdoba. **Es en esta última en la cual centramos nuestro proyecto de intervención.**

La empresa SLS comenzó su actividad en el establecimiento el 1° de Abril del 2007. Cuenta con 54 operarios divididos en tres turnos (mañana, tarde y noche), 4 supervisores y 1 secretaria administrativa que desarrolla entre sus tareas la administración de personal. Los operarios emplean diferentes productos y maquinarias para el cumplimiento de su cometido cotidiano. En relación a los productos utilizados podemos mencionar: cloro, cera para piso, decapante de piso, secuestrante de polvo, jabón líquido, perfumina, desengrasante, etc. En cuanto al equipamiento, se utilizan vacuolavadoras industriales, lustradoras industriales de altas revoluciones, lustradoras/lavadoras industriales de bajas revoluciones, lavadoras de alfombras, aspiradoras industriales de polvo, aspiradoras industriales de polvo y líquidos, barredoras industriales de calles, hidrolavadoras industriales, hidroelevador e implementos varios tales como carros ordenadores, carros moperos, astas telescópicas para vidrios, escaleras de aluminio, etc.

**ORGANIGRAMA**





## CAPÍTULO II

# MARCO TEÓRICO

## FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE RRHH

Para lograr los objetivos propuestos en nuestro Trabajo Final de Grado, quisimos como primera medida, adentrarnos en el funcionamiento y en los elementos esenciales del departamento de Recursos Humanos, como así también de sus profesionales, con el fin de lograr una mejora continua en cuanto a la contribución de las personas a su organización.

*“Cuando hablamos de Recursos Humanos nos referimos a las personas que componen una organización”*. Ellas contribuyen al logro de los objetivos empresariales mediante la creación y puesta en práctica de actividades articuladas con las estrategias establecidas por la organización.

La responsabilidad que los gerentes deben asumir, comienza con la correcta utilización de sus Recursos Humanos con el fin de lograr y mantener una ventaja competitiva en el mercado en el cual se encuentra inmersa la organización, contribuyendo así al éxito financiero de la misma, desarrollando acciones que sean éticas y responsables socialmente.

La responsabilidad de los administradores de personal conlleva un triple desafío desde los puntos de vista: estratégico, ético y social. Deben lograr una mejora continua de la organización mediante el uso más eficiente y eficaz de sus recursos, especialmente el humano, contribuyendo al aumento de los niveles de productividad. Esto genera la posibilidad de reducir costos, ahorrar recursos escasos y ampliar las utilidades, lo cual por otra parte, permitirá que la organización optimice los niveles de compensación, de prestaciones y de las condiciones laborales para los empleados, quienes estarán mejor motivados para lograr mayores incrementos en su productividad.

### **Objetivos de la administración de los Recursos Humanos**

Los objetivos son los que guían la función de la administración de los RRHH y deben ser claros y medibles. Estos desafíos pueden clasificarse en:

- 1) Objetivos Corporativos: participar en el éxito de la empresa apoyando la labor de los dirigentes de la organización.

- 2) Objetivos funcionales: mantener la participación en las necesidades de la organización, con el fin de no desperdiciar los recursos disponibles de la empresa.
- 3) Objetivos sociales: responder ética y socialmente a los requisitos que presenta la sociedad en general.
- 4) Objetivos particulares: alcanzar ciertas metas profesionales siempre y cuando contribuyan al logro de los objetivos organizacionales mediante el apoyo del departamento de RRHH a las aspiraciones de quienes componen la empresa.<sup>1</sup>

### **Modelo para la administración de RRHH**

El departamento de RRHH es un sistema abierto porque muchos elementos de la sociedad en general influyen sobre él.

Función de los principales subsistemas de la administración de los RRHH:

- a. Fundamentos y desafíos: *“contribuir a que la organización mejore su eficacia y su eficiencia de manera ética y socialmente responsable”.*
- b. Preparación y selección: *“el administrador de personal requiere información sobre cada puesto de la empresa, así como de las necesidades de personal a futuro”.*
- c. Desarrollo y evaluación: *“los nuevos empleados se orientan mediante el conocimiento que adquieren de las políticas y procedimientos de la compañía. Pasan a ocupar sus puestos de trabajo y reciben la capacitación necesaria para ser productivos. Para evaluar el desempeño de los empleados, se llevan a cabo evaluaciones periódicas. La empresa proporciona a los trabajadores retroalimentación sobre su desempeño y puede ayudar a los gerentes operativos a identificar aspectos que es necesario corregir”.*
- d. Compensación y protección: *“los empleados deben recibir sueldos y salarios justos a cambio de su contribución productiva”,* para mantener niveles de motivación elevados.

Por otra parte, resulta necesario que la organización proteja a sus integrantes de los peligros a los que están expuestos debido a la labor que desempeñan,

---

<sup>1</sup> Werther, William B. Jr; Davis, Keith. (1992). Administración de personal y Recursos Humanos. México. Tercera Edición.

garantizando un ambiente de trabajo exento de riesgos y cumpliendo con las disposiciones legales existentes en dicha materia.<sup>2</sup>

### **Análisis y Diseño de puestos**

Una de las principales funciones del subsistema del departamento de Recursos Humanos es realizar un exhaustivo análisis sobre los puestos que componen la organización con el fin de recabar información y así delimitar los requisitos de los mismos. El analista debe conocer en profundidad los requisitos de cada posición, es decir, cada descripción de puesto de trabajo debe ser específica para que permita al reclutador seleccionar a la persona que tenga los conocimientos, experiencias y habilidades necesarias para poder desempeñarse de una manera óptima.<sup>3</sup>

### **Descripción, especificaciones y estándares de rendimiento**

Dentro de la descripción del puesto se puede encontrar *“una explicación escrita y concisa de las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos de un puesto determinado”*, especificando en qué consiste el puesto, cómo se lleva a cabo, por qué y para qué.

Dichas especificaciones son un *“inventario de las características humanas que debe poseer el individuo que desempeñará la labor. Esto incluye factores de educación formal, experiencia, capacitación y habilidad para enfrentar determinadas demandas de carácter físico o mental”*.

Cuando se ha desarrollado la descripción y las especificaciones del puesto, se debe establecer cuáles serán los niveles de desempeño que la persona que ocupe ese puesto debe alcanzar.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Op. cit 1

<sup>3</sup> Op. cit 1

<sup>4</sup> Op. cit 1

## CAPACITACIÓN

Luego de completar un programa completo de inducción, pocas personas están en posición de desempeñarse en forma satisfactoria. Es necesario capacitarlos para la labor que se los ha contratado. La capacitación no garantiza que las personas hagan lo que deben realizar, pero si debe asegurar que estén en condiciones de hacerlo.

Existen ciertas particularidades de la capacitación, estas son:

- La utilidad: hay casos de personas para los cuales el aprendizaje formal es una experiencia lejana y es difícil que desarrollen una actitud positiva frente a una oportunidad de capacitación, si no se les demuestra cuáles serán los beneficios que obtendrán después del aprendizaje y lo importante que es poder acceder a ellos.
- La decisión: cuando una persona se incorpora a un trabajo se debe eliminar la brecha existente entre los conocimientos que la persona ya posee y los que le son exigidos por el puesto. Esta ya no es una decisión personal sino que es un requisito del puesto de trabajo.
- El tiempo y la oportunidad: el tiempo que se dedica al aprendizaje es un tiempo que se le resta a las operaciones directas y que significan costos. Los capacitadores deben intentar encontrar métodos más efectivos para lograr los resultados esperados en la formación usando el tiempo, de forma que impacte lo menos posible en las operaciones.
- El compromiso con el resultado: las organizaciones le pagan a los capacitadores para que transfieran sus conocimientos a las personas que deben tenerlo, y no por los conocimientos que los mismos poseen.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Blake, O. (1997). La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones. Ediciones Macchi. Argentina. Segunda Edición.

## Objetivos

Una correcta evaluación de las necesidades de mejora conduce a establecer objetivos de capacitación y desarrollo. Estos deben establecer los logros que se desean alcanzar y los medios de que se dispondrá.

Los objetivos deben utilizarse para compararlos con el rendimiento individual de cada empleado capacitado, como así también para evaluar el éxito del programa y como una fuente de retroalimentación para el departamento de RRHH.<sup>6</sup>

Hay que tener en cuenta que no todas las personas se instruyen de igual forma, ni en el mismo tiempo, ni responden de la misma manera a diferentes técnicas aplicadas, pero sin embargo todos deben aprender todo y para un momento determinado. Es por eso que el sistema de capacitación debe contener los recursos adecuados que le permitan diseñar entrenamientos que cumplan con las necesidades detectadas en tiempo y efectividad.

En congruencia con lo anterior, decimos que no sólo lo que se enseña debe ser aprendido sino también que se debe lograr que se traslade a la tarea que cumple normalmente la persona, ésta es la etapa más complicada de la capacitación.

Para lograr este cambio de hábito será necesario que el supervisor a cargo de la persona capacitada, se muestre con un alto grado de compromiso con lo enseñado, como también será necesario crear condiciones de estímulo que ayuden a la persona a llevar a cabo la modificación en el puesto de trabajo y que dicha enseñanza trasladada a la tarea se mantenga en el tiempo.

Existen aprendizajes que es necesario que las personas los conserven aunque sería deseable que nunca tengan que usarlos, tales como el auxilio para accidentes o lucha contra incendios. Para este tipo de aprendizajes es necesario contemplar acciones programadas de capacitación para poder así mantener vigentes los conocimientos.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Op. cit 1

<sup>7</sup> Op. cit 5

## Principios del aprendizaje

*“Los principios de aprendizaje humano constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva”.*

Estos principios son:

- Participación: *“el aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar de forma activa”.*
- Repetición: *“es posible que la repetición deje trazos más o menos permanentes en la memoria”.*
- Relevancia: *“el aprendizaje recibe más impulso cuando el material que se va a estudiar tiene sentido e importancia para quien va a recibir la capacitación”.*
- Transferencia: *“a mayor concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto, corresponde mayor velocidad en el proceso de dominar el puesto y las tareas que conlleva”.*
- Retroalimentación: *“proporciona a las personas que aprenden información sobre su progreso. Los aprendices bien motivados pueden ajustar su conducta de manera que puedan lograr la curva de aprendizaje más alta posible. Sin retroalimentación, el aprendiz no puede evaluar su progreso y es posible que pierda interés”.*<sup>8</sup>

## Técnicas aplicadas en el centro de trabajo

Instrucción directa sobre el puesto: la instrucción se da en el mismo puesto de trabajo, durante las horas de trabajo y la puede impartir un capacitador, un supervisor o un compañero de trabajo.

Rotación de puestos: con el objetivo que adquieran experiencia en varios puestos. Cada vez que una persona rota hacia un nuevo puesto se le debe brindar una sesión de instrucción directa. Esta técnica de rotación ayuda a la empresa en épocas de vacaciones, renuncias o ausentismo.

Relación experto-aprendizaje: se observan niveles elevados de participación y transferencia. Esta relación tiene claras ventajas ya que la retroalimentación se obtiene de inmediato.

---

<sup>8</sup> Op. cit 1

Medina – Sosa

Aprendizaje mediante la práctica: existen ciertos campos profesionales en los que alcanza con la exposición directa a las condiciones de trabajo real para que una persona esté capacitada.<sup>9</sup>

### **Evaluación**

Luego de determinar cuáles son los posibles métodos para capacitar, la evaluación permite vislumbrar si una persona está en condiciones de ejecutar una tarea determinada al término de un proceso de aprendizaje.

Cuando se está diseñando un programa de capacitación, se deben establecer normas de evaluación. Se puede realizar un examen anterior para determinar el nivel de los conocimientos que los empleados poseen, para luego con un examen posterior a la capacitación poder comparar ambos resultados e identificar el nivel de alcance del programa.

Se evalúa todo el programa, es decir, la calificación de los alumnos, la eficacia del profesor, como así también el grado de idoneidad de su aplicación y la ejecución del acto docente.<sup>10</sup>

### **Inspección**

Las inspecciones (auditorías internas) resultan de gran importancia a la hora de detectar condiciones inseguras y métodos de trabajo inseguros, como así también para analizar las causas y minimizar sus riesgos mediante la eliminación de tales condiciones y prácticas erróneas. Las personas a cargo pueden ser una comisión de seguridad, un ingeniero de seguridad, el supervisor o un especialista en la operación afectada.

A nivel formal, las inspecciones deben realizarse con una frecuencia mensual, pero informalmente tanto los supervisores como los trabajadores no jerárquicos deben estar atentos a cualquier situación que pudiese poner en riesgo a los empleados. A pesar de que todos los empleados deben colaborar en aspectos

---

<sup>9</sup> Op. cit 1

<sup>10</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. La Acción Formativa en Seguridad e Higiene. Técnicas Psicopedagógicas.



Medina – Sosa

relacionados con la seguridad en el trabajo, es el especialista en HyS quien los resuelve.<sup>11</sup>

## MOTIVACIÓN

Puede definirse como motivación al *“conjunto de factores que aumentan el esfuerzo de un individuo para realizar una actividad”*.<sup>12</sup> Los estímulos externos crean en el sujeto cierta ansiedad que producen una serie de respuestas para poder satisfacer la necesidad provocada. Si se consigue lograr esos objetivos producidos por el estímulo se restablece el equilibrio; de lo contrario puede ocasionarse un conflicto o frustración.

### Funciones de la motivación

Son aquellos factores que elevan el esfuerzo de la persona para realizar una actividad. Para nuestro proyecto de intervención, nos concentramos en dos grupos en particular:

- Función de incentivo: cuando un individuo emite una respuesta y recibe un incentivo por tal acción, aumenta la probabilidad de futuras respuestas del mismo tipo. En una situación de clase, el feedback es útil para reforzar comportamientos de participación.
- Función disciplinaria: cuando luego de una respuesta dada por un individuo, disminuye la probabilidad que ésta sea emitida nuevamente, estamos hablando de castigo. Éste es un estímulo que la persona desea evitar.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Medici, Mario G; Barrionuevo de Bustos Acuña, Susana; Vivas, Eugenia C. (2005). Calidad de Vida Laboral I. Guía de estudio. Instituto Universitario Aeronáutico. Edición Junio.

<sup>12</sup> Op. Cit 10

<sup>13</sup> Op. Cit 10

## **Tipos de motivación**

Existen dos tipos de motivación, pueden ser intrínsecas o extrínsecas.

La motivación intrínseca o primaria es cuando un sujeto no necesita ser motivado externamente. El estímulo nace en la propia persona, la actividad misma lo vuelve activo.

En cambio la motivación extrínseca o secundaria, en la cual hacemos hincapié, es el estado en el que la persona se moviliza para que con su actividad pueda lograr algo que se relaciona con ella artificial o arbitrariamente. El estímulo proviene del exterior y no de la actividad en sí.

Desde el punto de vista didáctico nos concentraremos en la motivación de desarrollo, con la cual se debe contar a lo largo de toda la clase. La mejor forma de lograrlo es con la participación constante de los alumnos, es decir que todos cooperen con el logro de los objetivos.<sup>14</sup>

## **Motivación y Prevención**

El enfoque parte del supuesto que ante un accidente o enfermedad profesional se genera un “bache” tanto para el trabajador como para la empresa donde trabaja, quebrantando el equilibrio laboral. La motivación cumple el rol de incentivo para la realización de determinadas tareas que estén direccionadas a conseguir nuevamente la normalidad.

Es común que los trabajadores comiencen a utilizar los elementos de protección personal cuando tienen conocimiento de algún accidente y más aún cuando ese desequilibrio laboral los afecta directamente. Es por este motivo que es de suma importancia, presentarles a los trabajadores situaciones de posibles accidentes para aumentar la motivación en el uso de los elementos de protección personal. Esto se puede lograr mediante carteles que mantengan alerta a los trabajadores a nivel visual; filmaciones en las que se muestren accidentes ocurridos y sus consecuencias, etc.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Op. Cit 10

<sup>15</sup> Op. Cit 10

# SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

## INTRODUCCIÓN A LA HIGIENE Y SEGURIDAD

Es en esta instancia cuando nos adentramos en temas netamente relacionados con la Seguridad e Higiene Industrial.

Al hablar de Higiene y Seguridad Industrial, resulta evidente conocer primordialmente el concepto de Salud establecido por la Organización Mundial de la Salud, la cual es entendida *“como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”*.<sup>16</sup>

La salud depende en gran medida de las condiciones de trabajo, concepción en la cual nos introduciremos posteriormente.

La Guía de Estudios del IUA de Calidad de Vida Laboral II<sup>17</sup> nos sitúa en dos conceptos fundamentales y en su diferenciación, que se han convertido en pilares claves para la realización de nuestro proyecto de intervención. Estos conceptos son:

- **Calidad de vida:** *“se refiere a la satisfacción de las necesidades materiales y espirituales, relativas tanto desde el punto de vista de su satisfacción como de su definición sociocultural. El mejoramiento de la calidad de vida es proporcional a la mayor satisfacción posible de necesidades materiales y espirituales”*.
- **Calidad de vida en el trabajo:** *“hace referencia al resultado del equilibrio entre los recursos que la empresa (inmersa en el contexto social) destina a su mantenimiento y expansión, y aquellos que utiliza para la retribución de sus dependientes y para el mejoramiento de las condiciones en que el trabajo se desarrolla y ejecuta. La calidad en el trabajo está determinada tanto por las condiciones de trabajo, como por las regulaciones sociales, jurídicas y económicas”*.

---

<sup>16</sup> <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>

<sup>17</sup> Devalle, Adriana (1998). Calidad de Vida Laboral II. Guía de estudio. Instituto Universitario Aeronáutico.

Medina – Sosa

También es de gran importancia la diferenciación entre las condiciones de trabajo, las condiciones de trabajo del puesto y las condiciones de trabajo de la empresa.

Las condiciones de trabajo: *“propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física y mental del trabajador y su conducta”.*

Las condiciones de trabajo del puesto: *“factores del ambiente físico, del ambiente psicosocial y los aspectos de contenido y organización del trabajo que efectúan sobre la salud del trabajador en sentido integral y que influyen sobre sus facultades intelectuales”.*

Las condiciones de trabajo de la empresa: *“aspectos organizacionales, de infraestructura, asistenciales y sociales que inciden en el mantenimiento y desarrollo de las potencialidades del sujeto y en la preservación y promoción de su bienestar integral”.*<sup>18</sup>

### **Medicina del Trabajo: La historia de la Higiene**

*“La Higiene entendida como la rama de la Medicina del trabajo destinada a conservar la salud y prevenir las enfermedades profesionales, cobró importancia en Buenos Aires a partir de 1870. El interés por lo sanitario surgió a partir de las consecuencias resultantes de la epidemia de fiebre amarilla en 1871. Algunos funcionarios del Estado realizaron obras que cambiaron las condiciones de salud de las ciudades. Se comenzó a entender a la salud como una resultante del medio físico y social en el que se desarrolla la vida de los hombres.*

*En 1873 es cuando la enseñanza de la higiene pública adquiere relevancia de la mano del Dr. Rawson y del Dr. Wilde. La postura tanto sanitaria como política habla de los profundos cambios producidos a nivel económico con la aparición de la industria y de la “cuestión social”. Wilde sostenía que era necesario cuidar la salubridad de los trabajadores, prevenir accidentes de trabajo, y sugería que el*

---

<sup>18</sup> Op. Cit 17

Medina – Sosa

*personal debía ser seleccionado teniendo en cuenta sus aptitudes físicas e intelectuales”.*<sup>19</sup>

### **Las condiciones de trabajo en la Ley de Higiene y Seguridad**

*“La Ley 19.587 de Seguridad e Higiene<sup>20</sup> y la Ley 24.557 de Riesgos en el Trabajo<sup>21</sup> tienen como objetivos procurar la protección de la integridad psicofísica y la dignidad de los trabajadores. Las exigencias básicas de esta Ley son:*

- 1. Creación de servicios de Higiene y Seguridad en el trabajo y de medicina de trabajo de carácter preventivo y asistencial.*
- 2. Institucionalización gradual de un sistema de reglamentaciones generales o particulares en atención a condiciones ambientales o factores ecológicos, y a la incidencia de las tareas o factores de riesgos.*
- 3. Distinguir entre actividades normales, penosas, riesgosas, insalubres o determinantes de vejez o agotamiento.*
- 4. Unificar los términos empleados en Higiene y Seguridad y establecer las definiciones de accidentes, lesiones y enfermedades.*
- 5. Investigar los factores determinantes de accidentes y enfermedades del trabajo y adoptar medidas para la protección integral de la salud del trabajador y las medidas correctivas necesarias.*
- 6. Fijar los principios orientadores en el campo de la selección e ingreso del personal en función de los riesgos que conlleven las respectivas tareas, operaciones, manualidades profesionales, etc.*
- 7. Fijar las condiciones mínimas de Higiene y Seguridad para autorizar el funcionamiento de los establecimientos.*
- 8. Establecer la realización de exámenes médicos tanto preocupacionales como periódicos de acuerdo a las normas reglamentarias que se establezcan”.*

---

<sup>19</sup> Medici, Mario G; Barrionuevo de Bustos Acuña, Susana; Vivas, Eugenia C. (2005). Calidad de Vida Laboral I. Guía de estudio. Instituto Universitario Aeronáutico. Edición Junio.

<sup>20</sup> Ley 19587 “Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo”, Decreto 351/79 y Resolución 295/03

<sup>21</sup> Ley 24557 “Ley de Riesgos de Trabajo”. Sancionada el 13/09/1995, y resoluciones adicionales

## La Ley de Riesgos de Trabajo

*“Esta ley tiene por objeto preservar al trabajador del deterioro ‘previniendo, reduciendo, aislando o eliminando los riesgos’ que puedan afectarlo y ejercer una acción positiva o negativa en ese sentido.*

*El deterioro a causa de la actividad laboral se saldaría a través de los acuerdos entre el empleado, empleador y ART, quienes deben emplear los planes de mejoramiento para irse adecuando a los ambientes y adoptando todas las medidas y compromisos concretos para cumplir con las condiciones de Higiene y Seguridad requeridas por la ley.*

*Por su parte el Estado a través del Poder Ejecutivo Nacional fija pautas a fin de garantizar el cumplimiento del plan y establece las sanciones para casos de incumplimiento. Las infracciones las establece la Superintendencia de Riesgos de Trabajo”.*

La Ley de Riesgos de trabajo no exonera al empleador de sus responsabilidades, sino que la ART por subrogación se hace cargo de la responsabilidad en virtud de la producción del evento. El empleador que no contrató el seguro por un incumplimiento del deber legal, debe hacerse cargo afrontando las consecuencias del accidente o de la enfermedad profesional ocasionada sin perjuicio de la responsabilidad penal que ello involucre.<sup>22</sup>

Las contingencias que cubre la ley son:

Accidente: *“todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo”.*<sup>23</sup>

Enfermedades Profesionales: *“son las producidas como consecuencia del ejercicio del trabajo”.*<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Op. Cit 19

<sup>23</sup> Op. Cit 21

<sup>24</sup> Op. Cit 19

## ACCIDENTES LABORALES

### Prevención de accidentes

Todo accidente puede tener consecuencias sobre los seres humanos, equipos, materiales, maquinaria o tiempo. *“El accidente no produce necesariamente alguna lesión, pero toda lesión es evidencia de un accidente. Cuando los mismos no producen lesiones suelen denominárselos como incidentes y generalmente no se llevan constancias de ellos. Si podemos lograr que cualquier trabajo bien planeado, o cualquier otra actividad se desarrolle como se ha concebido, eliminaremos todos los accidentes y, por lo tanto, todas las lesiones. Un registro de lesiones y de los accidentes que las causaron constituye una parte esencial de un programa de seguridad eficiente”.*

La seguridad, tanto para la empresa como para el trabajador, genera efectos sociales y económicos, debido a que el accidente genera consecuencias de entorpecimientos, dificultades y pérdidas económicas que atañen a ambos aspectos.<sup>25</sup>

Para evitar accidentes de trabajo es de gran relevancia la actitud del trabajador y las condiciones en las que se encuentra el equipamiento y la infraestructura. Es por ello que resulta de extrema importancia la educación en materia de Higiene y Seguridad.

Los accidentes se deben prevenir para controlar los actos y condiciones inseguras y así evitar que los mismos vuelvan a ocurrir. La prevención constituye un medio de protección hacia:

#### Los empleados:

- En sentido humano, *“previniendo y conservando su salud física y mental”.*
- En el ámbito económico, *“previniendo y conservando su potencial productivo y libertad de acción”.*
- En el aspecto social, *“armonizando las fuerzas de trabajo y los beneficios”.*

---

<sup>25</sup> Cutuli, J. A; Gazcon, N; Maggi, E; Campanucci, L; Becerra, R; Exposito, C; Baztarrica, J. M; Ostolaza, J. C; Ponce, T.H. Seguridad e Higiene Industrial. Instituto Argentino de Seguridad. Tercera Edición.

Medina – Sosa

La empresa:

- Económicamente *“reduciendo costos, aumentando la producción y la productividad”*.
- Ofreciendo un bienestar general, el cual genera un *“clima de confianza, confort y seguridad”*.<sup>26</sup>

Al hablar de la prevención de accidentes, debemos tener como objetivo primordial la eliminación de al menos uno de los 5 factores que generan una lesión. Recordemos que la lesión es causada por un accidente y que el accidente es el resultado del factor inmediato que lo precede.

Factores que generan accidentes:<sup>27</sup>

<b>Factores del accidente</b>	<b>Explicación de los factores</b>
Medio social	Puede originar características indeseables o interferir en la educación.
Defectos personales	Ya sean heredados o adquiridos, constituyen las causas por las que el individuo tiende a ejecutar actos inseguros.
Acto inseguro y peligro mecánico o físico	Actitud insegura de las personas.
Accidentes	Accidentes típicos que producen lesiones.
Lesión	Una lesión es evitable. Es el resultado de una serie de hechos o situaciones, que invariablemente ocurren siguiendo un orden fijo y lógico. Uno depende de otro. Un accidente es un eslabón de esta cadena.

Nos encontramos insertos en un mundo en donde las condiciones y el medio ambiente de trabajo se encuentran en constante movimiento, por lo cual se debe apuntar a la disminución o completa eliminación de los riesgos para resguardar la salud de los trabajadores. En consecuencia resulta necesario concientizar a la cúpula empresarial de que a mediano y largo plazo, los costos de prevenir accidentes son considerablemente menores a los incurridos, ya sean directos o

<sup>26</sup> Op. Cit 19

<sup>27</sup> Op. Cit 25



Medina – Sosa

indirectos, con motivo de la reparación del daño de los riesgos profesionales ya causados.

### **Causa de los accidentes**

*“Para el ‘prevencionista’, la causa de un accidente consiste en los defectos, en los actos, o en la falta de acción, que deben corregirse para evitar que el accidente se repita”.* Las lesiones son originadas a partir de una situación peligrosa o riesgosa, o como consecuencia de una acción que el trabajador hace u omite, en relación con la actividad de que se trate, o una combinación de esos factores.

Repasando lo expuesto en el tema anterior, como “factores que generan accidentes”, se pueden establecer las causas como:

1. Actos peligrosos o inseguros: ejecutados por el individuo mismo que pueden ser causales de accidentes o contribuir a que se produzcan.
2. Condiciones inseguras: son las condiciones desfavorables provenientes del medio de trabajo del empleado tales como: el frío o calor excesivo, la falta de luz, exceso de ruidos, falta de ventilación, etc.
3. Causas fortuitas: se refieren a los elementos naturales los cuales son incontrollables como por ejemplo la lluvia, vientos, granizo, etc.<sup>28</sup>

Entender y analizar las causas de los accidentes proporciona a la persona encargada de la seguridad, información útil para localizarlas y corregirlas. Esta información es denominada como “factor de accidente” y se clasifican de la siguiente manera:

- El agente: *“es el objeto o sustancia más relacionado con la lesión, y que en general, podía haber sido protegido o corregido de forma satisfactoria”.*
- La parte del agente: *“es aquella que se encuentra más estrechamente relacionada con la lesión y que, por lo general, podía haber sido debidamente protegida o evitada”.*
- La condición mecánica o física insegura: *“es aquella que figura en el agente de que se trate, y que pudo haber sido protegida o evitada”.* Estas condiciones se concentran en diferentes grupos, de los cuales, en nuestro

---

<sup>28</sup> Op. Cit 19

- caso el que más nos concierne es la ropa o vestimenta insegura (falta de guantes, delantales, zapatos y respiradores o defectos en ellos).
- El tipo de accidente: *“es el contacto entre la persona lesionada y el objeto, sustancia, exposición y movimiento de la persona lesionada, que da por resultado la lesión”*.
  - El acto inseguro: *“es la violación de un procedimiento comúnmente aceptado como seguro, el cual provoca accidentes”*, como ser la falta de uso de prendas seguras o dispositivos para la protección personal.
  - El factor personal inseguro: *“es la característica mental o física que da ocasión a un acto riesgoso. Ejemplos:*
    - *Actitud impropia: hacer caso omiso o no comprender las instrucciones, nerviosidad, excitabilidad, etc.*
    - *Falta de conocimiento o habilidad: no estar enterado en las prácticas de seguridad, no tener experiencia, etc.*
    - *Defecto físico: de la vista u oído, fatiga, intoxicación, etc.”*<sup>29</sup>

### **Investigación de accidentes**

Los accidentes deben ser investigados con el objetivo de reunir información relacionada con las causas que los provocaron y así poder eliminar dichos factores generadores de los mismos como un método de prevención. Todo accidente laboral y todo incidente cualquiera sean sus consecuencias debe ser denunciado e investigado de inmediato, ya que todos los accidentes son potencialmente graves.<sup>30</sup>

### **Consecuencias de los accidentes**

Los accidentes generan consecuencias que afectan a la empresa y al empleado en sí mismo. Las consecuencias se pueden clasificar en los siguientes grupos de acuerdo a la lesión que genera en el individuo afectado:

---

<sup>29</sup> Op. Cit 25

<sup>30</sup> Op. Cit 19

- Incapacidad permanente o total: *“implica el fin de la vida útil del trabajador en forma total y definitiva”*.
- Incapacidad permanente parcial: *“se refiere a la pérdida completa o la pérdida del uso de cualquier miembro o parte de un miembro del cuerpo, o cualquier daño permanente de las funciones del cuerpo o de partes de éste”*.
- Incapacidad temporal total: *“incapacidad que impide que la persona pueda desarrollar un trabajo habitual sin que deje secuelas que interfieran o limiten el trabajo futuro”*.
- Lesiones no incapacitantes: *“constituye una lesión que requiera atención médica o primeros auxilios, pero no produce la muerte o incapacidad permanente o temporal”*.
- Lesión de tratamiento médico: *“son lesiones que no provocan muerte, incapacidad permanente, o incapacidad temporal total, pero que requieren alguna atención clínica”*.<sup>31</sup>

Los accidentes laborales también generan costos los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Costos para la empresa “visibles o directos”: originan costos perceptibles que inciden directamente en los costos de producción: salario y capacitación del reemplazante o pérdida de producción por reubicación de otro operario; daños materiales producidos en máquinas y herramientas; primas de seguros contra accidentes, o en su defecto los gastos médicos; compensaciones económicas; etc.
- Costos para la empresa “invisibles o indirectos”: son los costos ocultos los cuales representan en promedio una proporción igual o mayor del costo total de los accidentes que los costos directos.

---

<sup>31</sup> Op. Cit 25

Medina – Sosa

- Costos para el trabajador: sufrimiento del lesionado y de su familia con posibles secuelas emocionales que podrían afectar su rendimiento normal; incapacidad temporal; efectos económicos sobre el trabajador; etc.<sup>32</sup>

*“A pesar de que las empresas contraten seguros contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de todas formas deberían responsabilizarse de los mismos, ya que las malas condiciones y medio ambiente de trabajo, perjudican la eficiencia de las organizaciones. Es en esta instancia cuando aparecen los “costos ocultos”, los cuales son los efectos de la alta tasa de rotación, ausentismo, derroche de materias primas, incidentes que provocan la interrupción del proceso productivo, etc”.*<sup>33</sup>

De acuerdo a lo expuesto, es necesario concientizar a la empresa de que mediante una evaluación adecuada de los costos de los accidentes, un programa de seguridad adecuado y eficiente no constituye un gasto desde el punto de vista financiero, sino que afecta favorablemente a los beneficios y es una inversión ya que el dinero empleado es restituido en forma de menores gastos generados por las lesiones y de menores costos indirectos como consecuencia de la disminución del número de accidentes incurridos.<sup>34</sup>

### **Estudio estadístico de los accidentes**

El uso de las estadísticas permite elaborar un programa de seguridad efectivo. Las estadísticas de un mismo tipo llevadas durante años sirven para saber si el número de accidentes aumenta o disminuye y para comprobar si la labor de prevención tiene resultados positivos o negativos en la empresa. También es importante a la hora de que las partes tomen conciencia acerca de los riesgos a los que están expuestos para avivar el interés y así enfatizar en la importancia de la seguridad. Al compararlas con la causa de los daños se manifestarán los riesgos que deben ser minimizados, las condiciones inseguras y las medidas de

---

<sup>32</sup> Op. Cit 19

<sup>33</sup> Neffa, Julio C. (1988). ¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Editorial Hvmánitas - CEIL (Centro de Estudios e Investigación Laborales del CONICET). Buenos Aires.

<sup>34</sup> Op. Cit 25

Medina – Sosa

prevención que deben ser tomadas. Es necesario mantener un registro de las lesiones detallando el tipo y ocurrencia de los accidentes que producen daños a los trabajadores e identificar las áreas en que debe aplicarse una acción correctiva. Para que las estadísticas sean significativas deben mantenerse de una manera uniforme y tener el mismo significado para todas las personas.<sup>35</sup>

Como mencionamos, el análisis estadístico de los accidentes, constituye un elemento muy importante para la prevención. Este aspecto es de gran valor tanto para las empresas, como para las ART ya que el establecimiento y puesta en práctica de un programa de indemnización por enfermedades y accidentes de trabajo, debe basarse en datos numéricos sobre las características e incidentes de los riesgos laborales cubiertos.

La OIT recomienda recurrir a medidas relativas como los **índices** de frecuencia, incidencia y gravedad.<sup>36</sup>

- **Tasa de frecuencia:** *“mide la ‘velocidad’ o cuantía con que ocurren las lesiones. Está determinada por el número total de muertes, incapacidades permanentes totales, permanentes parciales y temporales totales, relacionado con las horas trabajadas que ocurren durante un período en particular”.*
- **Índice de incidencia:** *“relaciona el número de accidentes con el promedio de los trabajadores expuestos”.*
- **Tasa de gravedad:** *“se utiliza para indicar la proporción de tiempo perdido”.*

En el cómputo de las tasas de lesiones, sólo se utilizan las lesiones incapacitantes, las cuales permiten a la empresa determinar la efectividad con que se están enfrentando los problemas de accidentes y el nivel de progreso que se va desarrollando. A pesar de que las lesiones no incapacitantes no están incluidas en las tasas habituales, deben ser consideradas registrándolas por separado, indicando su frecuencia, los departamentos donde ocurren, el tipo de lesiones y su relación con las lesiones incapacitantes.

---

<sup>35</sup> Op. Cit 25

<sup>36</sup> OIT – Organización Internacional del Trabajo (1987) – “Introducción a las Condiciones y al Medio Ambiente de Trabajo”

Medina – Sosa

El departamento de seguridad debe mantener un registro adecuado de las lesiones para poder evaluar el progreso de un programa de seguridad. Dichos registros posibilitan la identificación de las condiciones y métodos de trabajo inseguros que producen lesiones.<sup>37</sup>

## **ENTRENAMIENTO DE LOS OPERARIOS Y DEL PERSONAL DE SEGURIDAD.**

Debemos diferenciar los conceptos de enseñanza y adiestramiento en seguridad. *“La enseñanza de seguridad es el proceso de ampliar y aumentar los conocimientos acerca de la seguridad, con el objeto de desarrollar la conciencia vívida de la importancia que tiene la eliminación de accidentes y una actitud vigilante y alerta que permite reconocer y corregir condiciones y prácticas que pueden ocasionar lesiones”.*<sup>38</sup>

*“El adiestramiento en la seguridad es el proceso de desarrollar la aptitud en el empleo de métodos seguros de trabajo y en la aplicación de prácticas seguras durante el desempeño de las labores”.*<sup>39</sup>

Es bajo el porcentaje de personas que aplican los conocimientos adquiridos en la realización de su labor para mejorar su trabajo. Es por ello que los programas de seguridad deben perseguir tres objetivos fundamentales: estimular el interés en la seguridad, impartir conocimientos acerca de la forma correcta de realizar la labor y desarrollar la aptitud de trabajar con seguridad.

El supervisor debe tener pleno conocimiento de las tareas que efectúan sus subordinados como así también debe ser capaz de transmitir los conocimientos adquiridos sobre seguridad instruyendo al personal sobre el correcto uso de los EPP y equipos necesarios. Debe también tener pleno conocimiento de cada uno de los movimientos y condiciones de trabajo indispensables para que la labor diaria se realice con vistas a mejor producción y mayor seguridad. El

---

<sup>37</sup> Op. Cit 25

<sup>38</sup> Op. Cit 25

<sup>39</sup> Op. Cit 25

Medina – Sosa

conocimiento de todos los actos realizados (análisis de la tarea), permitirá descubrir aquellos riesgos materiales que sean ajenos a la acción del hombre tales como las características propias de las maquinarias, herramientas deterioradas, sistemas de trabajos inapropiados, manipuleo incorrecto de materiales, etc.

La determinación de las aptitudes necesarias de los obreros, el propósito de protección en la relación hombre-máquina y la fijación de normas de seguridad, son estipuladas gracias a los resultados del análisis de las tareas, el cual tiene el propósito de investigar riesgos.

A las tareas se las puede clasificar en dos grupos: tareas continuas o de repetición, que una vez planeadas y puestas en práctica con todas las normas de seguridad, se necesita únicamente la vigilancia del cumplimiento de esos principios, de los usos de resguardos, de los elementos de protección individual, etc. Por otra parte se encuentran las tareas discontinuas o variables, que al poder sistematizarse solo en pequeña escala, las operaciones cambian cada vez que se las ejecuta. En tales situaciones el rol del supervisor es primordial al momento de identificar riesgos para prevenirlos y eliminarlos mediante un programa de educación y control permanente.<sup>40</sup>

### **Normas de seguridad**

Al establecerse cualquier nuevo campo de actividad es preciso fijar normas que sirvan de base al progreso sucesivo. Estas normas se dividen en dos grupos:

- a) Normas voluntarias: *“aplicadas sin coacción. Como su objetivo es la prevención de accidentes, estas normas representan la realización de la experiencia y se aceptan y observan como resultado de su valor práctico y como ayuda en la labor preventiva”.*
- b) Normas obligatorias: *“son normas establecidas por los gobiernos Federales y Estatales que tienen el efecto de una ley, con el fin de*

---

<sup>40</sup> Op. Cit 25

Medina – Sosa

*asegurar la corrección de riesgos concretos y de establecer ciertos requisitos que se consideran indispensables para la seguridad”.*<sup>41</sup>

#### Falta de cumplimiento de normas – Acción disciplinaria

Como mencionamos anteriormente, un programa de educación en seguridad en todos los niveles, no solo alienta la prevención de accidentes, sino que también fomenta la toma de conciencia de los riesgos a los que los empleados están expuestos. No se considera positiva la acción disciplinaria, salvo como último recurso debido al incumplimiento de las normas por parte del trabajador.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Op. Cit 25

<sup>42</sup> Op. Cit 25



### CAPÍTULO III

## **RELEVAMIENTO**

## RECOLECCIÓN DE DATOS

Mediante la utilización de diversos instrumentos de recolección de datos, profundizamos en la situación en la que se encuentra la empresa en materia de HyS.

Como punto de partida, entrevistamos tanto al gerente operativo como a la secretaria administrativa para indagar en cuestiones tales como: si cuentan con un área o política de Higiene y Seguridad, qué precauciones toma la empresa a la hora de prevenir accidentes o enfermedades profesionales, si los operarios conocen dichas acciones y si saben cómo reaccionar ante diferentes accidentes, si se les brinda una correcta inducción y capacitación en dicha materia, el uso de los datos estadísticos de los accidentes laborales, el uso de elementos de protección personal y maquinarias, etc.

Por otro lado, tomamos una muestra de 38 operarios a los cuales se les realizó una encuesta con el fin de determinar su realidad en dicha materia.

Utilizamos la información estadística brindada por la ART en cuestiones tales como: cantidad de siniestros en los años 2012 y 2013 (los cuales empleamos de referencia en nuestro proyecto de grado), causa de los mismos, cantidad de días no trabajados por motivo de accidentes, los agentes materiales y su porcentaje de incidencia, y la zona del cuerpo afectada.

Como último método de recolección, recurrimos a la observación directa no participante, en la cual nos dirigimos al establecimiento y observamos el comportamiento de los trabajadores en cuanto a la utilización de los elementos de protección, manejo de líquidos y maquinarias, entre otros; como así también las condiciones edilicias, la disposición de los carteles de seguridad, el etiquetado de los líquidos, la condición de las maquinarias, etc. Todo lo expuesto anteriormente, nos permitió retratar y observar el entorno con más precisión.

### **Entrevistas a la secretaria administrativa y al gerente operativo.**

Como se muestra a continuación, hemos integrado en diferentes categorías la información obtenida de las entrevistas realizadas a la secretaria administrativa encargada del personal y al gerente operativo de SLS.

(La entrevista a la secretaria administrativa se encuentra en el **Anexo I** – Página 75).

(La entrevista al gerente operativo se encuentra en el **Anexo II** – Página 81).

#### *Inducción a la organización – Evaluación del aprendizaje.*

Ambos entrevistados nos comentaron que al momento del ingreso de los empleados se les hace entrega de un manual de inducción a la seguridad, el cual incluye información acerca de la correcta manipulación de líquidos y herramientas, cómo reaccionar en caso de accidente, educación vial, entre otros. Es la secretaria administrativa quien se encarga de entregar dicho manual y de realizar la inducción a los nuevos empleados a través de un proceso que incluye una explicación breve de la empresa, los pasos a seguir en caso de ausentismo, información sobre el pago de haberes, sus obligaciones, etc. Según su visión, la falla radica en la falta de seguimiento o evaluación del aprendizaje, ya que no se exige la lectura del manual ni la incorporación de los conocimientos, si no que sólo es entregado como un amparo legal de la empresa ante cualquier conflicto.

#### *Análisis, descripción y especificaciones del puesto.*

Hace algún tiempo que la empresa formalizó las descripciones de puestos. Éstas incluyen las tareas que deben ser realizadas, las responsabilidades, los objetivos, la frecuencia con las que deben ser ejecutadas, y los elementos de seguridad necesarios para cada rol. Cada operario debe conocer en profundidad qué tareas debe realizar según la posición que le es asignada.

La administrativa sostiene que los nuevos empleados van aprendiendo con la práctica las tareas en las que deben desempeñarse. También menciona que existen ciertos aspectos como conocimientos, aptitudes y actitudes que no están especificados ya que, por la característica de los puestos en su gran mayoría, no son un requisito excluyente al momento de la selección de personal.

Medina – Sosa

### Capacitación: importancia y beneficios.

Según las opiniones recibidas, se deben diferenciar tres tipos de capacitaciones: las realizadas por el cliente (centro comercial), las exigidas por el mismo que SLS debe brindar, y las capacitaciones exigidas por ley. Actualmente los trabajadores reciben periódicamente capacitaciones por parte del cliente en temas relacionados con primeros auxilios, manejo del fuego, pasos a seguir en caso de incendio en el shopping, etc.; y las suministradas por la empresa pero exigidas por el mall tales como manejo manual de cargas y líquidos, entre otras. Tanto para los puestos operativos como para los mandos medios, ambos entrevistados señalan que no cuentan con un cronograma de capacitación establecido que responda a las exigencias de la ley y que, por defecto, se encuentran supeditados a los requerimientos del servicio. Pese a la ausencia de un programa formal, coinciden en la importancia de entrenar al personal ya que reconocen los beneficios que esto significaría tales como seguridad laboral, tranquilidad a los operarios, prevención de accidentes, etc. La secretaria sostiene que el primer paso es lograr que la gerencia visualice esta temática como una inversión y no como un gasto, ya que los resultados se verán reflejados favorablemente en el largo plazo.

### Satisfacción en el trabajo.

No cuentan con ningún sistema de medición de la satisfacción de los empleados. Todas las inquietudes son canalizadas de manera informal a través de los supervisores o de la secretaria administrativa, las cuales rara vez son cuestiones relacionadas con la Higiene y Seguridad en el trabajo.

### Política en Higiene y Seguridad – Normas.

La empresa no cuenta con un política instaurada en HyS. Debido a las exigencias legales y del centro comercial, se conformó un equipo multidisciplinario que agrupa a un técnico externo en Higiene y Seguridad, la Gerencia de Operaciones y el departamento de RRHH. El objetivo a

Medina – Sosa

corto/mediano plazo es elaborar una política que pueda ser aplicada a las diferentes unidades de negocios.

Accidentes: prevención, modos de acción, registro, investigación y estudio estadístico.

Tanto el gerente operativo como la encargada de personal coinciden en que no hay un método de prevención de accidentes a excepción de la entrega de los EPP. Se actúa de manera reactiva una vez ocurridos los siniestros para evitar que vuelvan a repetirse. Uno de los objetivos de la Política de Seguridad a implementarse es la prevención de los mismos. Si bien la totalidad de los empleados en todos los niveles son instruidos sobre cómo proceder en caso de accidente, la secretaria señala que los operarios no tienen conocimientos de la importancia de los elementos de protección personal ni de los riesgos que su incorrecto uso conlleva.

Es la ART quien se encarga del registro, seguimiento e investigación de los siniestros ocurridos. Con respecto a los dichos del gerente, SLS sólo lleva un registro para el control de ausentismo; y sólo en los casos de mayor envergadura la empresa realiza una investigación paralela a la ejecutada por la ART. Por otra parte, la administrativa afirma que las estadísticas a disposición no son utilizadas como un recurso de retroalimentación para los empleados.

Elementos de protección personal y maquinarias: correcto uso, registro, mantenimiento y sanciones.

Los EPP son debidamente entregados a los operarios en todos los casos que la tarea lo requiera. Según lo informado por la encargada de personal, no se lleva registro de dicha entrega lo cual, ante cualquier eventualidad, constituye un inconveniente al momento del seguimiento de los elementos proporcionados.

De la misma forma, ambos acuerdan que informalmente, es el supervisor el encargado de controlar el correcto uso de los EPP y de las maquinarias, pero que este control no es constante ni está establecido como tarea en su descripción de puesto. También mencionan que si bien no hay un esquema de

Medina – Sosa

sanciones formalizado, es el mismo supervisor el encargado de sancionarla de acuerdo a su observación y a la gravedad del caso.

En lo que al mantenimiento de las maquinarias se refiere, encontramos una discrepancia entre ambos entrevistados. Mientras que la secretaria indica que no hay un plan de mantenimiento instituido y que se las arregla una vez detectada la rotura; el gerente sostiene que el mismo se realiza internamente por un operario en lo que respecta a cuestiones básicas, y externamente cuando es necesario un service mas especializado.

Medina – Sosa

### **Análisis FODA**

A continuación, realizamos el análisis **FODA** de la organización para poder tener una visión más clara del estado actual de la empresa en cuestión:

#### **FORTALEZAS**

- Predisposición de la empresa en realizar un cambio en materia de Higiene y Seguridad.
- Disposición del presupuesto y los medios adecuados para realizar dichos cambios.
- Grupo joven con potencial de aprendizaje.
- Compromiso por parte del personal en la persecución del objetivo global de la organización (“Shopping limpio”) mediante el desarrollo eficiente de su labor diaria.

#### **OPORTUNIDADES**

- Conocimiento de la legislación vigente.
- Solicitud de cambios por parte de la ART.
- Predisposición de los directivos para considerar nuestro proyecto de intervención como una propuesta de solución al problema detectado.

#### **DEBILIDADES**

- Bajo nivel educativo de los empleados ya que la tarea no lo requiere.
- Falta de desarrollo de un programa educativo hacia los empleados en relación a la problemática de Higiene y Seguridad laboral.
- Falta de proactividad de los empleados debido a la escasez de información en dicha materia.
- Poco interés de aprendizaje de los subordinados en cuanto a la correcta utilización de los elementos de trabajo, ya que no visualizan los beneficios que resultarían del apropiado manejo de los mismos.
- No existe una buena relación entre las personas de los diferentes turnos.
- Falta de compañerismo entre los empleados al momento de realizar sus tareas.

Medina – Sosa

- Poca comunicación entre los niveles (supervisor/operario).
- A la mayoría de los operarios sólo les interesa llegar al “fin” sin importarles los “medios”, es decir que solo les concierne llegar al objetivo global de la organización para evitar sanciones, sin tener en cuenta cómo lo logran llegando a poner en riesgo hasta su propia salud.

### AMENAZAS

- Falta de control por parte de entes gubernamentales ya que no se realizan visitas periódicas para evaluar la seguridad/inseguridad de las prácticas desarrolladas por la organización.
- Falta de regulación por parte de entes externos (ART) ya que no tienen en cuenta la causa que ocasiona un incidente laboral, sino que actúan sobre la consecuencia del mismo (comportamiento reactivo).
- Presión por parte de las empresas de la competencia, ya que las mismas le dan un lugar esencial a la Higiene y Seguridad laboral, obligando al resto del sector a actualizarse constantemente en esta materia.

A partir del análisis FODA podemos vislumbrar que la organización desde el departamento de personal, no cuenta con un método de sensibilización y concientización a sus empleados en relación a la prevención de accidentes, si no que, por el contrario, la misma adopta una conducta reactiva ante cada siniestro en particular; es decir que la empresa actúa sobre la consecuencia del incidente ocurrido, cuando lo óptimo sería eliminar las prácticas inseguras desde un primer momento garantizando así la seguridad de sus empleados y disminuyendo los costos derivados de los siniestros.

### DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA Y/O NECESIDAD

A partir de la información brindada por nuestra interlocutora, pudimos dilucidar que la empresa presenta una marcada preocupación relacionada con el gran número de accidentes laborales que se producen en este área de la organización, lo que nos induce a prestar mayor atención en la resolución de



Medina – Sosa

este inconveniente, debido a que ello representa sensibles pérdidas sociales y económicas, comparándolas con las de actividades laborales similares e incluso con otras de mayor riesgo. Sobre este aspecto, en una aproximación general, pudimos notar que en las otras UEN el porcentaje mensual de faltas por incidentes laborales es del 5% aproximadamente, mientras que en SLS se estima que los accidentes derivados a la ART son del 24% sobre el total de las ausencias, datos que merecen nuestra atención y que serán analizados en profundidad posteriormente.

Al indagar más profundamente en los motivos por los cuales se producen tales incidentes y accidentes laborales, atribuimos estas situaciones a causas relacionadas con la falta de capacitación y preparación de los trabajadores para realizar las tareas que se les demandan y a la carencia de información en cuanto a la manera adecuada de manipular los elementos de trabajo que se les proveen. Teniendo en cuenta que dichos incidentes ponen en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores, que el mayor gasto económico de la actividad proviene de la incidencia accidental, y que los mismos están dados por los aspectos relacionados con la Higiene y Seguridad, se produce un elevado porcentaje de ausentismo y costos administrativos que demandan la atención y tratamiento de los accidentes, generándose así una cadena en la que también se producen gastos extraordinarios repercutiendo asimismo en las demás unidades de negocios de dicha organización.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN**

El problema enunciado anteriormente requiere de una solución para asegurar la calidad de vida laboral y bienestar de los empleados y en efecto evitar las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia de los incidentes laborales.

Nuestro proyecto se basa en aspectos puramente relacionados con los Recursos Humanos con el fin de mejorar la labor diaria de sus empleados y su calidad de vida procurando un ambiente de trabajo seguro, logrando la eficiencia de la

Medina – Sosa

organización como así también la calidad en sus servicios. Es por ello que pretendemos lograr con nuestra intervención, que la organización cuente con un programa educativo de concientización previamente establecido, aplicando normas y reglamentaciones, que posibilite evitar la mayor cantidad de accidentes laborales, ayudar a tomar conciencia de los riesgos que se pueden correr, y así motivar, fomentar y asegurar un ambiente laboral libre de riesgos.

## CAPÍTULO IV

# DIAGNÓSTICO

### **Cuestionarios a los empleados.**

(El modelo de los cuestionarios y sus gráficos se encuentran en el [Anexo III – Página 86](#) y en el [Anexo IV – Página 91](#) respectivamente).

A partir de una encuesta realizada a una muestra de 38 operarios, pudimos recabar la siguiente información:

- El 45% de los trabajadores han sufrido accidentes laborales alguna vez en el transcurso de su estadía en la empresa.
- Sólo el 34% tiene conocimiento sobre cómo proceder ante un siniestro.
- El 18% dice no conocer los riesgos que su trabajo diario acarrea.
- Cuando se les preguntó acerca de la capacitación recibida en materia de HyS, exactamente el 50% dijo no haber recibido nunca ningún tipo de capacitación.
- El 34% dice no conocer las normas de Higiene y Seguridad.
- Sólo un operario dijo no haber recibido sus elementos de protección personal. Del restante de los trabajadores el 53% recibieron guantes; el 30% recibió calzados; el 7% cuenta con delantales; el 6% recibió fajas de seguridad; al 3% les fueron entregados cascos; un 1% antiparras y ningún operario fue provisto de barbijos.
- Al preguntarles si los respectivos supervisores controlan la correcta utilización de los EPP, el 73% respondió que SI mientras que el 24% dijo no percibir un control directo sobre el correcto uso de los mismos.
- Quisimos saber la percepción de los operarios en cuanto a la frecuencia de dicho control. Del total de la muestra, el 57% respondió que el control es diario; el 24% dijo nunca haber recibido control alguno; un 5% infirió que los controles se realizan semanalmente y otro 5% NS/NC.
- Al indagar sobre los medios para realizar sugerencias de cualquier tipo, el 52% negó la existencia de algún método mientras que el 37% dijo poseer medios para expresar sus sugerencias. El 11% NS/NC.
- Con respecto al punto anterior, sólo el 5% piensa que sus sugerencias son tomadas en cuenta por la dirección. El 26% no ve sus sugerencias implementadas en lo absoluto. Un 34% decidió no responder.

Medina – Sosa

### **Estadísticas ART.**

La ART nos brindó dos documentos relevantes para nuestro análisis. El certificado de accidentabilidad y una lista detallada de los accidentes registrados en SLS durante el período 2012-2013.

Según el certificado de accidentabilidad provisto por la ART se han registrado:

Promedio de trabajadores: 49,5

Cantidad de siniestros acumulados: 33

Días de ILT acumulados: 1.254

Índice de incidencia acumulada: 38,79%

(El certificado se encuentra en el **Anexo V** – Página 97)

En contraposición, según el informe de accidentabilidad obtenido de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo, el índice de incidencia AT/EP para el sector económico Servicios Sociales en el período 2012-2013 es del 6,44%, mientras que el índice de incidencia global para ese mismo período es del 10,11%.<sup>43</sup>

Luego de analizar el detalle del registro de los siniestros ocurridos, podemos determinar lo siguiente (los gráficos de torta se encuentran en el **Anexo VI** – Página 100):

- En primera instancia, notamos que entre los años 2012 y 2013 se han registrado 33 accidentes de los cuales el 70% han sido laborales, el 27% in itinere y el 3% reingreso. El término reingreso se refiere a aquellos operarios que sufrieron algún accidente y que luego de reintegrarse al trabajo vuelven a sentir alguna molestia o dolor por lo cual regresa el caso a la ART.
- El 53% de los trabajadores accidentados se ausentaron de 1 a 10 días, mientras que un 29% se ausentó más de 50 días.
- De los 33 accidentes registrados, el 18% (6 operarios) fueron declarados con alguna incapacidad permanente parcial definitiva. Todos pudieron

---

<sup>43</sup> [http://www.srt.gob.ar/estadisticas/series/si/Serie\\_historica-Indicadores\\_de\\_ATEP\\_excluye\\_accidentes\\_in\\_itinere.xls](http://www.srt.gob.ar/estadisticas/series/si/Serie_historica-Indicadores_de_ATEP_excluye_accidentes_in_itinere.xls)

Medina – Sosa

retomar sus tareas pero dependiendo del porcentaje de incapacidad y de la zona afectada, se calcula el pago que le corresponde por parte de la ART.

- Las formas de accidentes son de lo más variadas en donde podemos distinguir con el 31% las caídas de personas. Otra forma que se destaca con un 18% son las heridas cortantes, y con un 12% los choques contra objetos móviles.
- Las zonas del cuerpo más afectadas son la mano en un 25%, la región lumbar, y pierna y pie en un 21% respectivamente. Las lesiones más comunes que se registraron son traumatismos múltiples, cuerpo extraño en ojo, distensión muscular, heridas punzantes, fracturas, contusiones, torceduras y esguinces.
- Los agentes causantes son diversos como podemos visualizar en su respectivo gráfico. Se destacan con un 19% la manipulación de maquinarias, con un 15% el uso de escaleras, y con un 9% respectivamente los residuos, bolsas/cajas, motocicletas y elementos en el interior del medio ambiente.

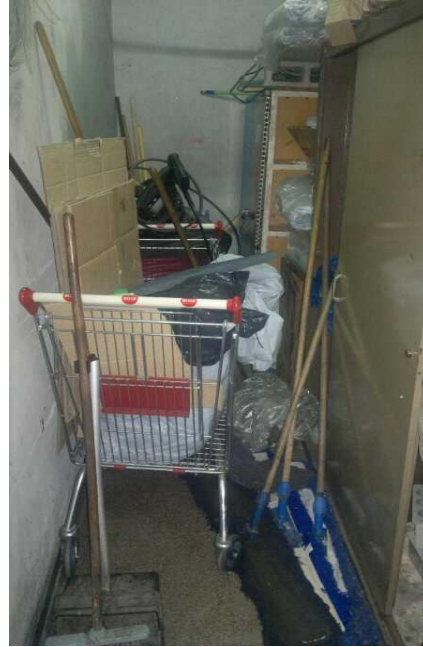
Medina – Sosa

### Fotografías en el establecimiento.

Por una normativa del centro comercial, no pudimos tomar fotografías dentro del mismo. Sólo pudimos retratar los espacios internos asignados a SLS.



Instalaciones eléctricas y cables en el medio del paso sin resguardo. Riesgo de tropiezos, caídas y cortocircuitos.



Elementos de limpieza almacenados inadecuadamente obstaculizando el paso. Falta de orden.



Servicios sanitarios inadecuados. Baños y mingitorios fuera de servicio. Lockers mal ubicados. Falta de higiene.



Medina - Sosa



Bidones de líquidos sin tapa y sin rotular. Almacenamiento y resguardo inapropiado. Estanterías precarias con riesgos a ceder por derrumbe. Ningún tipo de señalización sobre las precauciones al manipularlos. No se respetan las condiciones medioambientales.



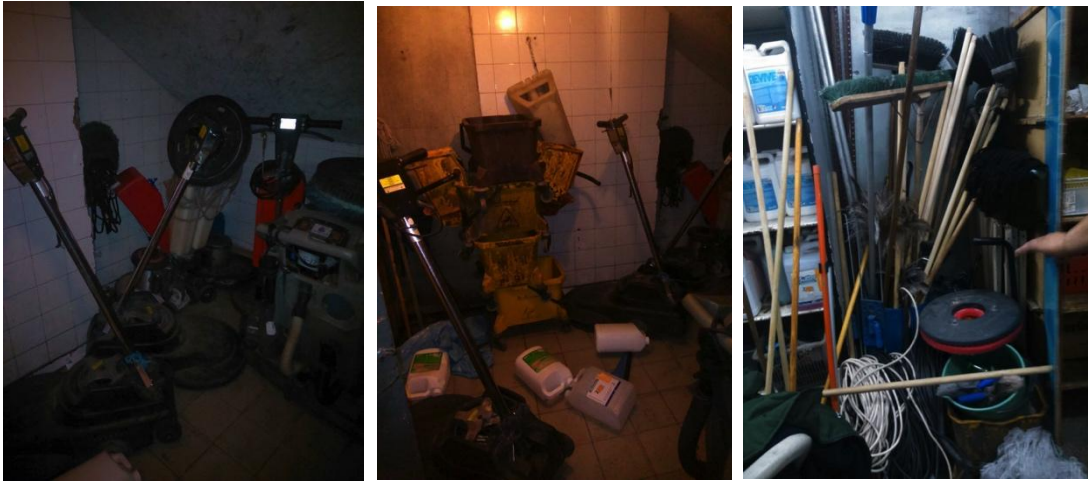
Espacio de descanso sin equipar. Falta de mobiliario e higiene.



Estantería precaria pudiendo colapsar por el peso. Almacenamiento desordenado, ocasionando pérdida de materiales.



Medina – Sosa



Cuarto de máquinas desordenado y sucio. Máquinas deterioradas. Almacenamiento inadecuado de los elementos de trabajo.



Operarios manipulando líquidos peligrosos sin ningún tipo de protección personal (guantes, barbijos).

### **Conclusión a partir de los datos recabados**

Luego de analizar la información recabada de diferentes fuentes, podemos afirmar que existen muchas falencias que podrían ser resueltas por diversas acciones de Recursos Humanos.

En primer lugar, al contrastar la información obtenida de la ART con los de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo para el período 2012-2013, podemos dilucidar que la tasa de accidentabilidad de la empresa SLS es seis veces mayor en lo que al sector económico de Servicios Sociales respecta.

Identificamos un visible desinterés por parte de la empresa en cuestiones de Higiene y Seguridad debido a la falta de políticas que guíen y regulen la actividad; falta de un programa establecido de capacitación en dicha materia destinada a los nuevos ingresos como así también un plan periódico que refresque los conocimientos ya adquiridos tanto a operarios como a mandos medios y altos (más allá de los exigidos por el shopping); falta de presencia del profesional idóneo designado (externo) en el lugar de trabajo.

Paradójicamente se les exige a los operarios la limpieza del centro comercial mientras que sus propias instalaciones, lugar de descanso, sanitarios, etc. sufren de un desorden absoluto rompiendo todas las leyes de higiene, limpieza y seguridad.

También visualizamos un alto porcentaje de trabajadores accidentados como así también de accidentes registrados lo cual afecta directamente los niveles de ausentismo.

Al no ser casos de extrema importancia, la empresa no se involucra en la investigación de accidentes ni sus motivos, descartando cualquier tipo de acción preventiva (feedback a los empleados, mantenimiento de maquinarias, etc.).

Una gran mayoría de los operarios no tiene conocimientos de la función de los EPP que les son entregados ni de qué los resguardan o los beneficios de su correcto uso.

Específicamente refiriéndonos a las encuestas realizadas a los empleados y al analizar individualmente sus respuestas, encontramos algunas discrepancias entre ellos mismos (por ejemplo capacitación recibida y frecuencia vs. utilidad) y

Medina – Sosa

con el resto de la organización, por lo cual creemos que la decodificación de las mismas difícilmente nos mostrará una foto real de la situación en la empresa.

## CAPÍTULO V

# PROPUESTAS

## PROPUESTAS DE MEJORA

Como eje central para nuestras propuestas, pretenderemos disminuir el índice de incidencia tomando como referencia el alcanzado en el año 2013. De un 19,64% (15 accidentes) a un 13% (10 accidentes) al término de un año; al término de 2 años, se debería reducir al 9,16% (7 accidentes); para ya en el tercer año disminuirla a un 6,54% (5 accidentes).

Antes de plantear nuestras propuestas de intervención, debemos aclarar ciertos aspectos que no están al alcance de SLS ya que es el cliente (centro comercial) quien tiene el mando. SLS no puede modificar ningún aspecto de la infraestructura del shopping como así tampoco puede disponer qué señalización utilizar ni dónde situarla. Sólo puede hacer uso de los espacios internos no públicos que le fueron cedidos para su ejercicio. Por otro lado, en lo que respecta a entrenamiento, el cliente, por exigencia de la municipalidad, es responsable de dictar capacitaciones obligatorias relacionadas a manejo del fuego (incendios) y primero auxilios.

Tomando en consideración lo anterior, procederemos a proponer los siguientes cambios en el funcionamiento del área de Recursos Humanos de SLS.

- ❖ Como primera medida proponemos la contratación de un profesional en HyS que concentre su atención en la realidad de la empresa. Además de realizar su labor propiamente dicha, será el encargado de realizar las capacitaciones correspondientes. También se encargará de realizar inspecciones programadas regularmente para detectar condiciones y métodos inseguros, y para controlar el adecuado uso de los EPP.
- ❖ No creemos que SLS necesite crear un departamento de RRHH propio. Sí creemos necesaria la unificación del área mediante la colaboración entre organizaciones estableciendo reuniones periódicas entre la administrativa de personal de SLS y el área de RRHH de Servicios de Limpieza S.A. De esta forma se hará hincapié en cuestiones estratégicas de RRHH, mientras que a

Medina – Sosa

las actividades diarias las seguirá manejando la administrativa como se viene haciendo en la actualidad.

- ❖ Especificación y descripción de puesto (ver [Anexo VII – Página 105](#)): debemos diferenciar a los operarios de los mandos medios/altos.
  - Operarios: la descripción de cada puesto ya está confeccionada. No así la especificación de puesto ya que consideran que por la naturaleza del rol, no es necesaria. Nuestra única propuesta es una revisión anual de la descripción para mantenerla actualizada.
  - Mandos medios/altos: la empresa no cuenta con ningún tipo de análisis para estos niveles. Deberían contar con una descripción detallada de las aptitudes y habilidades necesarias en una persona para desempeñarse en un rol de esta envergadura y así facilitar el proceso de reclutamiento y selección, y propiciar un mejor manejo de sus equipos a cargo. Por otro lado, se debería confeccionar la descripción de dichos puestos que incluyan tanto cuestiones netamente operativas de la labor, como también cuestiones relacionadas al control del uso de los EPP, conocimiento de las reglamentaciones internas (sanciones y premios, ausentismo, relación con la ART, etc.), registro de accidentes y conocimiento de las leyes vigentes entre otros.
  
- ❖ Reglamentación: se incluirá un apartado en el manual de HyS entregado en la inducción (ver [Anexo VIII – Página 107](#)), en donde quede asentado el procedimiento que regirá en caso de no cumplir con lo estipulado en el manual. Esto incluye el incorrecto uso de los EPP, falta de inspección por parte del supervisor, descuido de las maquinarias, orden y limpieza entre otros. El régimen de sanciones tanto para los operarios como para los mandos medios será de una suspensión a la tercera infracción cometida. Si vuelve a cometer la misma infracción, se incrementarán los días de suspensión a dos y así sucesivamente, hasta llegar a la situación de despido

Medina – Sosa

como lo establece el capítulo 5 de la Ley de Contrato de Trabajo en sus artículos 220 y 222.

- ❖ **Inducción:** se brindará información con respecto a condiciones de trabajo (horario, fechas de pago, modalidad de cobro, días francos, Obra Social, ANSES, etc.); estructura de la empresa (cadena de mando, diferentes áreas y personas encargadas, equipos de trabajo y funcionamiento); ausentismo e Higiene y Seguridad. En este último aspecto, dicho manual será revisado en su totalidad por la persona encargada de RRHH en conjunto con el nuevo ingresante. Con esta acción queremos disminuir la brecha entre los conocimientos que el empleado tiene al momento de su ingreso con los que el rol demandará. Esto es sólo un breve repaso para evacuar dudas (si las hubiere) de algunas cuestiones elementales, ya que este contenido será estudiado en profundidad y evaluado cuando sea formalmente capacitado.
  
- ❖ **Capacitación:** la propuesta se centrará netamente en lo que se refiere a HyS en el trabajo y no a la tarea propiamente dicha, la cual seguirá siendo realizada mediante la observación a un compañero.
  - **Nuevos ingresos:** las capacitaciones serán formalizadas todos los 5 y 15 días de cada mes en conjunto con todas las unidades de negocios de Servicios de Limpieza S.A y siendo acordes al horario laboral para el que han sido contratados (turno mañana, tarde y noche). Esto se debe a que usualmente los empleados van siendo contratados individualmente (a medida que surgen las necesidades de contratación) y no en grupo. Por esta misma razón planteamos la lectura del manual de HyS al momento de la inducción, ya que probablemente el nuevo operario comience con sus labores sin haber tenido la capacitación formal. Una vez ingresados les tocará la fecha de capacitación más cercana.
  - **Empleados ya existentes:** las capacitaciones tendrán una periodicidad semestral para refrescar conocimientos y actualizar los ya aprendidos.

## Capacitación al nivel operativo

Objetivos: concientizar a los empleados sobre los riesgos que su labor implica y fomentar el cumplimiento de las medidas de seguridad pertinentes.

Duración: 5 horas distribuidas en 5 días (1 hora diaria).

Lugar:

- Sede central de Servicios de Limpieza S.A. para los nuevos ingresantes.
- Sala de capacitación del centro comercial para los empleados ya existentes.

Metodología: los temas a tratar se dividirán en módulos. Se profundizará en la teoría, se presentarán casos prácticos (con presentaciones en PowerPoint y simulaciones) y se realizarán evaluaciones.

Temas:

### **Módulo 1:**

- Evaluación inicial
- Presentación de los participantes
- Introducción a la Higiene y Seguridad

### **Módulo 2:**

- Riesgos en el trabajo
- Procedimiento en caso de accidente
- Evaluación teórica

### **Módulo 3:**

- Correcto uso de los EPP
- Correcto uso de máquinas
- Presentación de casos reales de accidentes
- Ejercicios prácticos

### **Módulo 4:**

- Manipulación de líquidos
- Manejo manual de carga



Medina – Sosa

- Presentación de casos reales de accidentes
- Ejercicios prácticos

**Módulo 5:**

- Orden y limpieza
- Accidentes de tránsito (educación vial)
- Evaluación final

**Capacitación al nivel medio/alto**

Objetivos: tener pleno conocimiento de las leyes y normas vigentes en Higiene y Seguridad y fomentar el control a los operarios.

Duración: 6 horas distribuidas en 6 días (1 hora diaria).

Lugar:

- o Sede central de Servicios de Limpieza S.A. para los nuevos ingresantes.
- o Sala de capacitación del centro comercial para los empleados ya existentes.

Metodología: en un principio los mandos medios y altos compartirán la misma capacitación con los operarios. Con esto se unificarán conocimientos y la empresa se asegurará que el supervisor o jefe conozca en profundidad las tareas de sus subordinados junto con los riesgos que las mismas conllevan. Diferenciadamente, se adicionará un módulo más a dicho entrenamiento especificando los tópicos a tratar. Se profundizará en la teoría, se presentarán casos prácticos (con presentaciones en PowerPoint y simulaciones) y se realizarán evaluaciones.

Temas:

**Módulo 1:**

- Evaluación inicial
- Presentación de los participantes
- Introducción a la Higiene y Seguridad

**Módulo 2:**

- Riesgos en el trabajo
- Procedimiento en caso de accidente
- Evaluación teórica

**Módulo 3:**

- Correcto uso de los EPP
- Correcto uso de máquinas
- Presentación de casos reales de accidentes
- Ejercicios prácticos

**Módulo 4:**

- Manipulación de líquidos
- Manejo manual de carga
- Presentación de casos reales de accidentes
- Ejercicios prácticos

**Módulo 5:**

- Orden y limpieza
- Accidentes de tránsito (educación vial)
- Evaluación final

**Módulo 6:**

- Normativa vigente en Higiene y Seguridad
- Control del cumplimiento de las normas por parte de sus empleados
- Registro de accidentes laborales

Medina – Sosa

- ❖ Evaluación de desempeño: el supervisor establecerá objetivos y se los comunicará a los operarios con el fin de medir el desempeño alcanzado luego de un período determinado. Esto se realizará semestralmente mediante reuniones individuales en donde el supervisor comunicará el resultado de la evaluación. Dicho encuentro también servirá como espacio para que el operario pueda plantear libremente sus inquietudes, sugerencias o reclamos si los hubiere. A los objetivos de evaluación relacionados completamente con la tarea y a la forma de llevarla a cabo, se añadirán aspectos de la seguridad en el trabajo tales como: cantidad de accidentes sufridos; sanciones disciplinarias recibidas; cumplimiento del reglamento interno (EPP, maquinarias, líquidos, etc.); porcentaje de participación durante las capacitaciones recibidas; feedback de sus pares y mandos medios; y efectividad en la rotación de puestos.
  
- ❖ Motivación: como método para motivar a los operarios a cumplir con las pautas de seguridad establecidas, se realizará una competencia entre turnos. Diariamente se registrarán todo tipo de observaciones con respecto a la seguridad en el trabajo lo cual influirá en el puntaje del equipo. Los temas a observar serán los profundizados en el manual de capacitación. Mensualmente los supervisores de cada turno (equipo) trabajarán en conjunto para determinar el equipo ganador. A cada equipo se les proveerá el feedback correspondiente de su desempeño junto con el anuncio del equipo ganador. Los premios variarán de mes a mes, pudiendo ser entradas al cine, vouchers de comida a utilizar en el centro comercial, entradas a eventos deportivos, vouchers de descuento para utilizar en los locales de indumentaria, entradas al parque de diversiones local, crédito para la plaza de juegos, etc. Al no poder modificar los equipos de competencia ya que están definidos por turnos, hay que reconocer a los empleados que teniendo un desempeño intachable, no pueden lograr la victoria por ser perjudicados por algún compañero. Para estos casos, de los equipos perdedores los supervisores distinguirán a los operarios que no hayan cometido ninguna

Medina – Sosa

falta. Si son más de uno, serán los mismos compañeros de turno junto con el supervisor los encargados de realizar una votación para determinar al ganador, quien recibirá el mismo premio que el equipo ganador.

- ❖ **Comunicación:** en los espacios comunes y áreas de descanso, serán colocadas señalizaciones para la prevención de accidentes y lesiones, incluyendo (por expreso pedido de la ART) los pasos a seguir en caso de accidente y la información de contacto de la prestadora. Otra medida para fomentar la comunicación ascendente, será mediante la colocación de un buzón de sugerencias (en este mismo espacio común), en donde los empleados se podrán expresar libre y anónimamente si así lo quisieran. También se instalará una cartelera de uso común para publicar novedades, nuevos ingresos, cumpleaños, ganadores de la competencia, fechas de capacitaciones, etc.
- ❖ **Rotulación de líquidos:** cada envase de líquido peligroso, deberá ser identificado con la calcomanía correspondiente y con las precauciones necesarias para su correcta utilización.
- ❖ **Inventario:** confeccionar y actualizar una planilla en la cual se registren todos los EPP necesarios para cada puesto en particular. Dicha planilla debe incluir información sobre: fecha de control, elemento, cantidad, estado, fecha de vencimiento (en el caso de los arnés), personas que la utilizaron (si aplica) y observaciones.
- ❖ **Mantenimiento de máquinas:** designar a un encargado para el mantenimiento periódico y la reparación de las maquinarias. Esta persona deberá llevar un registro de las máquinas a disposición y un estricto control de los empleados que las utilizan incluyendo fechas de retiro, devolución y firma.

Medina – Sosa

- ❖ Registro e investigación de accidentes: tanto el supervisor como la administrativa de RRHH y el profesional en HyS, deberán trabajar en conjunto para mantener un registro de todos los acontecimientos incurridos con su respectiva descripción de los hechos. Esto colaborará con la confección de una investigación acorde que permita la detección de los riesgos y de su consecuente eliminación.
  
- ❖ Proponer a la administrativa de RRHH junto con el área de Administración y Finanzas, la elaboración de un reporte mensual de los costos incurridos por causa de accidentes laborales y su consecuente comparación con los períodos anteriores, utilizando la información interna del registro de accidentes como así también los datos otorgados por la ART. Presentar los resultados a los mandos medios y altos para una mejor visualización de las acciones de RRHH e HyS.

## CAPÍTULO VI

# CONCLUSIÓN

## CONCLUSIONES DEL PROYECTO DE GRADO

Luego de haber tenido contacto directo con el personal de la organización, notamos que muchas veces las empresas se convencen de que, con el solo hecho de contratar el servicio de una ART, están haciendo lo suficiente en materia de HyS, cuando en realidad sus empleados están en constante peligro. La mayoría de las veces se toman medidas precautorias recién cuando el accidente ocurre y la vida humana corre peligro. La empresa debe tomar conciencia que preservar la vida de sus trabajadores no se trata de un gasto, si no de una inversión y los beneficios se empezarán a vislumbrar con el correr del tiempo.

Es evidente la falta de compromiso y desinterés por parte de los empleados en materia de HyS hasta que ocurre un siniestro que los toca de cerca. Es recién allí cuando comienzan a tomar precauciones. Lo fundamental es lograr una permanente toma de conciencia y hacerla perdurar en el tiempo.

También notamos una gran falta de control a partir del ente regulador. Es la ART quien realiza auditorías esporádicas resultando sólo en un incremento de la alícuota en caso de que el índice de incidencia se eleve exponencialmente.

Podemos concluir finalmente que es necesario que la empresa tome a la Higiene y Seguridad como un área fundamental para lograr el desarrollo económico del negocio, y no visualizarla sólo como una mera actividad tercerizada en la ART de turno.

## CAPÍTULO VII

# **BIBLIOGRAFÍA**



## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

- Blake, O. (1997). La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones. Ediciones Macchi. Argentina. Segunda Edición.
- Cutuli, J. A; Gazcon, N; Maggi, E; Campanucci, L; Becerra, R; Exposito, C; Baztarrica, J. M; Ostolaza, J. C; Ponce, T.H. Seguridad e Higiene Industrial. Instituto Argentino de Seguridad. Tercera Edición. Buenos Aires, Argentina.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. La Acción Formativa en Seguridad e Higiene. Técnicas Psicopedagógicas. Plan de Estudios del Técnico de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Neffa, Julio C. (1988). ¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Editorial Hvmánitas - CEIL (Centro de Estudios e Investigación Laborales del CONICET). Buenos Aires.
- OIT – Organización Internacional del Trabajo (1987) – “Introducción a las Condiciones y al Medio Ambiente de Trabajo”.
- Werther, William B. Jr; Davis, Keith. (1992). Administración de personal y Recursos Humanos. México. Tercera Edición.

### Documentos

- Ley 19587 “Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo”, Decreto 351/79 y Resolución 295/03.
- Ley 24557 “Ley de Riesgos de Trabajo”. Sancionada el 13/09/1995, y resoluciones adicionales.
- Devalle, Adriana (1998). Calidad de Vida Laboral II. Guía de estudio. Instituto Universitario Aeronáutico.
- Medici, Mario G; Barrionuevo de Bustos Acuña, Susana; Vivas, Eugenia C. (2005). Calidad de Vida Laboral I. Guía de estudio. Instituto Universitario Aeronáutico. Edición Junio.

### Sitios Web

- Página web de la Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/es/>

Medina – Sosa

- Página web de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo.  
<http://www.srt.gob.ar/>

## ANEXO I

❖ **Entrevista a la secretaria administrativa encargada de personal.**

1. *¿Se implementa un proceso de inducción a la organización y al puesto que ocupan los nuevos ingresos?*

Cuando se decide contratar a una persona para que ingrese a la empresa, se realiza el proceso de inducción a la organización. Este incluye una explicación de cómo está conformada la misma, se explica cómo completar la planilla de asistencia y qué hacer en caso de ausentismo, cuál va a ser el salario a percibir, cómo se realiza el pago y en qué fechas, y cuáles son las obligaciones de los empleados. También se les hace entrega de un manual de Higiene y Seguridad el cual profundiza en aspectos tales como líquidos utilizados en los servicios (cuáles son, cómo se utilizan, qué hacer en caso de accidente), medidas de seguridad para evitar accidentes en motos y autos, riesgos eléctricos, manejo manual de cargas y trabajo en altura entre otros. La falla muy visible es que a los nuevos ingresos no se les exige incorporar estos conocimientos ni se les hace un seguimiento para corroborar que dicho material haya sido aunque sea leído. Sólo les entregamos este manual para que firmen la recepción como un amparo legal ante cualquier inconveniente y allí termina la inducción.

2. *¿Se encuentra formalizada la descripción de cada puesto de la organización? ¿Tienen los empleados pleno conocimiento de las tareas que su puesto implica?*

Desde hace un año hemos formalizado las descripciones de puestos. Todas las tareas que se realizan dentro del centro comercial, están descriptas con sus responsabilidades, objetivos y frecuencia con que se deben realizar. Aspectos como conocimientos, aptitudes y actitudes que los empleados deben tener para cumplir un determinado rol, no están especificados ya que, por la característica de los puestos en su gran mayoría, no son relevantes ni constituyen un filtro a la hora de contratar.

Cada operario debiera conocer en profundidad qué tareas debe realizar según la posición. Los nuevos empleados van aprendiendo sobre la marcha y de forma paulatina las tareas que deben realizar.

Medina – Sosa

3. *¿Qué tipo de capacitación se le brinda al personal? ¿Con qué frecuencia?*

Actualmente los trabajadores reciben capacitaciones por parte del cliente, es decir del centro comercial donde se presta servicios. Estas capacitaciones son de temas relacionados con primeros auxilios, manejo del fuego, pasos a seguir en caso de incendio en el shopping, etc. Las mismas se realizan cada 6 meses, para mantener vigentes los conocimientos en caso de emergencias.

4. *Luego de haber recibido algún tipo de capacitación, ¿los empleados internalizan los conocimientos adquiridos? Esos conocimientos, ¿se reflejan en sus comportamientos a la hora de ejecutar sus tareas diarias?*

Con respecto a los puestos en particular y a la seguridad en los mismos, no reciben capacitación formal alguna por parte de la empresa. Si bien este aspecto está siendo analizado, no hay nada formalizado hasta el momento.

En cuanto al manual que reciben al momento del ingreso, de la totalidad de los empleados son pocos los que lo leen ya que no se realiza ningún seguimiento ni evaluación posterior a la entrega de los mismos. Las tareas, en la mayoría de los casos, se continúan realizando de manera insegura.

5. *¿Cree usted que la capacitación es un elemento beneficioso a la hora de prevenir o evitar accidentes y enfermedades profesionales?*

Desde mi punto de vista, la capacitación es una de las herramientas más valiosas con las que cuenta un departamento de RRHH. Se debe tomar a la misma como una inversión y no como un gasto. Los resultados probablemente se reflejen a largo plazo por lo cual hay que ser pacientes y constantes. En materia de Higiene y Seguridad, ayudaría a prevenir el mal uso de diferentes líquidos, elementos, maquinarias, etc. Es por todo esto que el plan de capacitación es un tema a mejorar lo antes posible.

6. *¿Se implementan acciones con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del personal relacionado con Seguridad e Higiene en su puesto de trabajo?*

No disponemos de ningún método de medición de la satisfacción de los empleados. Las sugerencias, quejas o inquietudes se realizan de modo informal ante el supervisor de turno o muchas veces se acercan a mi oficina para

Medina – Sosa

cuestionarme ciertos aspectos, que en su mayoría no son cuestiones relacionadas con HyS.

7. *¿Cuenta la empresa con una política en Higiene y Seguridad laboral?*

No contamos con una política establecida en Higiene y Seguridad. Cuando SLS comenzó su actividad, tomó políticas que se venían desarrollando en la empresa madre (Servicios de Limpieza S.A.). Estas políticas no incluían temas relacionados con la Higiene y Seguridad en el trabajo. Pero de a poco nos fuimos dando cuenta de que si queríamos competir en el mercado, debíamos empezar a trabajar aspectos relacionados con la seguridad laboral. En nuestro caso en particular, el shopping al cual prestamos servicios, comenzó a exigir el cumplimiento de normas básicas para prevenir accidentes y enfermedades laborales. Es por esto que tuvimos que considerar la implementación del cumplimiento de las normas básicas que la Ley exige.

8. *¿Están planificados los plazos en los cuales dicha política será establecida?*

Desde hace un tiempo estamos trabajando con un Ingeniero en Higiene y Seguridad, para establecer una política formal que aplique a todas nuestras unidades de negocios.

Si bien no tenemos fechas definidas y sabemos que éste va a ser un proceso largo y que requerirá de un gran esfuerzo, es una meta a cumplir en el corto/mediano plazo.

9. *Debido a la falta de una política de Seguridad e Higiene laboral, ¿qué precauciones toma a la hora de prevenir accidentes o enfermedades laborales?*

Más allá de entregarles a los colaboradores los elementos de protección personal requeridos para realizar sus tareas, este es un gran problema al que la organización se enfrenta, ya que no hay ninguna medida preventiva establecida. Podríamos definirlo como que las acciones que se toman son de tipo reactivo y no proactivo. Una vez ocurrido el siniestro, se llevan a cabo las medidas correspondientes para que el accidente no vuelva a repetirse.

Medina – Sosa

10. *¿Los empleados conocen y comprenden las acciones preventivas que la organización realiza?*

Una gran falencia es no explicarles a los trabajadores cuál es el objetivo del correcto uso de los elementos de protección personal. Solo les hacemos entrega de los mismos, enfatizando la obligación de usarlo, pero sin informarles el motivo real de su uso.

11. *¿Lleva un registro de los siniestros que ocurren en la labor diaria de los empleados?*

La empresa no lleva ningún registro específico de los siniestros ocurridos ya que contamos con el seguimiento que realiza la ART con la cual trabajamos.

12. *¿Se utilizan las estadísticas como un método de retroalimentación para comunicar el aumento o disminución del número de accidentes incurridos con el paso del tiempo, y así fomentar la toma de conciencia por parte de los trabajadores?*

Si bien las estadísticas están disponibles en la página de la ART, no se tienen en cuenta como método de retroalimentación a los empleados. Trabajamos cada accidente en particular una vez ocurrido.

13. *¿El personal tiene conocimiento de cómo debe reaccionar en caso de accidente laboral?*

Como mencioné, a todos los operarios en el momento del ingreso a la empresa se les informa cuales son los pasos a seguir en caso de que algo les suceda.

14. *¿Se les provee a los empleados los elementos de protección personal necesarios para realizar sus tareas? ¿Se registra la entrega?*

Siempre y cuando la tarea lo requiera, en casi la totalidad de los casos, se les entrega a los empleados los EPP necesarios. No se deja registro de la entrega ya que está implícito que todos recibirán lo que les corresponde. Esto muchas veces es un problema ya que no se puede llevar un control de los elementos realmente facilitados.

Medina – Sosa

15. *¿Existe un control de los supervisores sobre los empleados en relación al uso de los elementos de protección personal y de la correcta utilización de las máquinas?*

Existe un control por parte de los supervisores sobre el correcto uso de los elementos de protección personal y de las máquinas, pero el mismo no es constante y no está instituido formalmente.

16. *Respecto a la maquinaria, ¿se les realiza algún tipo de mantenimiento para prevenir el deterioro?*

No hay establecido un plan de mantenimiento de las maquinarias, solo se arreglan una vez que se detecta la rotura. Somos conscientes de que si existiese un mantenimiento controlado y sostenido, podría evitarse el daño en las mismas y el deterioro paulatino pero lamentablemente no contamos con personal idóneo para realizar este tipo de actividad.

17. *¿Implementan algún tipo de sanción para los operarios que hacen caso omiso a la utilización de los elementos de protección personal o que utilizan incorrectamente las máquinas o materiales de trabajo?*

No están establecidas las sanciones con respecto al incorrecto uso de los materiales. Estas dependen de la gravedad del caso.



## ANEXO II

Medina – Sosa

❖ **Entrevista al gerente operativo.** Cabe mencionar que ante la incapacidad de concertar una reunión presencial prolongada, la entrevista fue realizada de manera presencial y virtual.

1. *¿Qué tipo de capacitación se le brinda al personal? ¿Con qué frecuencia?*

Al momento de la inducción a la empresa, a los operarios se les entrega un manual de prevención de accidentes que contiene información sobre la manipulación de los elementos de trabajo y de medidas de seguridad. Luego se van realizando sólo las capacitaciones que exige el shopping como obligatorias. Al no tener hoy en día un cronograma de capacitación estamos supeditados a los requerimientos del servicio.

2. *¿Requiere que su personal adquiera conocimientos sobre seguridad y salud ocupacional? ¿Por qué?*

Siempre es necesario que los operarios cuenten con los conocimientos necesarios para trabajar de manera segura.

3. *¿Cree beneficioso para la organización la implementación de un programa de capacitación en Higiene y Seguridad? ¿Por qué motivo?*

Contar con un programa de capacitación en HyS es beneficioso ya que:

- Genera un ambiente seguro en el trabajo;
- Brinda tranquilidad y seguridad a los operarios;
- Es parte de la responsabilidad de todos porque brinda beneficios;
- Se previenen riesgos laborales.

4. *¿Se capacita a los mandos medios y altos sobre cuestiones de HyS? En caso afirmativo, ¿en qué consisten dichas capacitaciones? ¿Con qué frecuencia?*

Con respecto a la capacitación en los mandos medios, no hay nada implementado ni establecido. Solo en aquellas ocasiones en que el cliente exige de alguna temática en particular, se les brinda la misma capacitación que a los operarios sin diferenciación alguna.

5. *¿Se encuentra formalizada la descripción de cada puesto de la organización? ¿Tienen los empleados pleno conocimiento de las tareas que su puesto implica?*

Medina – Sosa

Cada puesto en la empresa tiene su descripción correspondiente, que incluye un plan de trabajo con las tareas a realizar, la frecuencia y los elementos de seguridad necesarios para evitar cualquier tipo de inconvenientes cumpliendo con los requisitos del puesto.

6. *¿Se implementan acciones con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del personal relacionado con la Seguridad e Higiene en su puesto de trabajo?*

Internamente no se realiza ningún tipo de acción para medir el nivel de satisfacción de los empleados.

7. *¿Existe en su empresa un área que gestione la Seguridad e Higiene laboral?*

Actualmente en la empresa no contamos con un área que realice todas las gestiones de HyS. A través de una de las personas del departamento de RRHH, en conjunto con la Gerencia de Operaciones y un técnico externo en HyS, realizamos las tareas pertinentes para poder cumplir con todas las exigencias de la ley y lo que exige el centro comercial en particular (nuestro cliente).

8. *¿Cuenta la empresa con una política en dicha materia? En caso negativo, ¿tiene pensado implementar un sistema de seguridad y salud en el trabajo?*

Al carecer de un departamento interno que se encargue exclusivamente de estas cuestiones, las políticas de seguridad e higiene no están definidas. Por las exigencias del mercado y de los clientes, el plan a corto plazo es definir una política de seguridad que nos permita ser más competitivos en el mercado.

9. *¿Cuenta la empresa con un profesional en Higiene y Seguridad? ¿Cree importante la participación del mismo?*

Creo que es importante la participación de un profesional en dicha materia. Como mencioné anteriormente, la empresa coordina las actividades necesarias en conjunto con un técnico en HyS. Dicho técnico pertenece a un equipo externo de profesionales conformado por Licenciados, Ingenieros y Técnicos en dicha materia.

10. *¿La empresa toma precauciones a la hora de prevenir accidentes y/o enfermedades profesionales?*

Medina – Sosa

La prevención de accidentes en nuestro caso pasa por la provisión de uniformes y elementos de seguridad acordes a las actividades que desarrolla. Al no tener un departamento exclusivo que pueda ir capacitando y previniendo a los operarios sobre los diferentes riesgos, actuamos en consecuencia, es decir cuando el accidente ya sucedió. El plan a mediano plazo es poder tener un equipo de profesionales que permitan actuar de manera proactiva, evitando accidentes o incidentes.

11. *¿El personal tiene conocimiento de cómo debe reaccionar en caso de accidente laboral?*

El personal tiene conocimiento de cómo proceder en caso de accidente. A los referentes como los supervisores y encargados se les delega la función de hacer seguimiento en conjunto con el área de RRHH para asistir de manera inmediata ante una emergencia.

12. *¿Se realizan investigaciones sobre los siniestros ocurridos?*

La ART en colaboración con el servicio afectado, realizan investigaciones de los accidentes ocurridos. En general, ante cada accidente, es la misma ART quien realiza estudios sobre los incidentes que se produjeron. Existen algunos casos más graves en los cuales el gerente operativo junto con el técnico en HyS realizan una investigación para determinar la causa del problema.

13. *¿Lleva un registro de los siniestros que ocurren en la labor diaria de los empleados?*

Es la ART quien lleva un registro de cada siniestro ocurrido. Nosotros sólo llevamos registros para el control de ausentismo diario. Dicho registro no se hace con el fin de actuar sobre lo ocurrido.

14. *¿Se les provee a los empleados los elementos de protección personal para el desarrollo de sus tareas? Los mismos, ¿conocen y comprenden el motivo e importancia de su correcta utilización?*

Cada puesto de trabajo exige diferentes elementos de protección personal, los cuales son provistos a los operarios para que puedan cumplir sus tareas de forma segura. A pesar de ser entregados dichos EPP, no todos conocen la función que cumplen y de lo que cada elemento los está resguardando.

Medina – Sosa

15. *¿Existe un control de los supervisores sobre los empleados en relación al uso de los elementos de protección personal y de la correcta utilización de las máquinas?*

El supervisor es el encargado de controlar que cada operario utilice los EPP correspondientes y también de sancionar si no los están utilizando. Para eso debe realizarse una buena capacitación a los mandos medios.

16. *Respecto a la maquinaria, ¿se les realiza algún tipo de mantenimiento para prevenir el deterioro de las mismas?*

El mantenimiento sobre las máquinas se realiza de dos formas: interna con un operario que realiza reparaciones de mantenimiento primarias y otra externa con intervención de un service especializado.

17. *¿Implementan algún tipo de sanción para los operarios que hacen caso omiso a la utilización de los elementos de protección personal o que utilizan incorrectamente las máquinas o materiales de trabajo?*

En algunos casos de más gravedad se ha sancionado a los operarios que no utilizaban los EPP, pero no existe ninguna reglamentación al respecto.

## ANEXO III

Medina – Sosa

❖ **Modelo de cuestionario a los empleados.**

Datos personales

Edad:

Sexo:

Nivel de estudios:

Antigüedad en el puesto:

1. ¿Ha sufrido accidentes laborales?

- SI
- NO

2. ¿Cuántas veces?

- De 1 a 5 veces
- De 6 a 10 veces
- Más de 10 veces

3. ¿Se lo informó a su supervisor?

- Siempre
- A veces
- Nunca

4. ¿En caso afirmativo, recibió asistencia de algún tipo?

- SI
- NO

5. ¿Tiene conocimiento de los pasos a seguir en caso de accidente?

- SI
- NO

6. ¿Conoce los riesgos de su trabajo?

- SI
- NO

7. ¿Cree que un accidente puede ser causado por el uso incorrecto de los equipos, herramientas o materiales de trabajo?

- SI
- NO

Medina – Sosa

8. ¿Considera que los mismos puede ser evitados mediante programas de capacitación adecuados?

- SI
- NO

9. ¿Recibió capacitación en Higiene y Seguridad?

- SI
- NO

10. ¿Con qué frecuencia?

- Cada 3 meses
- Cada 6 meses
- Anuales
- Nunca

11. ¿Considera que la capacitación recibida fue útil para la realización de sus tareas diarias?

- SI
- NO

12. ¿Conoce las normas de Higiene y Seguridad?

- SI
- NO

13. En caso afirmativo, ¿para qué cree usted que es necesario aplicarlas?

14. ¿Cuenta con elementos de protección personal?

- SI
- NO

15. ¿Qué elementos de protección personal le fueron entregados?

- Cascos
- Antiparras
- Barbijos
- Guantes
- Calzado
- Delantales





Medina – Sosa

- Otros
16. ¿Los utiliza?
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
17. ¿Le parece que son adecuados de acuerdo a la actividad que realiza?
- SI
  - NO
18. Dichos elementos, ¿se encuentran en buen estado?
- SI
  - NO
19. ¿Su supervisor controla la correcta utilización de los mismos?
- SI
  - NO
20. ¿Con qué frecuencia?
- Diariamente
  - Semanalmente
  - Quincenalmente
  - Mensualmente
  - Nunca
21. ¿Utiliza las máquinas correctamente para evitar su deterioro?
- SI
  - NO
22. En caso de deterioro de una máquina, ¿se lo reporta a su supervisor?
- SI
  - NO
23. Las herramientas y/o equipos de protección personal, ¿se encuentran en un ambiente de orden y limpieza?
- SI
  - NO

Medina – Sosa

24. Si encuentra alguna falencia de cualquier tipo, ¿posee algún medio para proponer mejoras o sugerencias?

- SI
- NO

25. ¿Tiene conocimiento de que las sugerencias que usted realiza son tomadas en cuenta por la empresa?

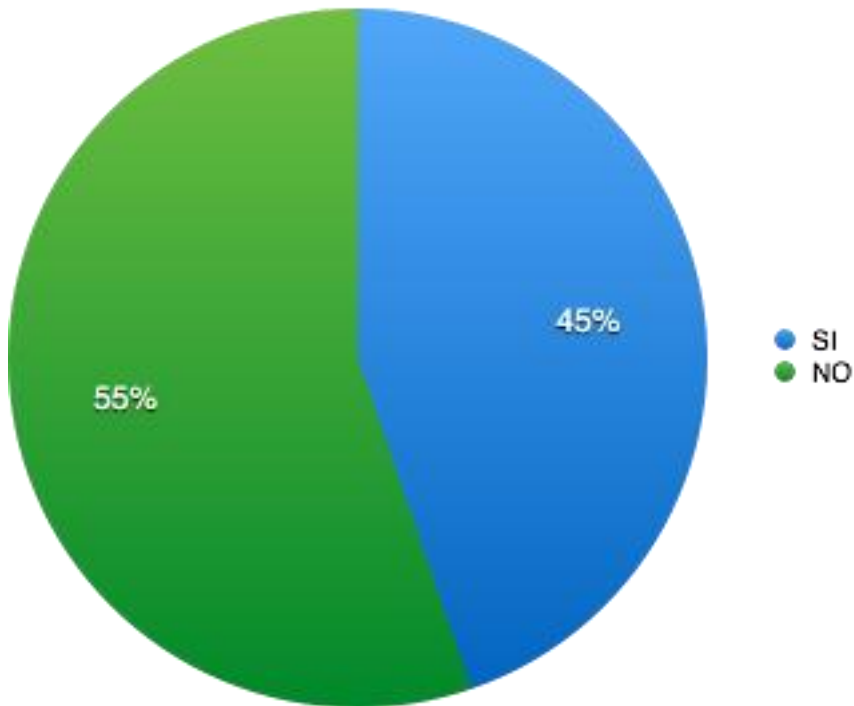
- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca
- NS/NC

## ANEXO IV

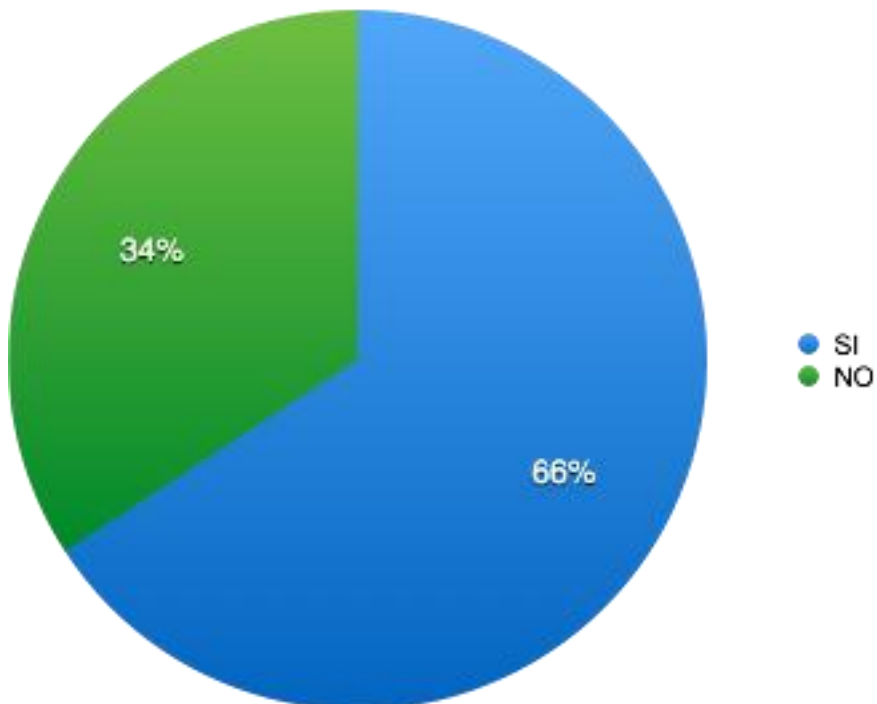
Medina – Sosa

❖ **Cuestionario a los empleados: gráficos de torta.**

¿Ha sufrido accidentes laborales?

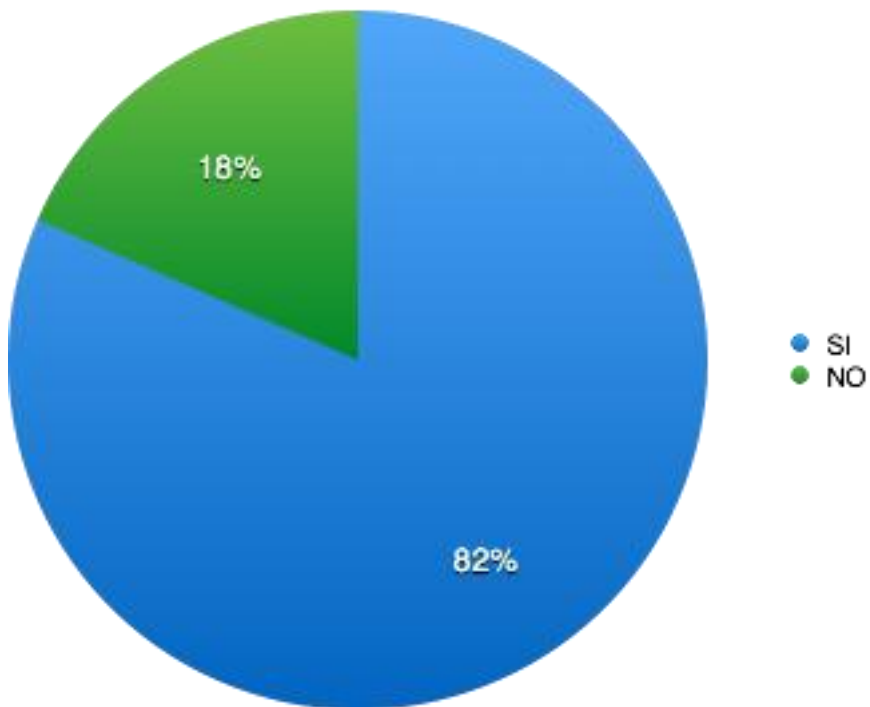


¿Tiene conocimiento de los pasos a seguir en caso de accidente?

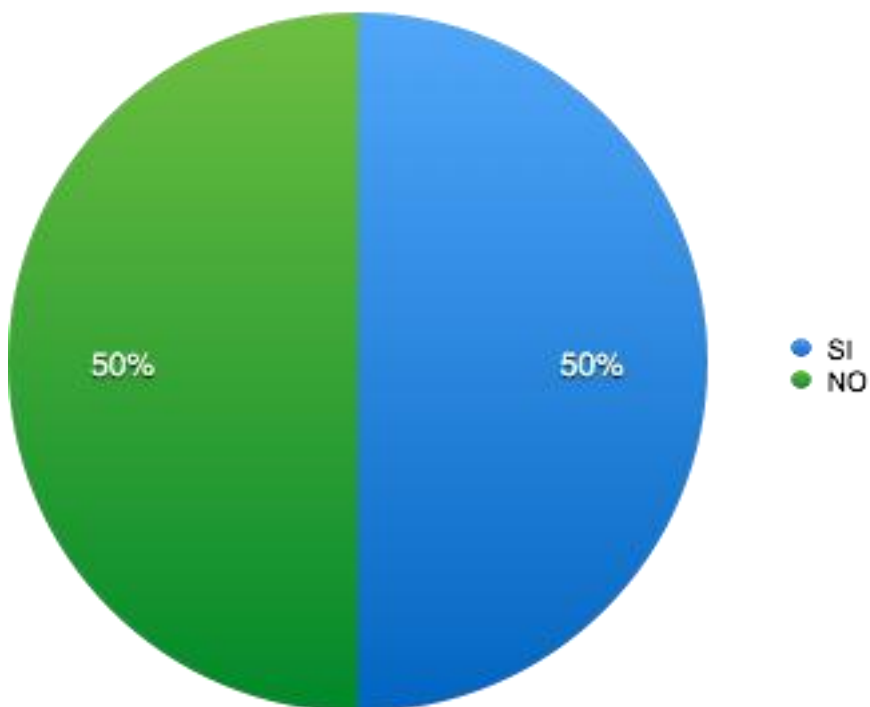


Medina - Sosa

¿Conoce los riesgos de su trabajo?

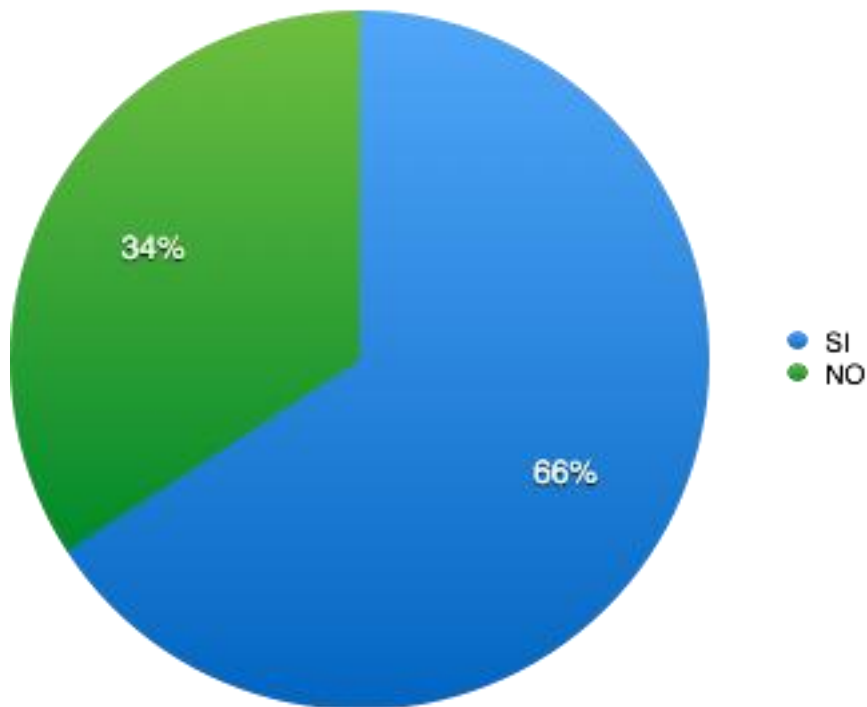


¿Recibió capacitación en Higiene y Seguridad?

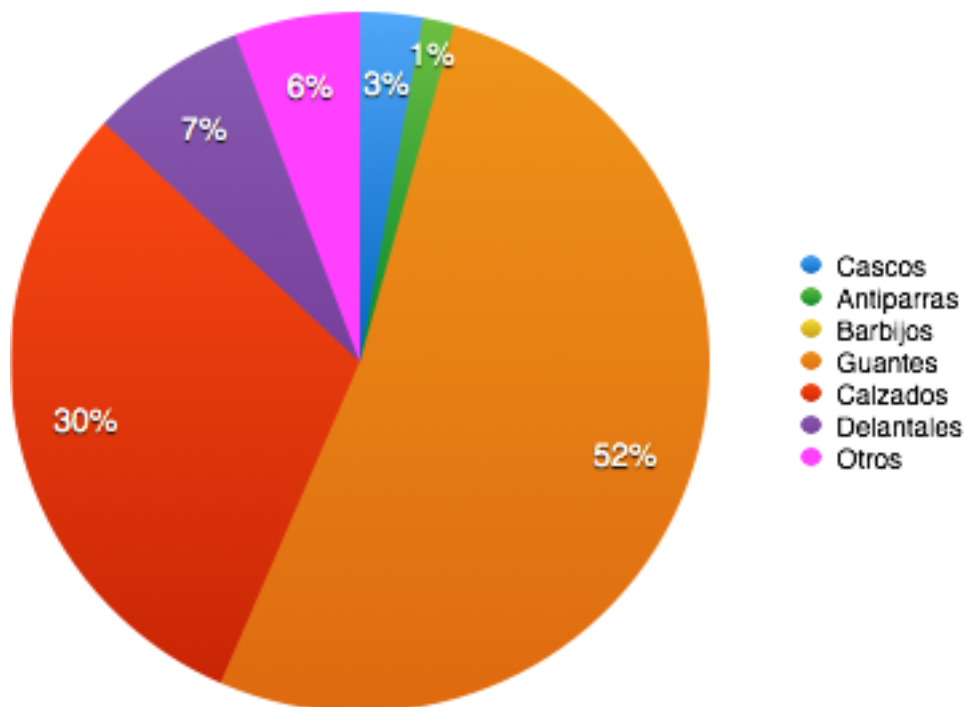


Medina - Sosa

¿Conoce las normas de Higiene y Seguridad?

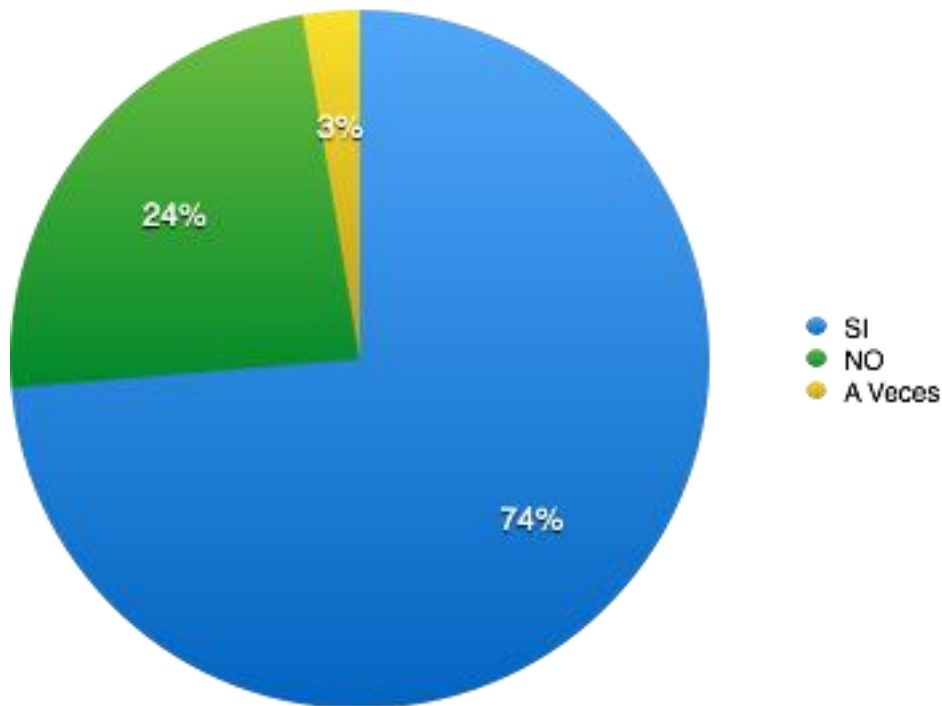


¿Que elementos de protección personal le fueron entregados?

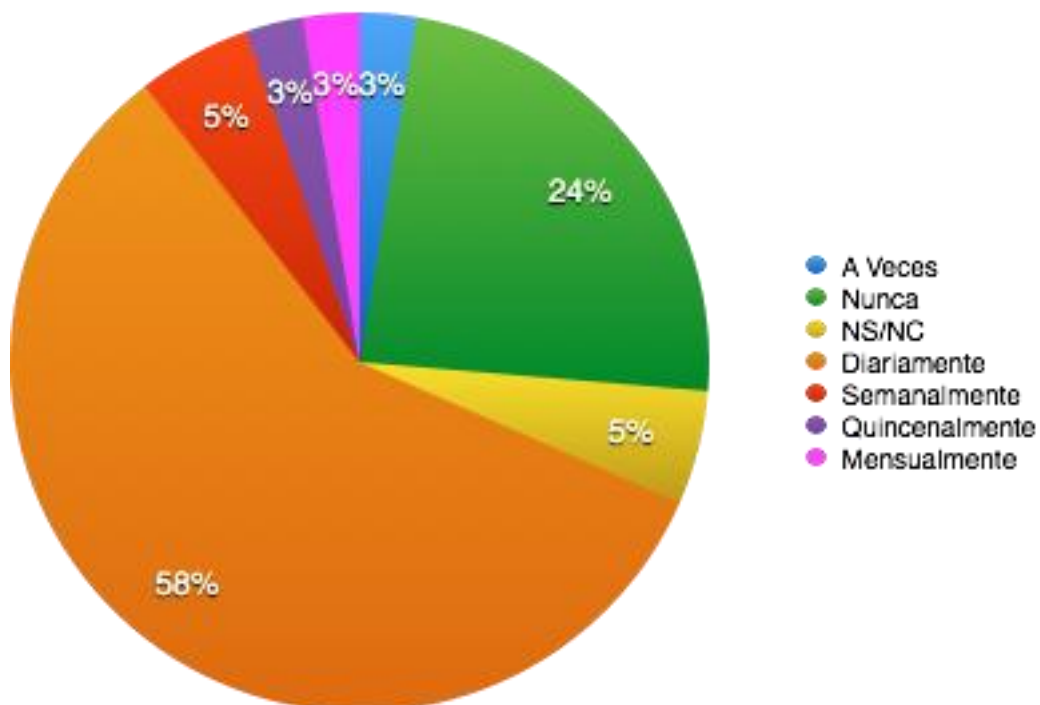


Medina - Sosa

¿Su supervisor controla la correcta utilización de los mismos?

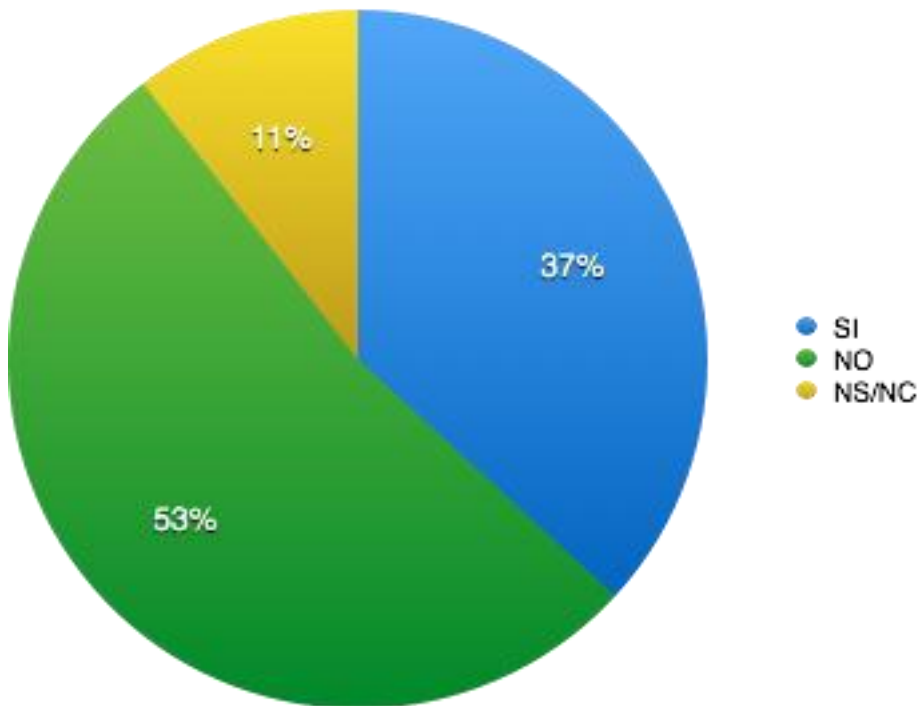


¿Con qué frecuencia?

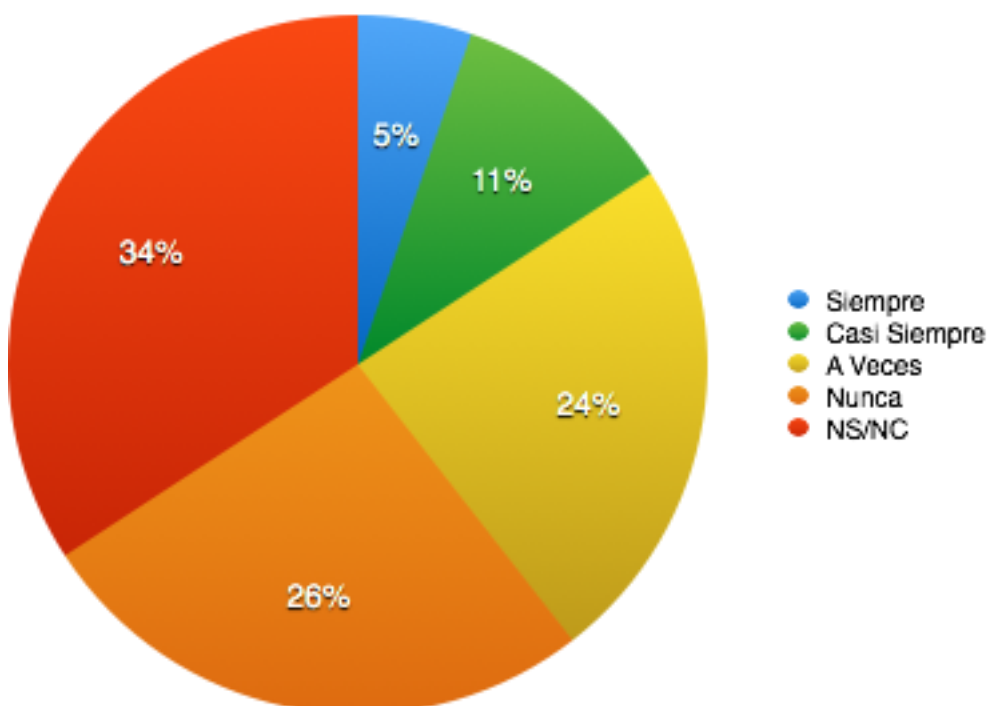


Medina - Sosa

¿Posee algún medio para proponer mejoras o sugerencias?



¿Tiene conocimiento de que las sugerencias que usted realiza son tomados en cuenta por la empresa?





## ANEXO V



Medina – Sosa

❖ **Certificado de Accidentabilidad provisto por la ART.**

29/9/2014

Extranet SRT

	Cuit:			
	Denominación:			
AFIP	Ciiu Ppal:	812010	Ciiu Sec1:	Ciiu Sec2:

Los periodos disponibles corresponden a lo que figura en el registro de accidentes para este empleador

Periodo desde:  Período hasta:

\* Los índices del corriente año estarán disponibles a partir del 02/07.

Datos agrupados de siniestros									
CUIT:	- Definitiva	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>1.</b>	<b>Cantidad de periodos cubiertos</b>	9	12	12	12	12	12	12	3
<b>2.</b>	<b>Promedio de Trabajadores</b>	66	64	51	52	52	47	56	77
<b>3.</b>	<b>Siniestros</b>	22	30	24	33	22	18	15	5
3.1.a.	Siniestros sin baja	0	9	6	11	5	3	0	0
3.1.b.	Siniestros con baja	22	21	18	22	17	15	15	5
3.2.a	Siniestros mortales	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2.a.1	siniestros mortales in itinere	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3.a.	Accidentes de trabajo, enfermedad profesional y reagravaciones	17	21	18	23	18	12	12	1
3.3.b.	Siniestros in itinere	5	9	6	10	4	6	3	4
3.4.	AT y EP con baja (no incluye acc. in itinere ni reagravaciones)	17	13	12	10	13	9	11	0
3.5.a.	Siniestros con incapacidad	2	1	0	1	1	2	3	0
3.5.a.1.	IPP menores al 50%	2	0	0	1	1	2	3	0
3.5.a.2.	IPP entre 50% y 66%	0	1	0	0	0	0	0	0
3.5.a.3.	IP Totales	0	0	0	0	0	0	0	0
3.5.a.4	Sin especificar porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>4.</b>	<b>Días de ILT</b>	404	655	129	364	177	248	758	128
4.1.a.	A cargo del empleador	154	171	88	153	102	101	125	26
4.1.b.	A cargo de la ART	250	484	41	211	75	147	633	102
<b>5.</b>	<b>Índice de Incidencia</b>	-	203,13	235,29	192,31	250,00	191,49	196,43	-

Nota metodológica:



29/9/2014

Extranet SRT

- La información de siniestros proviene de sistemas administrativos de registración abierta en el tiempo, y en tal sentido la fuente de información produce diferencias en el tratamiento metodológico respecto de censos y encuestas. Mientras que los informes de siniestralidad publicados por la Superintendencia, así como los índices de incidencia calculados para la selección de Empresas Testigo, contienen información "fijada" a la fecha de procesamiento, los datos agrupados mostrados aquí surgen a partir del último procesamiento de información disponible, reflejando las rectificaciones del caso. Rogamos, en consecuencia, tener en cuenta esta advertencia en caso de encontrar diferencias numéricas entre la información contenida en estas páginas y la correspondiente a procesamientos específicos de información"

**Criterios de cálculo:**

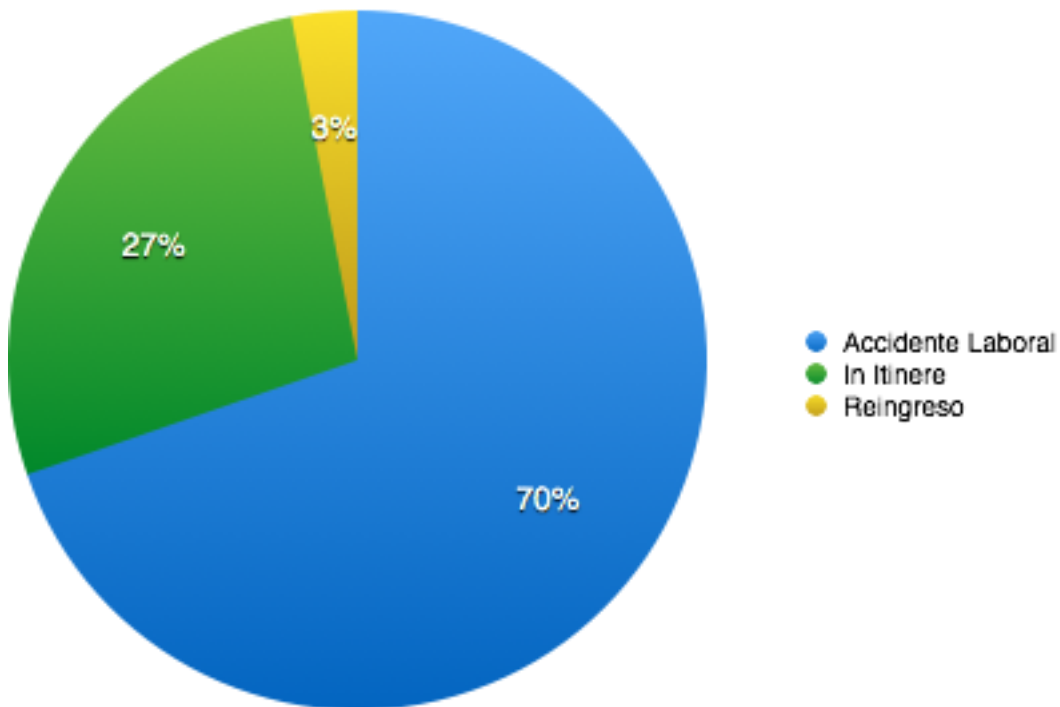
1. Cantidad de periodos con al menos un día de cobertura, desde el inicio de la ley hasta el día .
2. El promedio de trabajadores mensual.
3. Cantidad de siniestros declarados (a través del Sistema de Intercambio) con egreso del siniestro distinto de "Rechazo LRT", y fecha de siniestro menor o igual al ultimo día del ultimo período procesado.
  - 3.1.a. Cantidad de siniestros del ítem 3 con fecha de siniestro y de finalización de ILT iguales.
  - 3.1.b. Cantidad de siniestros del ítem 3 con fecha de siniestro y fecha de finalización de ILT distintos.
    - 3.2.a. Cantidad de siniestros del ítem 3 con primera estimación de gravedad igual a "Mortal" o egreso igual a "Defunción".
    - 3.2.d. Cantidad de siniestros del ítem 3 con primera estimación de gravedad igual a "vacío".
      - 3.2.a.1. Cantidad de siniestros del ítem 3.2.c. con tipo de siniestro igual a "In itinere".
  - 3.3.a. Cantidad de siniestros del ítem 3 con tipo de siniestro "Acc. De trabajo", "Enf. Profesional" y "Reagravación".
  - 3.3.b. Cantidad de siniestros del ítem 3 con tipo de siniestro igual a "In itinere".
- 3.4. Cantidad de siniestros declarados como tipo de siniestro igual a "Accidentes de Trabajo" o "Enfermedad Profesional" (se excluyen los declarados como "In itinere" y como "Reagravaciones") y con la categoría Con Baja o Incapacidad.
  - 3.5.a. Cantidad de siniestros del ítem 3 con categoría de siniestro igual a "IN".
    - 3.5.a.1. Cantidad de siniestros del ítem 3.5.a con porcentaje de incapacidad menor al 50%. Incluye tanto Provisorias como Definitivas.
    - 3.5.a.2 Cantidad de siniestros del ítem 3.5.a con porcentaje de incapacidad igual al 50% y menor al 66%. Incluye tanto Provisorias como Definitivas.
    - 3.5.a.3 Cantidad de siniestros del ítem 3.5.a con porcentaje de incapacidad mayor al 66%.
    - 3.5.a.4 Cantidad de siniestros del ítem 3.5.a con porcentaje de incapacidad vacío.
4. La suma de los días transcurridos entre la fecha de siniestro y la fecha de finalización. No se incluyen en el cálculo los siniestros sin fecha de finalización de la ILT. Se excluyen en el cálculo de días caídos los casos con Primera estimación de gravedad "M" y Motivo de finalización de ILT "D".
  - 4.1.a. Días de ILT del ítem 4 a cargo del empleador.
  - 4.1.b. Días de ILT del ítem 4 a cargo de la ART.
5. Índice de Incidencia AT-EP: Es la cantidad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja cada mil trabajadores cubiertos. Se construye como el cociente entre el ítem 3.4 y el ítem 2 (trabajadores cubiertos promedio) x 1000.

## ANEXO VI

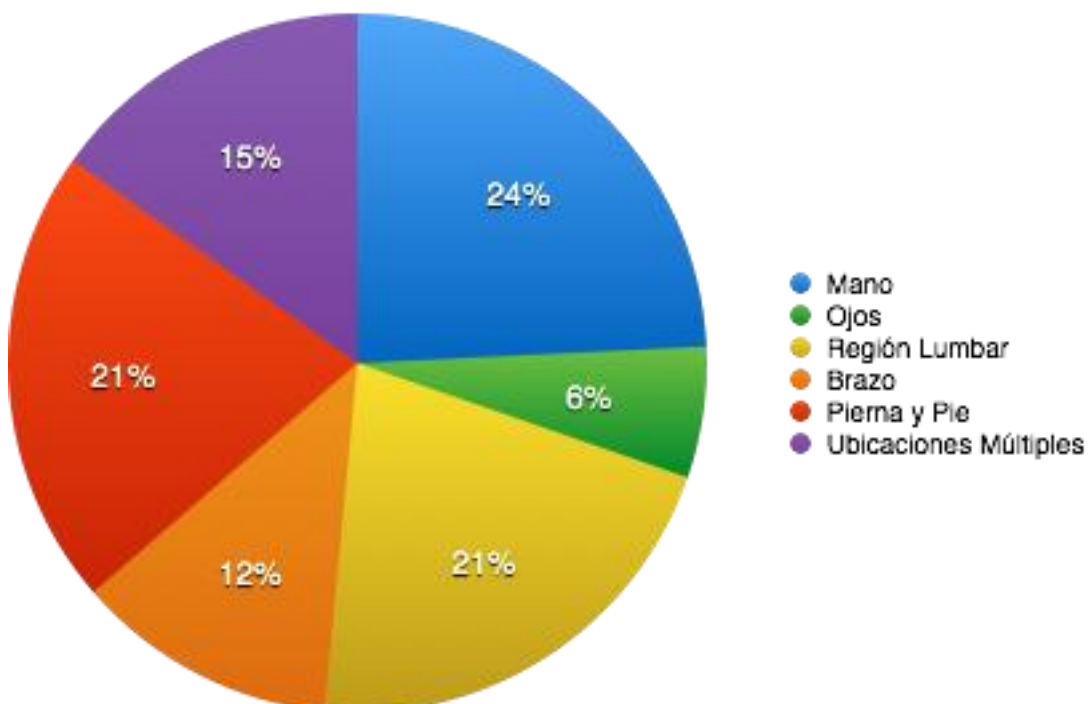
Medina – Sosa

❖ Estadísticas ART – Gráficos de torta.

Tipo de Accidente

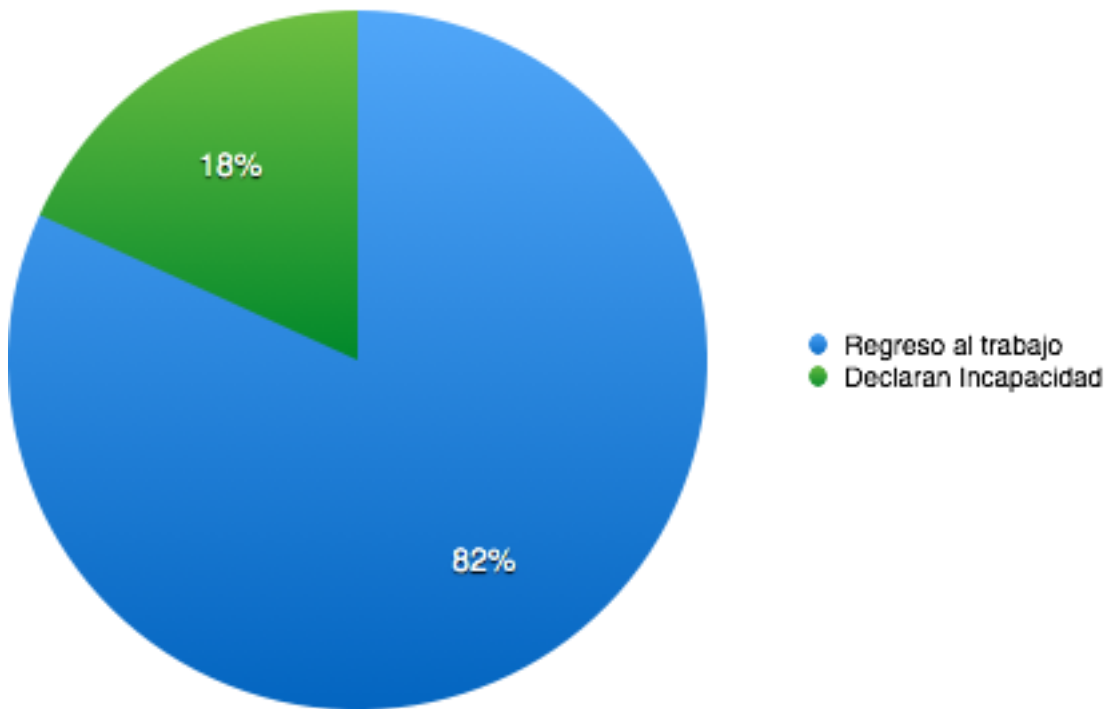


Zona del Cuerpo Afectada

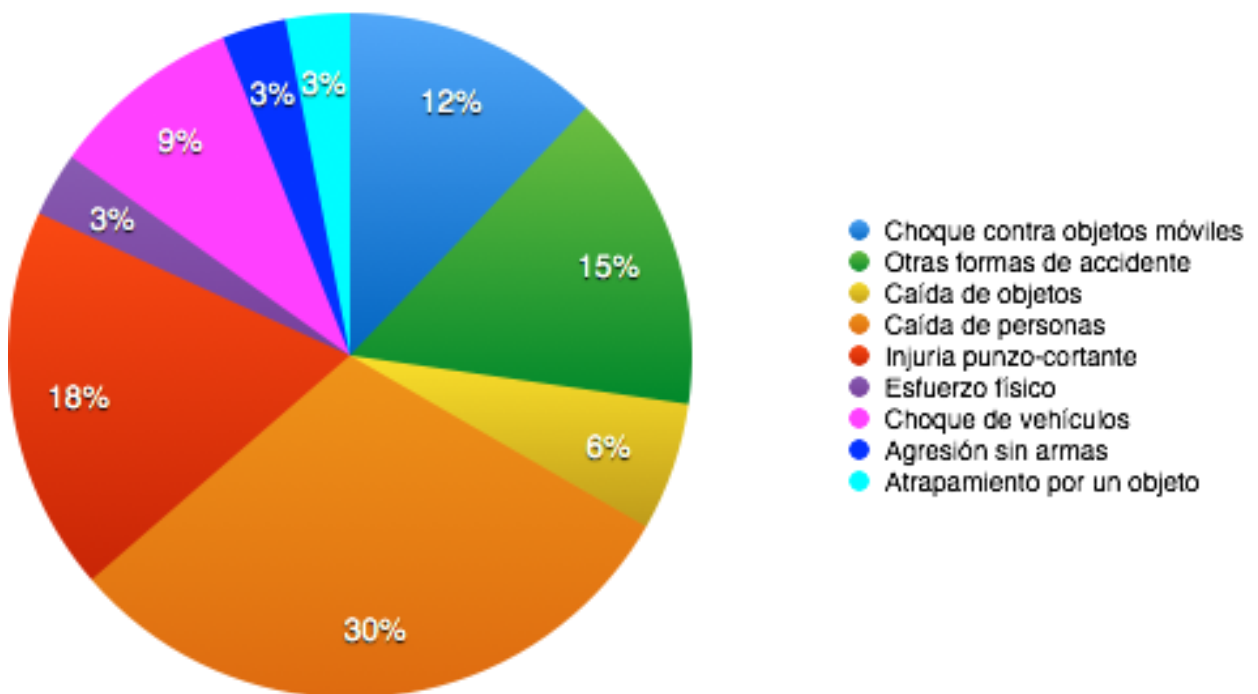


Medina - Sosa

Fin del Tratamiento



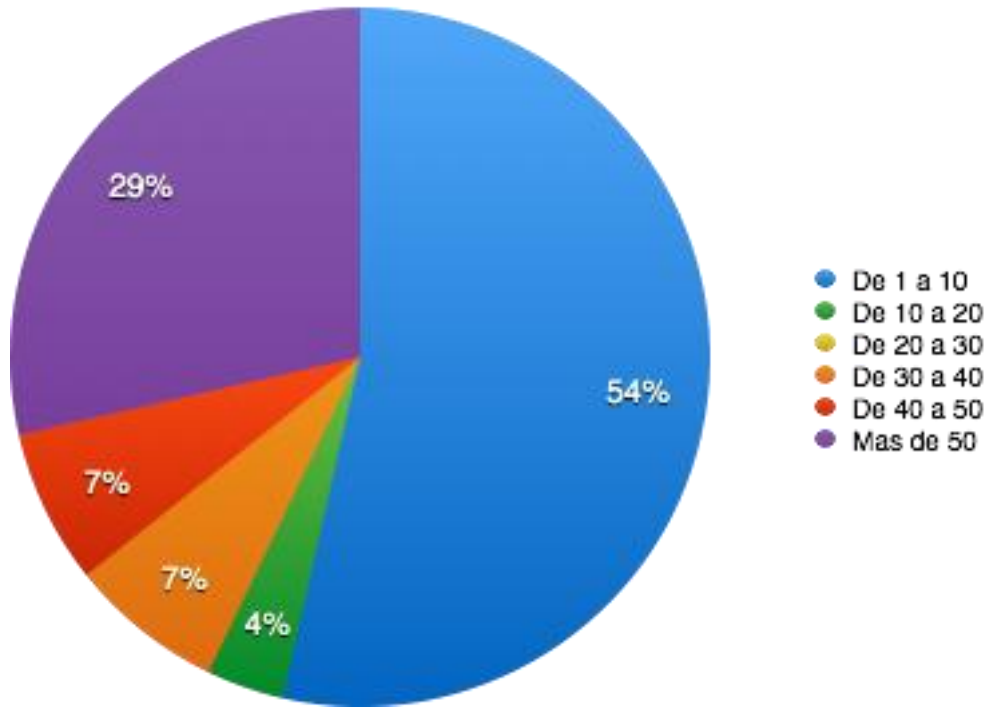
Forma del Accidente



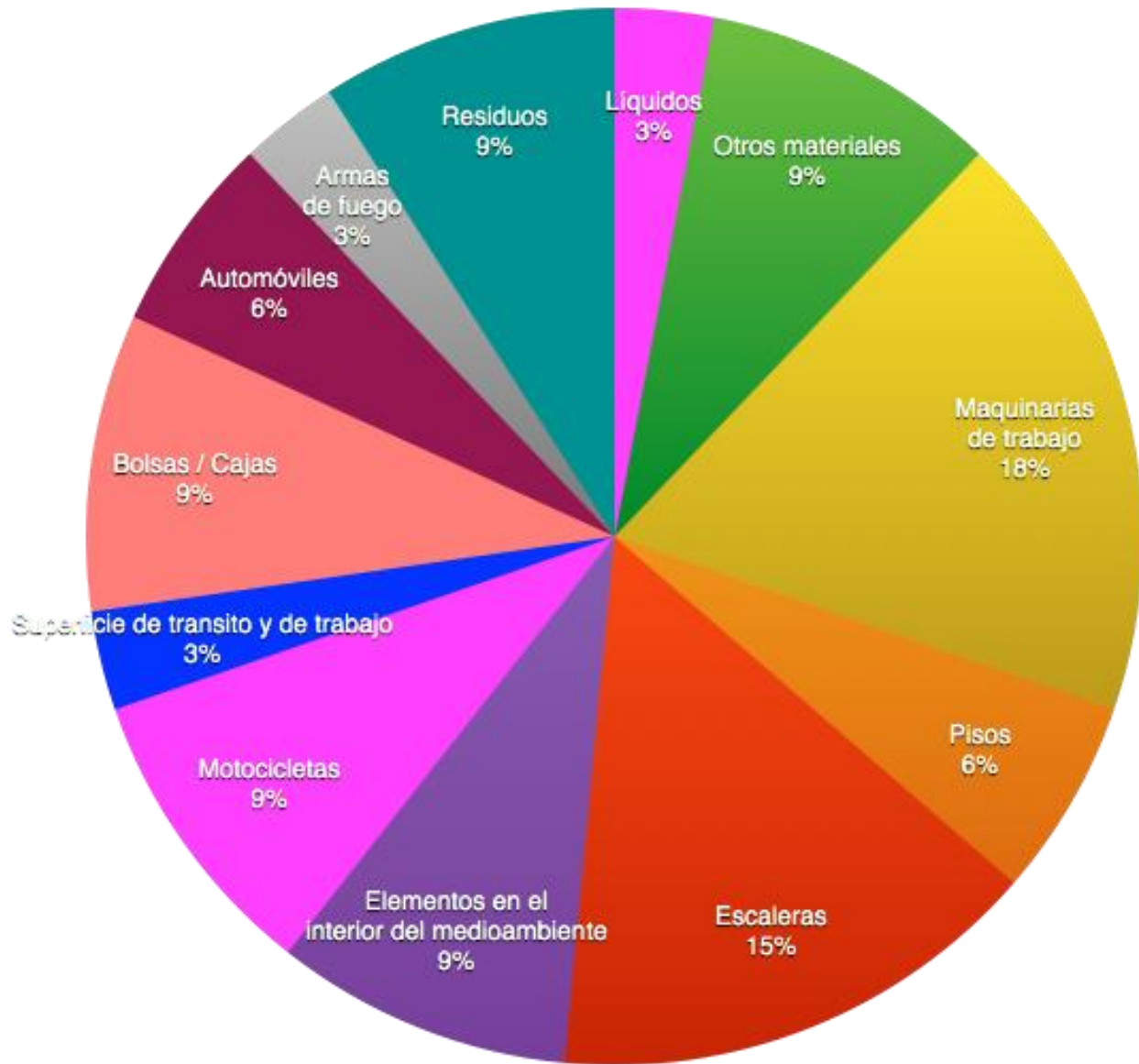


Medina - Sosa

Cantidad de Días de Baja



### Agente Causante





## ANEXO VII



Medina – Sosa

❖ **Modelo de descripción de puesto:**

1. Objetivo:
2. Alcance:
3. Referencias:
4. Personal Afectado:
5. Descripción: a continuación se detallan las actividades contenidas dentro del proceso de limpieza de..... de acuerdo a la siguiente periodicidad:

Tareas y actividades:

**A-** Limpieza Diaria del Sector:

*Horas Hombre aplicadas:*

**B-** Limpieza Día por Medio:

*Horas Hombre aplicadas:*

**C-** Limpieza Semanal del sector:

*Horas Hombre aplicadas:*

**D-** Limpieza Quincenal del sector:

*Horas Hombre aplicadas:*

**E-** Limpieza Mensual del sector:

*Horas Hombre aplicadas:*

Precauciones:

6. Elementos a utilizar:
7. Registro y Formulario:

## ANEXO VIII

Medina – Sosa

## ❖ Manual de Higiene y Seguridad.

### Contenido

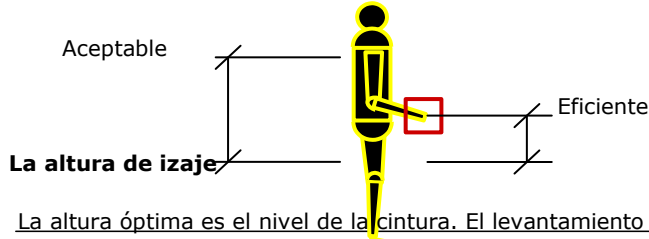
- Manejo manual de materiales
- Orden y limpieza
- Señalización de seguridad
- Riesgo de incendio – Evacuación edificios - Uso de extintores
- Accidentes de tránsito
- Reconocimiento prácticas inseguras – Riesgo eléctrico
- Uso de escaleras
- Instructivo sobre productos químicos de limpieza

## LEVANTAR Y MANEJAR MATERIALES Y PESOS DE FORMA SEGURA

Hay una categoría importante dentro de las lesiones laborales de trabajo y son las derivadas del movimiento manual de pesos y materiales. La manifestación de la lesión es el dolor en la zona lumbar. Hay tareas cotidianas que pueden involucrar factores de riesgo:

- ◆ **Esfuerzo o fuerza excesiva**
- ◆ **Agacharse**
- ◆ **Girar el tronco**
- ◆ **Estirar el cuerpo**

**¿Qué peso es excesivo?** Dependiendo del tipo, frecuencia del levantamiento y la forma del objeto, para la mayoría de los individuos de 9 a 11kg. es un rango de carga aceptable.



La altura óptima es el nivel de la cintura. El levantamiento y traslado manual siempre debería realizarse en el rango entre la altura de nudillos y la altura de hombros.

Las figuras muestran algunas de estas técnicas



EMPUJE, NO TIRE

REPARTA LA CARGA EN  
AMBOS BRAZOS



MANTENGA LA ESPALDA SIEMPRE DERECHA



## ORDEN Y LIMPIEZA

**El orden y limpieza es una necesidad básica que forma parte integral del trabajo.**

### ACCIONES FUNDAMENTALES

- Guardar adecuadamente las cosas en función de quién, cómo, cuándo y dónde ha de encontrar lo que busca.
- Habituarse a colocar cada cosa en su lugar y a eliminar lo que no sirve de forma inmediata.
- Solucionar las fallas (ej. derrames) con rapidez.
- No apilar ni almacenar materiales en zonas de paso o de trabajo; hay que retirar los objetos que obstruyan el camino.
- Evitar ensuciar es mejor que limpiar después.
- Un solo trabajador imprudente puede hacer inseguro el lugar de trabajo.



## RIESGO DE INCENDIO - EVACUACIÓN DEL EDIFICIO

Para que un fuego se produzca es indispensable la intervención simultánea de cuatro factores:

1. **Un material combustible:** cualquier sustancia capaz de entrar ("de quemarse").  
**Sólidos:** ej. cartón, madera, fibras, papel, plásticos, etc.  
**Líquidos:** combustibles.  
**Gaseosos:** hidrógeno, acetileno, propano, butano, metano.

- 2. Un agente oxidante:** oxígeno se requiere al menos un 16%. El aire normalmente contiene un 21%.
- 3. Calor:** es la energía que hace que el combustible eleve su temperatura y el fuego se produzca.
- 4. Reacción en cadena:** ocurre cuando los otros tres elementos anteriores están presentes en las proporciones adecuadas y el proceso se mantienen en el tiempo.

**SI FALTA UNO CUALQUIERA DE LOS ANTERIORES, EL FUEGO NO SE PRODUCE O SE APAGA**

**CLASES DE FUEGO**

**Clase "A":**

Sustancias sólidas y fibrosas carbonizables (papel, cartón, fibras textiles, maderas, etc.).



**Como se evitan**

- Mantener el área limpia, libre de basura o residuos.
- Colocando trapos con solventes o aceites en recipientes cerrados.

**Clase "B":**

Líquidos inflamables y gases (naftas, solventes, aceites).



**Como se evitan**

- No utilice combustibles, líquidos o gases inflamables en espacios cerrados con presencia de llamas abiertas o puntos calientes.
- Mantenga los líquidos inflamables en recipientes cerrados, apartados de los lugares con posibilidad de chispazo o elevación de la temperatura.

- Cuando lo use vierta sólo la cantidad necesaria y en lugares ventilados.
- Corte el suministro de gas en cocinas, hornallas y estufas al retirarse de esos lugares, aunque sea temporalmente.

**Clase "C":**

Equipos eléctricos, energizados (instalaciones, motores, tableros, etc.)



**Como se evitan**

- No poner cables en lugares con tránsito de personas.
- No agregar conectores y derivaciones múltiples o "zapatillas" en un sólo tomacorriente.

- En cada enchufe no debe tener más de un aparato conectado.
- Busque en las piezas con electricidad y cables, zonas con deterioro, gastadas, peladas, rotas etc. y avise del hecho.
- No toque equipos con las manos mojadas o el piso húmedo.

- Evite el calentamiento excesivo de motores manteniéndolos limpios y asegurada su correcta ventilación, no almacene materiales sobre ellos.
- Preste atención a los olores extraños que pueden provenir del recalentamiento de un equipo eléctrico.

**¿CUANDO NO COMBATIR UN INCENDIO?**

**No inicie la lucha contra un incendio**

- Si no está seguro de conocer el lugar y las vías de escape.
- Cuando el fuego se está esparciendo más allá de su foco inicial.
- Si no puede combatirlo de espaldas a una salida de emergencia.
- Si no tiene el equipo y los conocimientos adecuados para combatirlo.

**Teniendo en cuenta las situaciones anteriores, no intente combatir usted mismo el fuego, pida ayuda!**

**MODO CORRECTO DE UTILIZAR UN EXTINTOR**

Como apagar fuegos menores

1. Tome el matafuegos apropiado.
2. Colocarse con el viento hacia su espalda.
3. Quite el precinto y la traba.
4. Ubicarse a una distancia de entre dos y cuatro metros del fuego.
5. Oprima la palanca de accionamiento.
6. Dirija el chorro hacia la base del fuego en forma de vaivén.
7. Es preferible usar siempre varios extintores al mismo tiempo, en vez de emplearlos uno tras otro.
8. Esté atento a un posible reinicio del fuego.
9. De ser posible, no abandone el lugar hasta que el fuego quede completamente apagado.

**Extintores manuales**

- En la placa de identificación indica para qué tipo de fuego es apto, algunos sirven para más de un tipo de fuego por ej. ABC

**Plan de Evacuación:** el programa de evacuación contiene el conjunto de procedimientos y acciones tendientes a que las personas amenazadas por un peligro, protejan su vida e integridad física mediante su desplazamiento hasta y a través de lugares de menor riesgo.

**Que debe saber sobre el plan de evacuación:**

1. Como está organizada la brigada de emergencia.
2. Cuales son las vías de escape por piso y procedimiento de evacuación.
3. Como realizar la evacuación de los físicamente discapacitados y asignación de ayudantes.
4. Áreas de reunión del personal.

Medina – Sosa

### **Instrucciones para los empleados:**

Es imprescindible conocer como mínimo las siguientes instrucciones:

- Seguir las indicaciones de la brigada de emergencia.
- No perder tiempo recogiendo objetos personales.
- Caminar hacia la salida asignada – No correr.
- No amontonarse en la salida.
- Bajar las escaleras caminando – No correr.
- Mantener la calma – Pensar con claridad – Actuar con sensatez.

Los minutos cuentan al apagar un incendio. Conozca la ubicación de las alarmas de incendio, matafuegos y salidas de emergencia. Esté atento al humo y vapores dañinos ya que éstos entran a los pulmones y pueden dejar a una persona inconsciente y a merced de las llamas. Todos los fuegos consumen oxígeno al arder. La mayoría de las víctimas de un incendio se sofocan por falta de aire y mueren. Si se encuentra dentro de un edificio en llamas, cierre todas las puertas a su alcance. Si usted está atrapado, pero puede alcanzar una salida, tírese al suelo y gatee. Esto es importante ya que el humo y el calor suben rápidamente. Use un escudo, por ejemplo frazadas, que le ayudarán a salir del edificio con menor riesgo de lesión. Una tela mojada o pañuelo puesto sobre la nariz le ayudará a reducir la inhalación del humo.

## **SEÑALIZACIÓN**

Son complementos de otras medidas. Para evitar accidentes los establecimientos tienen señalizaciones de seguridad y deben conocerse:

### **SEÑALES DE INCENDIO**

-en rojo-

Indican ubicación de los medios de lucha contra el fuego



### **SEÑALES DE PROHIBICIÓN**

Prohíben expresamente acciones y actitudes



### **SEÑALES DE SALVAMENTO Y SEGURIDAD**

-en verde -



### **SEÑALES DE ADVERTENCIA Y PELIGRO**

Señalan la existencia de un peligro  
-en amarillo y negro-



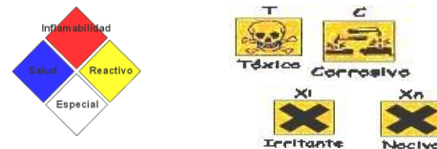
### **SEÑALES DE OBLIGACIÓN DE USO**

-en azul y blanco-



### **ROTULACIÓN DE SUSTANCIAS**

SEÑALES DE TOXICIDAD



## **ACCIDENTES DE TRANSITO - IN ITINERE**



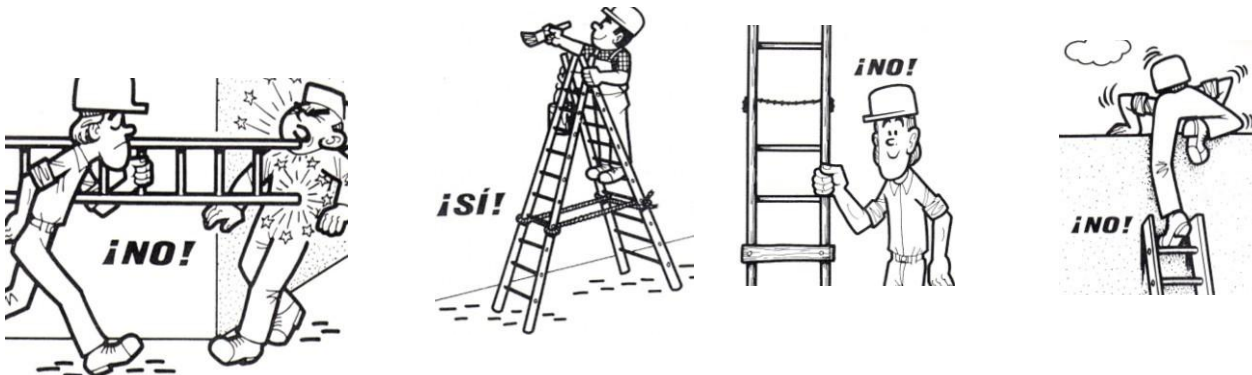
Son la principal causa de mortalidad entre la gente joven. Los más vulnerables son los usuarios de vehículos de dos ruedas.

### **CONSEJOS GENERALES**

- « La bicicleta es un medio de transporte individual, no lleve pasajeros.
  - « No lleve más un pasajero en la moto, no exceda la carga recomendada por el fabricante.
  - « No lleve bolsos, paquetes que entorpezcan la conducción.
  - « Use siempre casco, ropa de color llamativo, anteojos, chaleco de seguridad (refractivo).
  - « Circule siempre con las luces bajas prendidas (destellador a pilas en las bicicletas).
  - « Revise diariamente el estado del vehículo, luces, frenos, cubiertas, espejos, bocina, etc.
  - « No circule tomado de otro vehículo, moto, auto o camión.
- Son una fuente de riesgo importante. Cuide su transporte.



## ESCALERAS



NO USE ESCALERAS PRECARIAS O CON REPARACIONES DE "EMERGENCIA".  
ASEGURE SU ESTABILIDAD. ASEGÚRESE QUE SUPERE EN MÁS DE 1 METRO LA ALTURA A ALCANZAR

## RESBALONES-TROPIEZOS

Es quizás la primera causa de accidentes y podemos citar entre otras:

- ✓ **Resbalones:** es la pérdida de equilibrio por falta de adherencia en general por derrames de líquidos, pequeños tropezones, falta de balanceo, pisos rotos o gastados, correr.
- ✓ **Tropezos:** es el choque del pie contra un objeto, entre otras. Las causas provienen de: falta de iluminación, falta de visión, falta de orden y limpieza, correr.
- ✓ **Movimientos súbitos:** generalmente se asocian a ir corriendo o a distracciones.
- ✓ **Falta de atención:** que determina no ver un obstáculo.

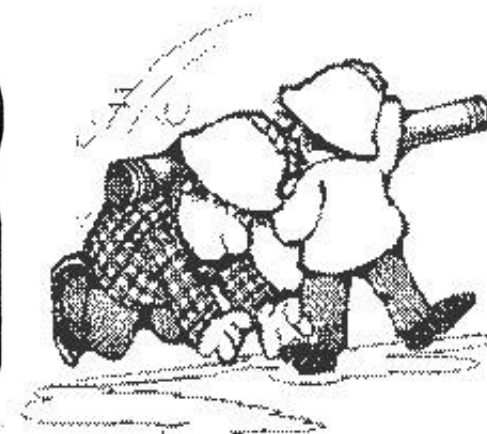
## PRÁCTICAS INSEGURAS

- ✓ **Prácticas inseguras** es la suma de todas las anteriores como correr o saltar en las escaleras o escalones, no disminuir la velocidad al acercarse a un cruce de circulaciones, etc. Además podemos asociar el riesgo eléctrico y toxicológico, quemaduras etc.

**NO FRACCIONE EN ENVASES SIN IDENTIFICAR O DE BEBIDAS**



**PONGA ATENCIÓN.. TENGA CUIDADO SUS ACCIONES PUEDEN AFECTAR A OTROS**



**SIGA SIEMPRE LOS PROCEDIMIENTOS NO MEZCLE PRODUCTOS**

## RIESGO ELÉCTRICO

**NO HAGA CONEXIONES SIN FICHAS NORMALIZADAS**



**NO TIRE DE LOS CABLES!!!**



**NO INTENTE ARREGLAR NADA ELÉCTRICO  
VERIFIQUE PREVIO A SU USO LOS DESPERFECTOS-  
COMUNIQUELOS DE INMEDIATO**

**RESPETE LA SEÑALIZACION  
TABLEROS Y GABINETES**



**NO USE EQUIPOS ELÉCTRICOS CON LAS MANOS HÚMEDAS  
O EN PRESENCIA DE AGUA**



**NO USE EL CELULAR O REPRODUCTORES  
DE MÚSICA MIENTRAS TRABAJA**

**NO DEJE ELEMENTOS EN EL PISO**





Recibí de **SLS SA** una copia del anual de inducción a la seguridad, el cual me comprometo a leerlo y comunicar cualquier duda referida a este y otros temas de Higiene y Seguridad Laboral

Contenido

- Manejo manual de materiales
- Orden y limpieza
- Señalización de seguridad
- Riesgo de incendio – Evacuación edificios – Uso de extintores
- Accidentes de tránsito
- Reconocimiento prácticas inseguras
- Riesgo eléctrico
- Uso de escaleras
- Instructivo sobre productos químicos de limpieza.

Fecha	Apellido y Nombre	D.N.I.	Firma

## INSTRUCTIVO SOBRE EL USO DE ALGUNOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE LIMPIEZA

Para un correcto uso de los productos químicos para desarrollar sus tareas de limpieza, deberá tener en cuenta las indicaciones explicitadas en el cuadro siguiente. Además deberá utilizar los elementos de protección provistos por la empresa ya sea cuando efectúe la dilución o cuando realice operaciones de aplicación de los mismos.

ROTULE TODO ENVASE CON PRODUCTOS FRACCIONADOS – NO HAGA MEZCLA DE PRODUCTOS – NO USE ENVASES DE BEBIDAS				
PRODUCTO	ASPECTO FÍSICO	APLICACIONES	INCOMPATIBILIDAD	PRIMEROS AUXILIOS
HIPOCLORITO DE SODIO cloro-lavandina	Líquido ámbar transparente	Desinfectante	No mezclar con productos de limpieza No mezclar con ácidos	Evitar contacto con los ojos y piel <b>Salpicaduras:</b> lavar con abundante agua <b>Ingestión:</b> NO provocar vómitos
DETERGENTE	Líquido viscoso	Producto de lavado	No mezclar con hipoclorito	Evitar contacto con los ojos y piel <b>Salpicaduras:</b> lavar con abundante agua <b>Ingestión:</b> NO provocar vómitos
LIMPIADOR CREMOSO	Cre moso blanco	Limpiador de superficies lavables	No mezclar con hipoclorito	Evitar contacto con los ojos y piel <b>Salpicaduras:</b> lavar con abundante agua <b>Ingestión:</b> NO provocar vómitos
DESENGRASANTE	Líquido viscoso verde	Desengrasante	No mezclar con hipoclorito	Evitar contacto con los ojos y piel <b>Salpicaduras:</b> lavar con abundante agua <b>Ingestión:</b> NO provocar vómitos
LIMPIAVIDRIOS	Líquido color celeste	Limpiador y desengrasante para vidrios	No mezclar con hipoclorito	Evitar contacto con los ojos y piel <b>Salpicaduras:</b> lavar con abundante agua <b>Ingestión:</b> NO provocar vómitos
CERA	Líquido lechoso color blanco	Producto generador de brillo	No mezclar con hipoclorito	Evitar contacto con los ojos y piel <b>Salpicaduras:</b> lavar con abundante agua <b>Ingestión:</b> NO provocar vómitos
LIQUIDOPARA LAMPAZO	Color variable Rojo	Removedor de cera	No mezclar Pueden ser en base kerosén o solvente	Evitar contacto con los ojos y piel
QUTASARRO	Variable líquido	Removedor de suciedad	No mezclar	Evitar contacto con los ojos y piel <b>Salpicaduras:</b> lavar con abundante agua <b>Ingestión:</b> NO provocar vómitos