



I NSTITUTO  
U NIVERSITARIO  
A ERONAUTICO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

## PROYECTO DE GRADO

# “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO – EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y LAVADERO”

*Integrante:*

María Florencia Rosso Marengo

*Profesor Tutor:*

Ing. Rafael Monteoliva

CÓRDOBA 2015

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---



**I** NSTITUTO  
**U** NIVERSITARIO  
**A** ERONAUTICO

"Facultad de Ciencias de la  
Administración"  
"Departamento Desarrollo Profesional"  
Lugar y fecha: Córdoba 2015

**INFORME DE ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO**

**TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO:**

**“FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO – EMPRESA  
GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN  
Y LAVADERO”**

**Integrante: ROSSO MARENGO MARÍA FLORENCIA**

**Profesor Tutor del PG: ING. MONTEOLIVA RAFAEL**

**Miembros del Tribunal Evaluador:**

**Presidente: VANNUCCI ORLANDO**

**Vocal: GARCIA ISABEL**

**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:**

.....  
.....

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIAS</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>7</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>12</b>
. ORGANIGRAMA	<b>15</b>
. VISIÓN	<b>17</b>
. MISIÓN	<b>17</b>
. VALORES	<b>17</b>
<b>PRE-DIAGNÓSTICO</b>	<b>18</b>
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>19</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>22</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>31</b>

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

- OBJETIVO GENERAL	<b>31</b>
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<b>31</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
- ACCIDENTES DE TRABAJO	34
- ENFERMEDADES PROFESIONALES	35
- ERGONOMÍA	39
- AGENTES AGRESORES	40
. CLASIFICACIÓN:	40
. QUÍMICOS	40
. FÍSICOS	41
. BIOLÓGICOS	47
. ERGONÓMICOS	48
. PSICOSOCIALES	48
. MECÁNICOS	49
. ELÉCTRICOS	49
- SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL	49
- SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DE TRABAJO	53
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>55</b>
<b>PROPUESTAS</b>	<b>77</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>80</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO</b>	<b>83</b>
- ENTREVISTA PRE-DIAGNÓSTICO	84
. GENERAL	84

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

. ESPECÍFICA ÁREA DE PRODUCCIÓN Y LAVADERO	84
- ENCUESTAS	87
. ÁREA DE PRODUCCIÓN	87
. ÁREA DE LAVADERO	91

## **DEDICATORIA**

**A:**

Dios y a la Virgen por haberme guiado, iluminado y darme la fortaleza necesaria para el logro de finalizar con éxito dicha carrera.

Mi padre Aldo y a mi madre Celina, quienes siempre estuvieron presentes en todo momento y por el apoyo incondicional brindado en este proceso de estudio.

Al gran amor de mi vida Luis, quien me acompaña hace cuatro años en este proceso. Siempre brindándome su apoyo, su ayuda, sus consejos.

A mi hermano Mauricio, por tener siempre una palabra de aliento.

A mis nonitos Remo y Atilio que desde arriba, desde el cielo, sé que estuvieron siempre alentándome para llegar a esta última etapa de la carrera.

A mis abuelas Esther e Idelva, que siempre me brindaron su cariño.

A mis amigos, especialmente a Julia y Rosario, que son uno de mis pilares. Les agradezco por compartir los buenos y malos momentos.

**María Florencia Rosso Marengo**

## **AGRADECIMIENTOS**

Muchas gracias a mi tutor y a todos los profesores con los que cursé la tecnicatura y licenciatura, por su constante apoyo y confianza a lo largo de este proceso y por darme las herramientas necesarias para ser un buen Profesional.

**María Florencia Rosso Marengo**

## **RESUMEN**

El propósito fundamental de este estudio se centra en la necesidad de formular un plan de acción con estrategias preventivas y correctivas para evitar la presencia de agentes agresores que ocasionen accidentes y/o enfermedades profesionales, destinados al personal de una empresa gastronómica, dentro del área de Producción y Lavadero, basado en la comprensión y concientización ante la exposición de estos agresores.

Las características de este estudio son basadas en un enfoque mixto o multimodal, bajo métodos de investigación cualitativos y cuantitativos.

Para este estudio, la población afectada fue el responsable del Departamento de Calidad, el jefe del Departamento de Recursos Humanos, y los trabajadores con sus respectivos encargados o supervisores de ambas áreas nombradas anteriormente; a quienes se les aplicó encuestas y entrevistas individuales y anónimas como instrumento de recolección de la información así como también el acceso a planillas de accidentes y enfermedades laborales, legajos personales, registros de capacitaciones brindadas por la empresa y por el convenio por el cual se rige la misma.

Para el análisis e interpretación de la información se utilizaron conocimientos teóricos, decretos y leyes que regulan dicha actividad.

Los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión que la problemática que presenta la organización, es la exposición de agentes de riesgo durante la jornada laboral, por lo que es necesario la formulación de propuestas de mejora que le proporcionan a todos los integrantes las herramientas necesarias para lograr su formación integral y la capacidad para solucionar los inconvenientes que se les presentan con acciones concretas y a un mínimo costo. Es conveniente que los trabajadores aborden esta problemática generando formas de prevención.

## GLOSARIO

- OIT: Organización Internacional del Trabajo
- Sensibilizar: realizar un proceso de educación para comprender lo que está en juego, es decir, de los riesgos o problemas y de sus repercusiones para el propio trabajador, para su familia, para la empresa o para la comunidad. Es mostrar las posibilidades de cambio.
- Enfoque mixto o multimodal: proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder un problema de investigación.
- Prevenir: tomar precauciones o medidas anticipadamente para evitar un daño, riesgo o peligro.
- Factores de riesgo/ agentes agresores: condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales
- Accidente laboral: acontecimientos súbitos y violentos ocurridos por el hecho o en ocasión del trabajo.
- Enfermedad laboral: son definidas como aquellas que son adquiridas en el puesto de trabajo por ocasión de realizar una tarea rutinaria.
- Ergonomía: actividad de carácter multidisciplinario que se encarga del estudio de la conducta y las actividades de los individuos, con la finalidad de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios, buscando optimizar su eficacia, seguridad y confort.
- Producción intermitente o por órdenes: es aquella en que las instituciones deben ser suficientemente flexibles para manejar una gran variedad de productos y tamaños. Las instalaciones de transporte entre las operaciones deben ser también flexibles para acomodarse a una gran variedad de características de los insumos y a la gran diversidad de rutas que pueden

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

requerir éstos. En este tipo de sistema la empresa generalmente fabrica una gran variedad de productos, para la mayoría de ellos, los volúmenes de venta y consecuentemente los lotes de fabricación son pequeños en relación a la producción total.

- Layout: plano de distribución de equipos dentro de una organización.
- Actitud proactiva: actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto.
- U.T.H.G.R.A: Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina.
- LRT: Ley de Riesgo de Trabajo
- ART: Aseguradora de Riesgos de Trabajo
- Baremos: tablas, listas, índices

## **INTRODUCCIÓN**

En las últimas décadas, y principalmente a escala mundial, las empresas comenzaron a reconocer que las incapacidades y falta de concurrencia al trabajo tienen un costo alto. Consecuentemente a ello, empezaron a adoptar, en forma creciente, programas de protección y promoción de la salud destinados al trabajador y a su familia.

Las personas pasan gran parte de sus horas diarias en su trabajo, y por las redes sociales que se forman, las afinidades e intereses comunes, favorecen que el lugar de trabajo se torne en un escenario propicio para fomentar la mejora de la salud y el bienestar mediante acciones tales como:

- Integrar a los controles de enfermedades y accidentes profesionales, programas de promoción de la salud.
- Modificar la estructura de puestos y su ambiente de manera que se reduzcan los peligros y factores de riesgo. El "diseño ergonómico" constituye un importante factor en la determinación de la salud de las personas, prestando atención a la adaptación general de la persona a su tarea y al entorno global.
- Pensar en el diseño de programas o medidas para que los trabajadores puedan afrontar mejor sus cargas personales o familiares.

Las políticas de salud en el trabajo suelen coexistir con otras encaminadas a garantizar la igualdad en el lugar de trabajo. Los programas de salud y seguridad pueden verse afectados por la forma en que se incorporan, implementan y reflejan principios de igualdad.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Según la OIT, no es exagerado decir que está sumamente generalizada la carencia de formación en materia de condiciones y medio ambiente de trabajo. Los aspectos más patentes de esta carencia son la ignorancia de los riesgos profesionales, la falta de conciencia de los riesgos creados por el uso de ciertos productos o por el empleo de nuevos procedimientos, entre otros. La pasividad frente a los problemas de las condiciones y el medio ambiente de trabajo es una consecuencia directa de esta ignorancia.

El ser humano tiene derecho a la formación, a ser informado y a formarse en lo que respecta a los riesgos que entraña su tarea para él y para sus compañeros de trabajo. El que ejerce una función de autoridad, tiene derecho a conocer las repercusiones de sus decisiones sobre los trabajadores que le están jerárquicamente subordinados. La falta o insuficiencia de formación sobre las condiciones y el medio ambiente de trabajo, constituye una falta de formación para el oficio que se ejerce. La formación desempeña una función absolutamente esencial, que complementa el control y la coacción que ejercen las autoridades y el diálogo entre empleadores y trabajadores.

Formación, participación y control son los tres grandes modos de obrar, indispensables y que se refuerzan mutuamente.

La misión primordial de la formación en la esfera de las condiciones y el medio ambiente de trabajo es la de capacitar para la acción. Por ese motivo, la formación debe sensibilizar, aportar conocimientos y contribuir a la adaptación de su destinatario al ejercicio de su función.

Con lo anteriormente mencionado, es de principal interés formular propuestas de mejora para la prevención y eliminación de los agentes de riesgo existentes en las áreas de Producción y Lavadero.

## **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

Con motivo de abordar el “Proyecto Final de Grado”, se ha decidido trabajar con una empresa dedicada al rubro gastronómico, situada en Avenida Pueyrredón 975 de la ciudad de Córdoba Capital. Su ubicación está guiada por variables generales con el fin de facilitar la tarea de localización de la demanda, materia prima necesaria y el traslado de sus productos, ya que al tratarse de alimentos demandan un cuidado especial para llegar al cliente en buenas condiciones y satisfacer sus necesidades.

Cuenta con trescientos doce empleados distribuidos en dos provincias: Córdoba y Mendoza. Entre los mismos se incluyen: licenciados en nutrición, ingenieros químicos, magíster en alimentos, bromatólogos, cocineros, auxiliares de cocina, operarios, etcétera.

La misma se considera una organización de servicio de catering y gastronomía para empresas, de alcance nacional, mediante la elaboración de productos alimenticios y distribución en escuelas y establecimientos del Estado Provincial y Municipal, ya que brinda el servicio en comedores escolares de ochenta y cinco escuelas públicas, como también a varias empresas privadas como lo son “Carrefour”, “Minetti”, “La Lácteo”, “Polymont”, “Academia Arguello”, “Prosegur”, “Pepsi”, “Quilmes”, entre otras; alcanzando un total de aproximadamente diez mil raciones de alimentos diarios.

Es una empresa de capital privado, con fines de lucro ya que recibe beneficios financieros por los servicios que presta, considerada de mediana capacidad.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Posee distintas unidades de negocios que se pueden dividir en dos grupos: por un lado el servicio de catering (la comida se elabora en planta y es colocada en recipientes adecuados los cuales se transportan en vehículos hacia los lugares de consumo) y por otro, el servicio de gastronomía (se elabora la comida en el comedor de la empresa y se consume el producto en las empresas que las consumen).

Cuenta con la certificación de normas nacionales e internacionales que garantizan la calidad, inocuidad e higiene de los alimentos y los procesos de producción. Además, desarrollan sistemas operativos y de calidad acordes a las distintas necesidades de las organizaciones asistidas. Las normativas a cumplir son:

✦ Normas ISO 9001 (International Standar Organizations): garantizan la calidad técnica con la que se elaboran los productos.

✦ BPM (Buenas Prácticas de Manufactura): prácticas y procedimientos obligatorios para empresas que comercializan productos alimenticios. Herramienta clave para lograr la inocuidad de los alimentos.

✦ Controles C.E.P.R.O.COR (Centro de Excelencia en Procesos y Productos de Córdoba): centro destinado a relevar las demandas actuales y potenciales de aplicación de conocimientos y servicios, en actividades vinculadas a la producción de alimentos, producción de medicamentos, entre otros; demandadas por otras industrias locales o regionales o por el Estado.

La producción que la empresa desarrolla es intermitente o por órdenes; ya que elabora productos cuyas especificaciones son definidas y requeridas por sus clientes.

Las áreas que constituyen la empresa son las siguientes:

- Dirección/ Directorio
- Administración

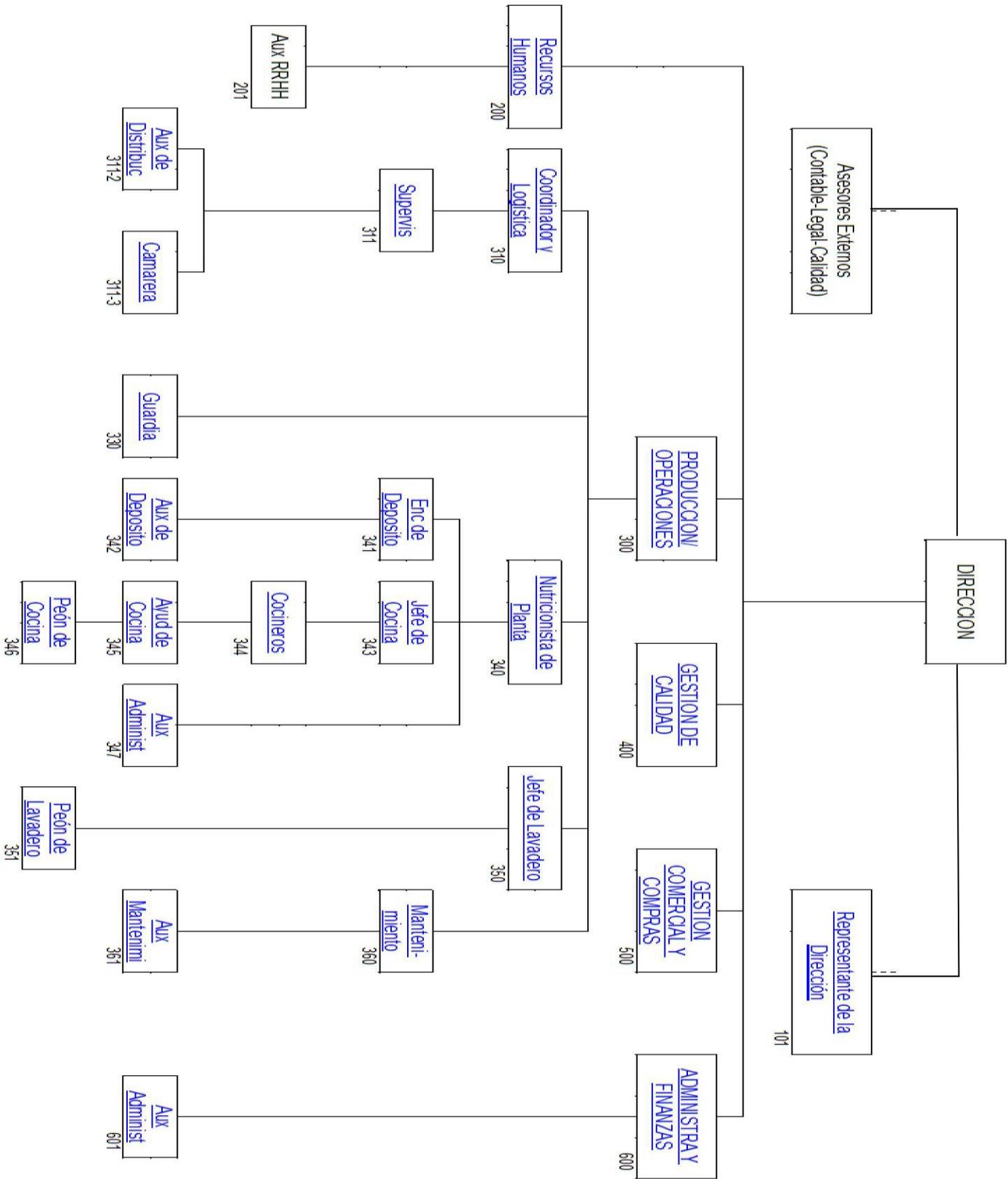
PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

- Calidad
- Producción
- Lavadero
- Depósito

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

El siguiente es el organigrama formal de la misma:



PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Con respecto al "layout" de la empresa, la misma posee una planta superior donde se ubican:

- Sector calderas
- Sector anexo mantenimiento
- Depósito víveres secos
- Sector productos químicos
- Sector comedor
- Administración
- Directorio
- Gestión de calidad

En planta baja se encuentra la zona de producción propiamente dicha, sectorizada en áreas correctamente identificadas según las actividades que en ellas se realizan:

- Guardia y sector de ingreso de materia prima
- Sanitarios de damas y caballeros
- Sector de procesado de crudos
- Sector cocina
- Sector cámaras frigoríficas
- Sector dietas
- Sector lavado de frutas y verduras
- Sector de fraccionado de pan
- Depósito de gaseosas
- Sector mantenimiento

El sector lavadero se sitúa a una cuadra de la empresa. La estructura del mismo es de paredes de ladrillo con techo de chapa por lo que las temperaturas son elevadas principalmente en verano por el funcionamiento de las máquinas

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

**VISIÓN DE LA EMPRESA:**

Poseer una actitud proactiva ante la generación de valor agregado en cada etapa de elaboración y prestación de servicios, buscando siempre el logro de la satisfacción de nuestros clientes, cumplimentando las normas de calidad a las cuales estamos regidos, asegurando resultados deseados y rentabilidad, en escenarios adversos.

**MISIÓN DE LA EMPRESA:**

Con alcance nacional, abastecer a diferentes tipos de establecimientos y a todas aquellas organizaciones en donde la consigna sea la excelencia en la alimentación de sus miembros y clientes.

**VALORES DE LA EMPRESA:**

- Idoneidad
- Seguridad
- Flexibilidad
- Transparencia

## **PRE-DIAGNÓSTICO**

Cuando se habla de pre-diagnóstico se hace referencia a un proceso previo, el cual el investigador realiza como examen inicial para una identificación de problemas en el funcionamiento de una organización, con el fin de generar posteriormente con el diagnóstico procesos de mejora, de cambio, de control o de eliminación, utilizando o proponiendo diferentes acciones correctivas o preventivas. Es el primer acercamiento que se realiza a la organización para establecer los contactos iniciales que, en general, pertenecen a un mismo nivel jerárquico.

Las técnicas utilizadas para llevarlo a cabo son las observaciones, entrevistas y/o cuestionarios.

Aplicado en la empresa gastronómica y de catering, el pre-diagnóstico permitió satisfacer las necesidades de detectar los obstáculos que hacen que la organización no pueda lograr los objetivos establecidos a mediano y largo plazo. El mismo se inició con un análisis simple de la actividad de la empresa, sus áreas, sus tareas, cómo las llevan a cabo, los instrumentos de prevención utilizados, bajo qué normas deben regirse y en especial relacionado a la temática de higiene y seguridad en el trabajo, cuáles son los agentes agresores de riesgo más comunes presentes en la empresa, entre otros.

Los primeros datos fueron obtenidos por medio de la Licenciada en Recursos Humanos que, informalmente, se ocupa de las tareas relacionadas a esta temática (ya que la organización no tiene designado un área para esto).

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Como resultado de las entrevistas efectuadas a directivos y jefe del Departamento de Recursos Humanos de la organización y a visitas realizadas personalmente en las instalaciones de la misma, se pudo obtener información que se considera necesaria, con el objeto de identificar problemas y plantear posibles soluciones a todos aquellos riesgos y agentes agresores presentes.

El problema vigente en la actualidad es que toda la organización carece de políticas y normativas internas en relación a la seguridad e higiene laboral. Al no contar la empresa con un "ingeniero en seguridad e higiene laboral", propio de la misma, existe una asesora externa que los mantiene informados en cuanto a cambios en La Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo y en relación a las capacitaciones y cursos que el convenio colectivo "UTHGRA" promociona, convenio sobre el cual la misma debe regirse, y tener un programa para todo el año laboral. En tanto, en "Producción y Lavadero", los problemas que se vienen presentando hasta el día de la fecha, no se han buscado soluciones que pongan un punto final a los mismos.

La relación de los reiterados accidentes y enfermedades son:

En Producción:

- Ausencia de detectores de humo, lo cual lleva a que no se podría descubrir con rapidez los focos de incendio producidos por el uso de hornallas.
- Alta temperatura ambiental: no cuenta con un ambiente climatizado y está prohibido el uso de ventiladores ya que éstos pueden apagar el fuego de las hornallas ocasionando la pérdida de gas. Sólo hay dos ventanas que permiten el ingreso de aire natural, el cual no es suficiente.
- Aunque los empleados utilicen guantes especiales para cocinar, la utilización de herramientas para cortar los alimentos, como cuchillos, y la

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

distracción de algunos trabajadores, conlleva a cortes en los dedos y suturas en los mismos. También son muy comunes en este sector las quemaduras con el fuego de las hornallas. Éstos accidentes, muchas veces, producen retrasos en las tareas y en ocasiones, la falta justificada del personal.

- Los movimientos pequeños, frecuentes y repetitivos de las manos producen la aparición del "síndrome túnel carpiano" que es una afección en la que se comprime el nervio mediano que va desde la muñeca a la mano y ocasiona dolores, hinchazones, debilidad para agarrar objetos, etcétera. En muchos casos conlleva a la cirugía.

En Lavadero:

- La estructura edilicia está constituida por paredes de ladrillo y techo de chapa por lo que el calor ambiental es producido por el sol y el calor de las máquinas en constante funcionamiento. Las altas temperaturas en este ambiente, producen malestar físico por acumulación de calor en el cuerpo humano. Ello lleva al estrés térmico y sobrecarga fisiológica, lo cual ocasiona una serie de trastornos de salud, entre ellos: trastornos sistémicos como síncope, calambres, edemas, agotamiento y golpe de calor. La temperatura interna del cuerpo humano es de aproximadamente 37°C. Una temperatura extremadamente fría o caliente no es favorable para la salud y para trabajar. En época de verano, los empleados hacen pausas de diez minutos cada una hora, por lo que en muchos casos, no es suficiente.

- Los ruidos superan los ochenta y cinco decibeles, debido a las máquinas lavadoras y al movimiento de las bandejas y cubiertos que son de acero inoxidable manipulándose por día aproximadamente diecisiete mil cubiertos y nueve mil bandejas, lo que conlleva a la disminución de la capacidad auditiva en forma progresiva. Años atrás, los supervisores exigían el uso de protectores auditivos. Actualmente la empresa no está controlando el uso de los mismos. Es por ello que además de disminuir la capacidad de escucha en los empleados, puede producir distracciones, interferencias en la comunicación o

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

alteraciones psicológicas. Igualmente, el hecho de trabajar en un ambiente ruidoso puede alterar el sueño, producir cansancio, irritabilidad, dolor de cabeza y náuseas, entre otros.

Como en la empresa, la mayoría de los accidentes y enfermedades producidos por el trabajo se presentan en los sectores producción y lavadero, se ha decidido desarrollar este trabajo con dichas dos áreas en particular.

## **DIAGNÓSTICO**

Cuando se habla de diagnóstico se hace referencia a aquellas actividades tendientes a conocer el estado actual de la empresa y los obstáculos que impiden obtener los resultados deseados. El diagnóstico empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de la empresa y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo. Gracias a este tipo de diagnóstico podemos detectar las causas principales de los problemas, de manera de poder enfocar los esfuerzos futuros en busca de las medidas más efectivas.

Es necesario destacar que este trabajo será realizado por una persona ajena a la empresa. El diagnóstico que se llevará a cabo es de carácter "integral", puesto que se caracteriza por visualizar una amplia gama de variables o aspectos empresarios.

Con el presente diagnóstico, es de interés dar a conocer a la empresa, ante su situación problemática. La función de Recursos Humanos constituiría una ventaja competitiva por excelencia dentro de ella. Desde el punto de vista práctico, el diagnóstico les permitirá identificar las prácticas que ayudarán a solucionar y mejorar la situación planteada basándose en la interpretación de las herramientas brindadas, como también, lo que sería necesario reforzar y comunicar, adaptándolo lo más próximo a la realidad, para que de manera total o parcial sea considerado como un modelo de referencia.

En un primer momento fue necesario realizar un pre-diagnóstico que permitió satisfacer las necesidades de detectar los obstáculos que hacen que la empresa no pueda lograr los objetivos establecidos a mediano y largo plazo.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

En este análisis se enfocó en los objetivos de la empresa, y a su vez, en los propios para lograr como resultado el "Desarrollo de Propuestas de Mejora". El contenido se irá desarrollando de tal manera que sea de fácil entendimiento para todos los lectores. Se inicia con un análisis simple de la actividad de la empresa, sus áreas, sus tareas, cómo las llevan a cabo, los instrumentos de prevención utilizados, entre otros, para finalizar con una propuesta de mejora tanto en la concientización como en la metodología de trabajo y sistemas de prevención, siempre considerando que puede ser puesta en práctica como no.

Una vez analizado el contexto en que se encuentra la empresa, se pasa a realizar la primer entrevista de relevamiento, la cual permitió conocer información significativa sobre la organización en sí y de cada área en forma general. La misma brindó información que sería utilizada como punto de análisis y de particular investigación en futuras entrevistas para ahondar en cada una de las áreas de análisis y vislumbrar cuáles son las falencias de las mismas. Esta primer entrevista fue realizada a la Licenciada en Recursos Humanos que, informalmente, se ocupa de las tareas relacionadas a esta temática (ya que la organización no tiene designado un área para esto), quién habló sobre las áreas que conforman la empresa, la cantidad de operarios por área, bajo qué normas/leyes de seguridad e higiene laboral se rigen, los factores de riesgo más comunes presentes en la empresa, las actividades desarrolladas en las áreas de Producción y Lavadero, la jornada laboral de los operarios de ambas áreas, si cuentan con descansos y en qué consisten los mismos, cuáles son los métodos de prevención utilizados, que herramientas y maquinarias utilizan y cuáles son sus riesgos, con qué ART está asociada la empresa, entre otros. Además mencionó que actualmente la empresa gastronómica se encuentra en una etapa de reestructuración en la que necesita un cambio que le permita acomodarse al nuevo entorno, y en particular a los nuevos proyectos que van surgiendo. También se conversó sobre los accidentes y enfermedades profesionales, sobre los cuales comentó que no

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

cuentan con políticas internas de higiene y seguridad propias de la empresa como tampoco con un Ingeniero especialista en dicha temática. Hay una asesora externa que los controla, quien realiza auditorías y los mantiene informado sobre actualizaciones en la Ley de Higiene y Seguridad y sobre capacitaciones y cursos que el convenio colectivo UTHGRA promociona. La empresa programa una capacitación al año. La misma es obligatoria.

Una vez realizado el primer contacto con la empresa, se llevó a cabo una segunda entrevista con los responsables de las áreas de Producción y Lavadero (áreas donde hay mayor presencia de agentes de riesgo) y encuestas estructuradas realizadas a algunos operarios debido a la disponibilidad reducida de tiempo para responder a las mismas.

Las entrevistas y encuestas llevadas a cabo tenían como objetivo formar una idea de las actividades realizadas en cada área, la exposición a los diversos factores de riesgo y los métodos de prevención utilizados, las cuales fueron planteadas en base a aspectos que manifestó la licenciada anteriormente y lo considerado necesario para poder más adelante brindar posibles soluciones.

Se adjunta en Anexo las entrevistas y encuestas llevadas a cabo

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Las áreas de las cuales se relevó información son:

- Área Administrativa- Licenciada en Recursos Humanos
- Área de Producción
- Área de Lavadero

Área Administrativa: tiene como función llevar a cabo la organización general de la empresa interactuando con las diferentes áreas de la misma para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Área de Producción: su función es la transformación de la materia prima en raciones de alimentos que se entregan a diferentes organizaciones con y sin fines de lucro. En el caso que clientes cuenten con instalaciones adecuadas para la elaboración de los alimentos, se les proporciona un equipo de profesionales, entre los que se encuentran licenciadas en nutrición, cocineros, auxiliares de cocina, camareros y el soporte institucional que garantizan un producto de calidad y adecuado a los requerimientos de cada empresa.

Área de Lavadero: su función es el lavado y desinfección de 9000 bandejas y 17000 cubiertos de acero inoxidable, aproximadamente, que son manipulados por día por la organización al prestar su servicio de catering en los comedores de otras entidades.

Según lo entrevistado con los responsables de Producción y Lavadero, se pudo recabar información sobre ambas áreas y sobre las tareas, responsabilidades y requisitos que debe poseer cada miembro que ocupe dicho puesto. Se inició esta segunda fase de entrevista con el encargado del Área de Producción el cual expresó que sus funciones son controlar, junto al nutricionista, el proceso de producción el cual comienza con el ingreso de la materia prima al sector, el procesamiento de la misma hasta la obtención de los diferentes menús y el envasado en contenedores térmicos y expedición de los

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

mismos. El mismo además, debe estar en contacto constante con el personal administrativo, que, una de las tantas tareas, es ocuparse de hacer el pedido de los distintos materiales a los proveedores, como también de cocineros, auxiliares de cocina y operarios de producción ya que los alimentos rotan diariamente y deben ser frescos, como ser el caso de las verduras y frutas. Otra de sus tareas como encargado es controlar la recepción de mercadería y que la misma sea guardada en cámaras o en los sectores que corresponda, controlar que se utilicen, durante el proceso de producción, la cantidad justa de materia prima; el lavado, cortado y cocción de la misma, que los operarios cumplan con los requisitos de higiene y normas de seguridad en cuanto al uso de guantes, que los mismos se encuentren concentrados con la tarea que estén desarrollando para evitar futuras distracciones que puedan acarrear algún tipo de accidente como ser cortaduras y quemaduras, llevar un control en cuanto a las asistencias, horarios de llegada, accidentes laborales y enfermedades como también ingreso y capacitaciones a nuevos empleados, en conjunto con el Área Administrativa, mantener el orden y la limpieza en el lugar, estar presente y ser un compañero más colaborando en el proceso, ayudando con inquietudes que se les vaya presentando a los subordinados.

Sostiene que la producción que desarrolla la empresa es intermitente o por órdenes, ya que elabora productos cuyas especificaciones son definidas y requeridas por sus clientes (el Estado o empresas privadas). La determinación de los menús depende del sector al que se dirija: en cuanto al sector público, poseen una nómina de diez menús determinados por nutricionistas, que el Estado les provee, que varían según la estación del año, uno para invierno y otro para verano y que se alternan cada cinco días. En cambio, para el sector privado, no poseen una lista preestablecida, sino que la misma se pacta y acuerda con el cliente y se establece en el contrato. La entidad le solicita a la empresa gastronómica el presupuesto del producto que pretende adquirir. La misma, tras un análisis de costo-beneficio se lo entrega y es ésta la que decide

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

contratar o no el servicio. La nómina de menús es compleja y variada en cuanto a costos, pero en cuanto a calidad en productos con los que trabajan, en ambos casos, se procura lograr la mayor y mejor calidad posible.

Se trató el tema de accidentes y/o enfermedades laborales con el encargado y el mismo comentó que no cuentan con un ambiente adecuado. Solo hay dos ventanas que permiten el ingreso de aire natural y aunque cuenten con extractores, no es suficiente; lo que es común la fatiga corporal. En cuanto a accidentes en el trabajo, es muy común ver cortes de dedos con cuchillos y quemadura con el fuego de las hornallas. Éstos accidentes, muchas veces, producen retrasos en las tareas y en ocasiones, la ausencia del personal, ya que algunos cuando concurren al médico, deben ir a sutura. Con respecto a enfermedades en el sector de producción, los movimientos cortos, repetitivos y frecuentes como cortar verduras, frutas y carnes y el manejo de sartenes entre otros elementos, produce una tensión en la muñeca y mano lo que conlleva a hinchazones, dolores, hasta realizar intervenciones quirúrgicas.

Según información obtenida por la Licenciada en Recursos Humanos, el promedio de accidentes y/o enfermedades laborales en dicho sector es de una persona por mes. Los empleados son revisados por el médico de planta y derivados a la ART la cual, según el caso, determina el tratamiento a seguir y los días de carpeta médica, que por lo general son diez días corridos; salvo que por cirugías, la misma se prolongue.

La jornada laboral es de 48 horas semanales para los empleados que ingresaron después del año 2009; quienes ingresaron antes de este año trabajan 44 horas semanales por ordenanza. También cuentan con empleados con jornada de 36 horas semanales de Lunes a Viernes. Los primeros empleados que ingresan a las 2am, deben tener listas las viandas para las 6am. Los descansos, para los que ingresan primero, les corresponde dos

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

refrigerios de media hora, salvo que algunos no cumplen con dicho tiempo e ingresan más tarde a sus puestos de trabajo.

En cuanto al responsable del Área de Lavadero, manifestó que el sector donde desarrollan sus tareas él y sus subordinados se encuentra ubicado a cincuenta metros de la empresa. La estructura de dicho sector se caracteriza por ser de paredes de ladrillo y techo de chapa. La función de dicho responsable es controlar el correcto funcionamiento de las máquinas y ante cualquier duda o conflicto que hubiere comunicarse con el personal de mantenimiento de la planta, y en caso que fuere necesario, contratar a personal ajeno a la misma que se especialice en dicha problemática; además controlar el correcto lavado e higiene de los utensilios de cocina como ser cubiertos y bandejas. Uno de los grandes problemas presentes en este sector que ha comentado el encargado de dicha área, es el calor constante presente, principalmente en época de verano. Los empleados se sienten fatigados, padecen de golpes de calor y dolores de cabeza entre otros síntomas. Además de los dos descansos otorgados a los empleados de treinta minutos cada uno, en verano se hacen pausas de diez minutos cada una hora, pero muchas veces no es suficiente. En cuanto al ruido, el encargado asumió que el control de uso de protectores auditivos no es el mismo de antes.

Según información obtenida por la Licenciada en Recursos Humanos, el promedio de accidentes y/o enfermedades laborales en el área de Lavadero es de dos personas por mes. Los empleados son revisados por el médico de planta y derivados a la ART la cual, según el caso, determina el tratamiento a seguir y los días de carpeta médica, que por lo general son diez días corridos; salvo que por cirugías, la misma se prolongue.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

La jornada laboral son para algunos trabajadores de 44 horas semanales y para otros de 36 horas semanales. Trabajan por la tarde y comienzan a ingresar a partir de las 13:30hs. Este sector cuenta con diez empleados.

Además de los accidentes y/o enfermedades que padecen los miembros de ambas áreas, es de importancia mencionar también los accidentes "in itinere" los cuales suceden en el trayecto en el que el trabajador se dirige, desde su domicilio, al lugar de trabajo o viceversa. Los mismos se producen, en general, en empleados que se trasladan en motocicleta. La cantidad de días de carpeta médica es determinada por la ART correspondiente según la lesión. En estos casos, como los demás relacionados a las tareas laborales, los puestos a cubrir son ocupados por miembros propios de la empresa o personal contratado de manera temporal, según el caso lo requiera.

Una vez establecido contacto con los responsables del Área de Producción y Lavadero, se pasó a entrevistar a miembros de cada una de ambas áreas. Según lo mencionado anteriormente, se les entregaron encuestas estructuradas para que las mismas pudieran ser contestadas con rapidez.

## **JUSTIFICACIÓN**

Actualmente las enfermedades y accidentes se relacionan con los agentes agresores de riesgo presentes en los puestos de trabajo. La gravedad y extensión de los mismos depende de diferentes factores como ser: las características de las tareas, el tiempo de exposición, el cumplimiento de las políticas organizacionales y también al uso de instrumentos de seguridad y la vulnerabilidad de la persona afectada.

Mientras más expuestos estén los trabajadores a factores de agresión, menores serán sus rendimientos. Por tanto, los efectos negativos lo son también para la organización generando así tanto costos directos como indirectos que se manifiestan en altas tasas de ausentismo, altos niveles de rotación, entre otros por lo que los directivos deben buscar alternativas para disminuir los accidentes y enfermedades laborales.

Por lo antes mencionado, se ha considerado trabajar con dicha empresa gastronómica y prestadora de servicios de catering para buscar posibles soluciones a los inconvenientes que se presentan diariamente y principalmente en los sectores Producción y Lavadero donde se detectan fundamentalmente los factores de agresión que perjudican la integridad física de los trabajadores.

## **OBJETIVOS**

Objetivo general:

- ✓ Formular propuestas de mejora para la prevención y eliminación de los agentes de riesgo existentes en las áreas de Producción y Lavadero.

Objetivos específicos:

- ✓ Conocer las actividades productivas que lleva a cabo la empresa y por sector o área.
- ✓ Identificar aquellos factores de riesgo presentes en la organización.
- ✓ Conocer la actuación de los supervisores o mandos jerárquicos sobre hacer cumplir con las normativas en cuanto a la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ Concientizar a los mandos medios y superiores sobre la responsabilidad de prevenir los riesgos provenientes de agresores que pueden provocar accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ Detectar el factor de riesgo en cada tarea del área de Lavadero y Producción.
- ✓ Concientizar al personal de la importancia del uso de instrumentos y vestimentas de prevención, acorde a sus actividades. .
- ✓ Promover la participación de los empleados en los planes de prevención de riesgos.
- ✓ Estudiar el desempeño del hombre en situación de trabajo y sus intercambios con el medio ambiente de trabajo.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

- ✓ Mejorar las condiciones y posturas de los trabajadores en el área de trabajo.
- ✓ Promover mediante la formación e información de manera periódica, las medidas de salud ocupacional según el área de trabajo.
- ✓ Realizar un programa de conservación y prevención auditiva de los empleados del área producción y lavadero.

## **MARCO TEÓRICO**

El ser humano tiene derecho a la formación y a ser informado en lo que respecta a los riesgos que entraña su tarea, por lo que es de vital importancia sensibilizarlo acerca de los riesgos o problemas y de sus repercusiones para el mismo, su familia y la empresa.

La calidad de vida laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente de trabajo. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además que contribuye a la salud económica de la organización. Los elementos de un programa típico comprenden muchos aspectos como comunicación abierta, sistemas equitativos de reconocimientos, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación en el diseño de puestos. Los programas de vida laboral ponen en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional, y el establecimiento de relaciones que promuevan la cooperación entre la dirección y los empleados.

El cuidado permanente de la salud es una forma de funcionar en armonía con su medio. No solo significa estar libre de dolores y enfermedades, sino también la libertad para desarrollar sus capacidades funcionales. Como el trabajo constituye una parte importante en la vida del hombre, su salud depende directamente de las condiciones de trabajo.

Cuando en una organización se afectan las condiciones de trabajo y el medio ambiente se deteriora, se perjudica la salud de los trabajadores y la eficiencia del sistema productivo, comprometiendo su posición en el mercado.

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---

La rentabilidad de la empresa está afectada por los costos de los riesgos y lesiones profesionales. Los llamados “costos ocultos” son aquellos derivados de las malas condiciones y medio ambiente de trabajo. Se trata del ausentismo, de las rotaciones, del derroche de materias primas, de los incidentes que provocan la interrupción de la marcha del proceso productivo, la pérdida de tiempo y del deterioro de la calidad de los productos, entre otros. Tiene repercusiones sobre la productividad del trabajo y sobre la rentabilidad empresarial debido a que debilitan su posición en el mercado, que es cada vez más competitivo.

Los conflictos laborales que todo ello puede llegar a provocar, dificultan la cooperación de los trabajadores, sin lo cual las empresas no pueden funcionar normalmente, ni lograr sus objetivos.

La concepción moderna de las condiciones y medio ambiente de trabajo pone de manifiesto que el mejoramiento de las mismas puede significar, reducir o eliminar los riesgos y daños mejorando la salud de los trabajadores. Para que esos resultados puedan ser obtenidos, es menester crear dentro de las empresas organismos participativos en materia de condiciones y medio ambiente de trabajo e introducción de nuevas tecnologías.

A nivel jurídico, la Ley número 24.557 de Riesgos en el Trabajo tiene como objeto preservar al trabajador del deterioro previniendo, reduciendo o eliminando los riesgos que puedan afectarlo. Las contingencias que cubre dicha ley son los "*accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales*".

**Accidentes de trabajo:**

Los accidentes de trabajo son definidos como acontecimientos súbitos y violentos ocurridos por el hecho o en ocasión del trabajo. Los mismos incluyen a los accidentes en el lugar de trabajo y a los “*in itinere*” los cuales abarcan el

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar donde presta su actividad laboral, siempre y cuando dicho trayecto no haya sido alterado.

Las causas de los accidentes pueden ser técnicas, humanas o fortuitas. Las primeras hacen referencia a las condiciones inseguras procedentes de máquinas, instalaciones, equipos, herramientas, etcétera; tanto en sí mismos como en su manejo. Son ajenas al hombre y provienen del medio ambiente donde se encuentran instaladas. Las segundas son las causas humanas, ejecutadas por las personas quienes pueden causar accidentes o contribuir a que se produzcan. Las razones por los que se producen son: actitudes indebidas, falta de conocimiento de la tarea o falta de destreza y falta de aptitud física o mental. Por último, las causas fortuitas son elementos naturales incontrolables (lluvia, viento, granizo, entre otros).

Es muy importante que todo accidente sea investigado y denunciado. Esto sirve para establecer causas y eliminar los factores generadores de los mismos. El objetivo final, es tratar de evitar la repetición de los accidentes.

**Enfermedades profesionales:**

Con respecto a las enfermedades profesionales, las mismas son definidas como aquellas que son adquiridas en el puesto de trabajo por cuenta ajena. Dicha enfermedad está declarada como tal por la ley o el resto del Derecho. Son ejemplos la hipoacusia , pérdida de electrolitos debido a temperaturas ambientes superiores a los 28°C manifestándose a través de calambres musculares y sudoración, hernia discal lumbo-sacra con o sin compromiso radicular que afecte a un solo segmento columnario, el síndrome del túnel carpiano, la exposición profesional a gérmenes patógenos y diversos tipos de cáncer, entre otras; que se encuentran incluidas en un listado que elabora y actualiza periódicamente el Poder Ejecutivo y que dependen del tipo de riesgo, del agente contaminante y de la dosis recibida, desarrollando desequilibrios en

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

la salud de los trabajadores, lentamente a través de períodos largos de tiempo, a veces imperceptibles pero generalmente irreversibles. La disciplina dedicada a su prevención es la higiene industrial; la medicina del trabajo que se especializa en la curación y rehabilitación de los trabajadores afectados, y la ergonomía y psicología que se ocupan del diseño productivo de los ambientes de trabajo para adaptarlos a las capacidades de los seres humanos.

Para catalogar como profesional a una enfermedad es imprescindible que existan elementos básicos que la diferencien de una enfermedad común:

- Agente: debe existir un agente causal en el ambiente o especiales condiciones de trabajo, potencialmente lesivos para la salud. Pueden ser físicos, químicos, biológicos o generadores de sobrecarga física para el trabajador expuesto.

- Exposición: es condición "sine qua non" demostrar que, como consecuencia del contacto entre el trabajador y el agente o particular condición de trabajo, se posibilita la gestación de un daño a la salud. Los criterios de demostración pueden ser cualitativos ( consiste en establecer, de acuerdo con los conocimientos médicos vigentes, una lista taxativa de ocupaciones con riesgo de exposición, y la declaración del afectado o de sus representantes de estar desempeñando esa ocupación o haberlo hecho) o cuantitativos (se refiere a las disposiciones existentes en cuanto a los valores límites o concentraciones máximas permisibles para cada uno de los agentes incorporados a la lista).

- Enfermedad: debe existir una enfermedad o un daño al organismo claramente delimitado en sus aspectos clínicos, de laboratorio, de estudios por imágenes, terapéuticos y anatomopatológicos que provenga de la exposición del trabajador a los agentes o condiciones de exposición ya señalados.

- Nexos de causalidad: debe demostrarse con pruebas científicas (clínicas, experimentales o estadísticas) que existe un vínculo inexcusable entre la enfermedad y la presencia en el trabajo de los agentes o condiciones delineados precedentemente.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Ante el crecimiento de los juicios laborales iniciados por empleados que han padecido hernias, várices y lumbalgias, los empresarios y sindicatos decidieron comenzar a discutir la inclusión de esos padecimientos a la lista de enfermedades cubiertas por las ART.

Esta discusión se terminó, finalmente, con la publicación del "**Decreto 49/2014**" que establece la incorporación de nuevas enfermedades al sistema de riesgos del trabajo así como también la modificación de los baremos de determinación de las incapacidades.

A partir de ahora, quienes se vean afectados por várices, hernias o lumbalgias, como consecuencia de trabajar largas horas parados o levantados, trasladando o empujando objetos pesados, podrán recibir tratamientos gratuitos cubiertos por las aseguradoras e indemnizaciones en caso de reducción de las capacidades laborales.

Las enfermedades que incorpora el decreto son:

- Hernias inguinales directas y mixtas (excluyendo las indirectas): tienen que tener como origen tareas en cuyo desarrollo habitual se requiera carga física, dinámica o estática, con aumento de la presión intra-abdominal al levantar, trasladar o empujar objetos pesados. Dichas tareas deben desarrollarse en forma continua o discontinua durante por lo menos 3 años.
- Várices primitivas bilaterales: el origen tiene que ser en tareas en cuyo desarrollo habitual se requiera la permanencia prolongada en posición de pie, estática o con movilidad reducida. Deben desarrollarse en forma continua o discontinua durante 36 meses.
- Hernia discal lumbosacra con o sin compromiso radicular que afecte a un solo segmento columnario: se deben originar por tareas que requieran de movimientos repetitivos y/o posiciones forzadas de la columna vertebral

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

lumbosacra que en su desarrollo requieran levantar, trasladar, mover o empujar cosas pesadas.

Sólo se tomarán como enfermedades laborales si las dolencias se detectan transcurrido el período mencionado mediante el desempeño en jornada completa.

El decreto también establece que el órgano encargado de la determinación de la incapacidad deberá establecer científicamente si las lesiones fueron provocadas por causa directa e inmediata de la ejecución del trabajo, excluyendo la influencia de los factores atribuibles al trabajador o ajenos al trabajo.

Se recomienda que las empresas cumplan con los exámenes preocupacionales establecidos por la ley a los efectos de determinar las incapacidades existentes al momento del ingreso del trabajador.

Para que el empleador pueda quedar exento ante un reclamo o al menos, reducir el riesgo a una condena, debe someter a sus empleados a una serie de exámenes médicos. En 2010, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo dictó la Resolución 37 que reglamenta los exámenes médicos en salud incluidos en el sistema de riesgos del trabajo. Ellos son:

1) Preocupacionales o de ingreso: los exámenes preocupacionales o de ingreso tienen como finalidad determinar la aptitud del postulante conforme sus condiciones psicofísicas para el desempeño de las actividades que se le requerirán y para detectar las patologías preexistentes. La realización de estos exámenes es obligatoria y previa al inicio de la relación laboral. Es responsabilidad del empleador, a menos que éste convenga con la ART la realización de los mismos.

- 2) Periódicos: los exámenes periódicos buscan detectar prematuramente aquellas afecciones producidas por los agentes de riesgo determinados en el Decreto N° 658/96 a los cuales el empleado se encuentre expuesto, con el fin de evitar las enfermedades profesionales.
- 3) Previos a una transferencia de actividad.
- 4) Posteriores a una ausencia prolongada: buscan detectar patologías eventuales acontecidas por la ausencia. Son optativos y sólo podrán realizarse con carácter previo al inicio de tareas.
- 5) Previos a la terminación de la relación laboral o de egreso: para comprobar el estado de salud frente a los elementos de riesgo a los que hubiere sido expuesto el trabajador al momento de la desvinculación. Permiten tratar oportunamente las enfermedades profesionales al igual que las eventuales secuelas incapacitantes. Tienen carácter optativo y deben efectuarse dentro de diez días anteriores y los treinta días posteriores a la finalización de la relación laboral.

### **Ergonomía**

La "*Ergonomía*", palabra que deriva de "ergos" que significa "trabajo" y "nomos" que significa "leyes"; es la actividad de carácter multidisciplinario que se encarga del estudio de la conducta y las actividades de los individuos, con la finalidad de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios, buscando optimizar su eficacia, seguridad y confort. Es un enfoque que pone las necesidades y capacidades humanas como el foco de diseño de sistemas tecnológicos. Su propósito es asegurar que los seres humanos y la tecnología trabajen en completa armonía, manteniendo los equipos y las tareas en acuerdo con las características de los seres humanos.

La tecnología ha desempeñado un rol fundamental en la evolución de esta especialidad. Por una parte, ofreciendo nuevas posibilidades que facilitan el

control y mejoran la seguridad; por otro lado, cambiando fuertemente las características del problema que preocupa a la ergonomía.

Años atrás, cuando la operación de máquinas requería la intervención directa del operador, la preocupación era protegerlo. Actualmente, las máquinas funcionan bajo las órdenes de una computadora.

La tecnología no es neutra, se va configurando dentro de una determinada cultura y los valores, ideas, usos, etcétera de esta matriz cultural quedan inscriptos en ella.

De la mano del avance tecnológico llegaron también las nuevas tecnologías informatizadas, allanando problemas y ofreciendo un abanico de posibilidades en el mundo laboral, pero también presentando nuevos problemas y desafíos a resolver.

### **Agentes Agresores**

De los distintos riesgos que pueden actuar sobre las personas, no todos producen la misma respuesta en ellas. Hay agresiones que provocan respuestas inmediatas o instantáneas, y otras que producen respuestas mediatas o a largo plazo.

Los distintos tipos de agresiones se clasifican en cuatro grupos: químicos, físicos, biológicos y psíquicos.

Los "**agresores químicos**" son aquellas sustancias químicas, orgánicas o inorgánicas, simples o complejas que pueden tener efectos nocivos sobre el ser humano. Las distintas vías por la que estos agresores pueden ingresar en el organismo humano son: el contacto con la piel, la inhalación o por vía respiratoria o por vía digestiva. Para que una sustancia química ingrese al organismo es necesario que se encuentre en estado gaseoso, sólido o líquido.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Existen estudios que determinan cuando un agente agresor deja de tener efectos nocivos sobre la salud del ser humano. Es así como surgen los *Límites Máximos Posibles (LMP)* que establecen las concentraciones de un agente agresor bajo las cuales las personas pueden estar expuestas durante cierto tiempo, sin efectos nocivos para su salud.

Para evitar este agente lo ideal sería eliminar el empleo de sustancias químicas de los ambientes de trabajo. Como esto no es posible, la solución es mantenerlas aisladas del ambiente.

Los "agentes **agresores físicos**" son fenómenos del mundo de la física, es decir que pueden medirse en forma directa o indirecta y tienen efectos sobre el ser humano, solos o conjuntamente con otros fenómenos de igual o diferente característica. Se denominan de acuerdo a sus efectos y riesgos en: temperatura, radiaciones, ruidos, vibraciones, iluminación y presión.

*Carga térmica:* el calor o el frío afectan la fisiología general del cuerpo. El metabolismo humano es una fuente de energía, cuya reacción genera calor y esa temperatura es la resultante del equilibrio dinámico entre la producción de calor y el intercambio térmico con el medio ambiente. La temperatura promedio en la que se mantiene el cuerpo se establece en un rango entre 36 °C y 38°C (grados centígrados).

Los pequeños cambios de temperatura, de solo un grado centígrado, producen ciertos desequilibrios en sus funciones vitales. Para compensar estos cambios, el organismo tiene centros de regulación para lograr mantener su temperatura estable.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Los síntomas y efectos producidos por la carga calórica son:

- El agotamiento o fatiga calórica: sus efectos son mareos, debilidad y desfallecimiento por el trabajo adicional al que se ve sometido el organismo, aunque su temperatura permanezca normal.
- La insolación o golpe de calor se produce por el incremento de la temperatura corporal y acumulación de calorías que no pueden disiparse.
- El calambre calórico produce fuertes espasmos musculares con dolor producidos por el déficit de sal en el organismo.

El valor de carga térmica en un ambiente lo determinan las condiciones higrotérmicas por medio de factores como la temperatura, humedad, velocidad del aire y radiación térmica; y el valor del calor metabólico del individuo, según sea la posición del trabajo y el tipo de tarea que realice. Con estos dos valores se obtendrá los Límites Permisibles para la Carga Térmica.

A efectos de modificar una agresión calórica, se puede trabajar haciendo variar las condiciones de los factores que intervienen en la carga térmica:

- Calor metabólico: esta condición puede ser resuelta disminuyendo el esfuerzo físico del trabajador. Una forma puede ser reemplazando o asociando el trabajo físico del hombre por algún sistema automatizado o reduciendo la cantidad del trabajo, acortando las jornadas o tomando descansos con mayor frecuencia.
- Calor radiante: un método consiste en la utilización de pantallas reflectantes cuidando que la dirección donde se refleje el calor no incida sobre otras personas. También se suele recurrir a pantallas absorbentes con mecanismos de refrigeración incorporados a las mismas.
- Calor convectivo: mejorar la circulación del aire, aumentando su velocidad, instalando ventiladores o refrigerando el ambiente.
- Humedad: depende en gran medida de la velocidad de circulación del aire. Generalmente se resuelve instalando ventiladores.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Radiaciones: es la emisión y propagación de energía en forma de ondas electromagnéticas o de diferentes tipos de partículas subatómicas. Comprenden dos teorías: las no ionizantes que se transmiten desde una fuente emisora a un receptor desplazándose en forma de movimiento ondulatorio; o las ionizantes que producen iones a su paso a través de la materia y modificaciones en la estructura atómica del objeto que atraviesan. Los efectos de las radiaciones dependen del tipo de radiación y tiempo de exposición a la misma. Cada efecto de una exposición debe ser sumado al de la exposición anterior.

Ruidos: es un sonido indeseable que resulta desagradable al oído humano, produciendo molestias, cansancio, nervios y hasta severos daños, dificultad para concentrarse, stress, entre otros síntomas.

Los efectos ocasionados sobre el órgano auditivo dividen a los ruidos en molestos y peligrosos. Los primeros pueden tener efectos sobre el sistema nervioso, pero no resultan perjudiciales para la salud del oído, afectando más a los problemas psíquicos que a los daños orgánicos del sistema auditivo. En cambio, los segundos, tienen efectos perjudiciales que son provocados por los ruidos en los ambientes de trabajo, son llamados peligrosos porque afectan la salud del órgano auditivo.

Los daños que producen los ruidos en el oído pueden provocar daños inmediatos u ocasionarlos luego de años de exposición.

Un buen programa de prevención presenta tres pasos:

- 1) Relevamiento para evaluar la existencia de niveles peligrosos de ruidos.
- 2) Culminado el paso uno, confeccionar un programa de control de los mismos.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

3) Realización de audiometrías periódicas para evaluar la audición de los trabajadores.

El relevamiento se realiza con un instrumental apropiado y técnicas especiales, utilizando el medidor de nivel sonoro llamado “decibelímetro”.

El procedimiento apropiado para minimizar los efectos antes la presencia de ruidos peligrosos se basa en los resultados de la etapa de relevamiento. Los pasos a seguir son:

- La eliminación del ruido: consiste en hacer desaparecer la fuente generadora de ruido, ya sea modificando el proceso, reemplazando la máquina o mecanismos ruidosos o eliminando la operación generadora de ruido. Este tipo de solución puede resultar muy oneroso.
- Aislar la fuente: se trata de ubicar obstáculos intermedios entre la generación de los ruidos y las personas que se ven afectadas.
- Protección de las personas: cuando se han agotado las posibilidades de los pasos anteriores, se debe proteger al empleado con los clásicos elementos de protección personal (protectores intra-aurales o tapones y los de copa o sordinas). Se debe tener en cuenta que la utilización de esta protección, a su vez, puede generar otros problemas ocasionados por cierta incomodidad debido al uso permanente como enfermedades, infecciones al órgano auditivo o dificultades para el desarrollo del trabajo.

El control sobre las personas que se ven sometidas a trabajos ruidosos posibilita detectar cualquier afección auditiva. Para esto se realizan las audiometrías periódicas, estudio médico que permite conocer el estado de salud del órgano auditivo.

Gracias a este seguimiento se puede detectar la pérdida de sensibilidad auditiva preexistente o incipiente en las personas y localizar problemas en el aparato auditivo.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Estos estudios deben incluirse en el examen pre-ocupacional, realizarse cada tres o seis meses desde el ingreso del personal y realizar audiometrías anuales de seguimiento.

Vibraciones: se producen cuando se transmite un movimiento oscilante desde una estructura, suelo, asiento, a alguna parte del cuerpo del hombre. Producen efectos perjudiciales como descomposturas, fatiga, cambios en la frecuencia respiratoria, en la actividad del corazón y afecta el sistema nervioso. Fuerzas vibratorias de gran amplitud y durante períodos cortos de tiempo, suelen producir daños al corazón, pulmones, cerebro, intestinos y otras partes. Personas que desarrollan actividades en ambientes o máquinas sometidos a vibraciones, presentan efectos que se manifiestan en forma de fatiga, disminución de la productividad, mareos, adormecimiento de miembros, sensación de malestar, dolores, entre otros.

Las medidas a implementar para controlar las vibraciones son:

- Eliminación de las fuentes generadoras: sustituyendo la/las máquinas o parte de ellas por otros elementos que produzcan menores niveles vibratorios. Otras opciones son modificando el proceso de trabajo o reduciendo la energía vibratoria de los elementos que lo hacen.

- Soluciones en las vías de propagación: efectuando modificaciones a nivel de anclajes de una o varias máquinas respecto a pisos, paredes o columnas o incorporando elementos amortiguantes como resortes, soportes, entre otros.

- Acondicionamiento del puesto de trabajo: creando cabinas anti vibratorias o asientos diseñados de manera tal que el trabajador pueda realizar todas sus funciones.

Iluminación: en términos físicos, la luz es energía en forma de radiación electromagnética, que se propaga en el espacio con un movimiento ondulatorio a una velocidad de 300.000 km/seg.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

El ojo humano es un órgano de forma esférica, protegido por una membrana exterior y constituida interiormente por otras membranas y tejidos transparentes.

La fatiga ocular se da ya que aproximadamente el 80% de la información que percibe el ser humano es por sus sentidos a través de la visión. Por este motivo cuando la iluminación es deficiente, determina un esfuerzo visual que provoca fatiga, si esas condiciones de iluminación se mantienen por tiempos prolongados, producen dolores de cabeza o cefaleas.

Es importante tener en cuenta la edad del personal que se ve afectado a este tipo de agresor ya que a medida que la persona es más adulta los requerimientos de iluminación también aumentan.

En todo lugar de trabajo debe existir iluminación natural, artificial o la combinación de ambas que se adecúen a los distintos tipos de tareas que se desarrollen en la empresa. El propósito de la iluminación es promover la seguridad en el trabajo. Los ambientes deben evitar el deslumbramiento (encandilamiento), asegurando buenas condiciones de visibilidad y evitando la fatiga ocular, disminuyendo los errores y aumentando el rendimiento laboral. Cuando la luz natural no satisfaga las condiciones exigibles deberá ser complementada con luz artificial.

La "iluminación natural" es la que brinda la luz solar durante el día. La calidad de la misma no está dada solamente por la provisión de una buena cantidad de luz en el lugar de trabajo sino también por una adecuada distribución de la ubicación, forma y característica de las aberturas en relación con la planta. Para asegurar una iluminación estable y pareja deberá existir una metodología regular de limpieza de ventanas. Otro factor a tener en cuenta es la construcción de la infraestructura para permitir la entrada de luz natural a los

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

ambientes de trabajo: iluminación natural, bilateral, con varios ventanales y ventanales en bóveda.

Por "iluminación artificial" se entiende a todo aquel alumbrado que no sea proveniente del sol. La calidad de ésta se relaciona con el tipo y distribución de los artefactos o luminarias. El diseño de un sistema de iluminación artificial debe ser realizado en función de la naturaleza de la tarea visual a realizar y los objetos que deban observarse.

En los ambientes de trabajo, los colores inciden sobre la iluminación tanto si ésta es natural o artificial. Los colores claros constituyen un factor de mejoramiento para la luminosidad del ambiente. Por ello las recomendaciones de un buen diseño son dirigidas a lograr el acondicionamiento ambiental a efecto de proporcionar ambientes agradables, que provoquen un estímulo anímico y disminución de la fatiga. El instrumento para efectuar determinaciones de iluminación en los ambientes es el Luxómetro.

Color: los colores de los ambientes pueden afectar a la salud, el confort y la seguridad de diferente manera en distintas personas. La cantidad, calidad y color de la luz, influyen en el grado de visibilidad. La luz torna visible todos los objetos, pero con excesiva luz se produce encandilamiento. La aplicación de colores ayuda a reducir los riesgos de accidentes.

Los "**agresores biológicos**" son todos aquellos organismos vivos capaces de producir enfermedades en el hombre. Estas agresiones pueden tener origen en las actividades laborales: virus, bacterias, veneno de plantas o animales, insectos, entre otros.

No todas las industrias se ven afectadas por estos agresores, salvo enfermedades del hombre como gripe e infecciones.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

El reconocimiento y evaluación de este tipo de agresores es resorte casi exclusivo de la bioquímica y de la biología, se encuentran estandarizadas las metodologías de evaluación y protección muy específicamente.

Dentro de los agresores biológicos, en la industria se encuentra la contaminación hídrica, sobre todo si la provisión de agua no proviene de servicios centralizados. A fin de prevenir estas contaminaciones, la ley exige realizar controles periódicos, tanto físico- químicos, como bacteriológicos de las aguas de consumo humano.

Los "**agresores ergonómicos**" son todos aquellos objetos, puestos de trabajo y herramientas, que por el peso, tamaño, forma o diseño, encierran la capacidad potencial de producir fatiga física o desórdenes músculo-esqueléticos, por obligar al trabajador a realizar sobreesfuerzos, movimientos repetitivos y posturas inadecuadas. Los mismos se clasifican en:

- Mobiliario: sillas, mesas, superficies de apoyo, entre otros.
- Dinámicas: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos.
- Estáticas: trabajos de pie, sentado.

Los "**agresores psicosociales**" se refieren a la interacción de los aspectos propios de las personas (edad, patrimonio genético, estructura sociológica, historia, vida familiar, cultura, etcétera) con las modalidades de gestión administrativa y demás aspectos organizacionales inherentes al tipo de proceso productivo. La dinámica de dicha interacción se caracteriza especialmente por la capacidad potencial. Entre los agresores psicosociales se pueden nombrar:

- Organización del trabajo: turnos rotativos o nocturnos o falta de incentivos.
- Relaciones interpersonales: clima laboral
- Contenido de la tarea: grado de variedad (monótono o repetitivos), falta de posibilidad de toma de decisiones, nivel de responsabilidad y posibilidad de creatividad.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Los "**agresores mecánicos**" se refieren a todos aquellos objetos, máquinas, equipos y herramientas, que por sus condiciones de funcionamiento, diseño, estado, o por la forma, tamaño y ubicación, tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas provocando el daño o lesiones.

Dichos agresores se clasifican en:

- Estáticos: pisos, paredes, escaleras, puertas, ventanas, muebles, materia prima, herramientas de trabajo.
- Dinámicos: poleas, rodillos, bandas, montacargas, carretillas, entre otros.

Por último, los "**agresores eléctricos**" se refieren a los sistemas eléctricos de las máquinas, los equipos que conducen o generan energía dinámica o estática y que al entrar en contacto con las personas por deficiencias técnicas o humanas pueden provocar lesiones, según sea la intensidad y el tiempo de contacto con la corriente

### **Seguridad e Higiene Laboral**

*“La seguridad e higiene laboral son el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio de su actividad laboral”.*

La seguridad e higiene en los centros de trabajo tiene como objetivo salvaguardar la vida y preservar la salud y la integridad física de los trabajadores por medio del dictado de normas encaminadas tanto a que les proporcionen las condiciones para el trabajo, como a capacitarlos y adiestrarlos para evitar enfermedades profesionales y accidentes laborales.

En Argentina, las Leyes 19.587 de “Seguridad e Higiene”, 24.557 de “Riesgos en el Trabajo” y 26.773 de “Régimen de ordenamiento de la reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

enfermedades profesionales” tienen como objetivo, procurar hacer realidad la tutela de la integridad psicofísica y la dignidad de los trabajadores.

La Ley 19.587, según Decreto reglamentario 351/79, expresa en su artículo 1º: *“Las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo se ajustarán, en todo el territorio de La República, a las normas de la presente ley y de las reglamentaciones que en su consecuencia se dicten. Sus disposiciones se aplicarán a todos los establecimientos y explotaciones, persigan o no fines de lucro, cualesquiera sean la naturaleza económica de las actividades, el medio donde ellas se ejecuten, el carácter de los centros y puestos de trabajo y la índole de las maquinarias, elementos, dispositivos o procedimientos que se utilicen o adopten”*. Por consiguiente, en su artículo 6º expresa: *“Las reglamentaciones de las condiciones de higiene de los ambientes de trabajo deberán considerar primordialmente.*

*a) características de diseño de plantas industriales, establecimientos, locales, centros y puestos de trabajo, maquinarias, equipos y procedimientos seguidos en el trabajo;*

*b) Factores físicos: cubije, ventilación, temperatura, carga térmica, presión, humedad, iluminación, ruidos, vibraciones y radiaciones ionizantes;*

*c) Contaminación ambiental: agentes físicos y/o químicos y biológicos;*

*d) Efluentes industriales”*

En cuanto a La Ley 24.557 de Riesgos del Trabajo, en su capítulo III, artículo 4º *“Obligaciones de las partes”*: *los empleadores y los trabajadores comprendidos en el ámbito de la LRT, así como las ART están obligados a adoptar las medidas legalmente previstas para prevenir eficazmente los riesgos del trabajo. A tal fin y sin perjuicio de otras actuaciones establecidas legalmente, dichas partes deberán asumir compromisos concretos de cumplir con las normas sobre higiene y seguridad en el trabajo. Estos compromisos*

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

*podrán adoptarse en forma unilateral, formar parte de la negociación colectiva, o incluirse dentro del contrato entre la ART y el empleador.*

Según Decreto 1278/00: *“las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo deberán establecer exclusivamente para cada una de las empresas o establecimientos considerados críticos, de conformidad a lo que determine la autoridad de aplicación, un plan de acción que contemple el cumplimiento de las siguientes medidas.*

- a) la evaluación periódica de los riesgos existentes y su evolución;*
- b) visitas periódicas de control de cumplimiento de las normas de prevención de riesgos del trabajo y del plan de acción elaborado en cumplimiento de este artículo;*
- c) definición de las medidas correctivas que deberán ejecutar las empresas para reducir los riesgos identificados y la siniestralidad registrada;*
- d) una propuesta de capacitación para el empleador y los trabajadores en materia de prevención de riesgos del trabajo.*

*Las ART y los empleadores estarán obligados a informar a La Superintendencia de Riesgos del Trabajo o a las Administraciones de Trabajo provinciales, según corresponda, la formulación y el desarrollo del plan de acción establecido en el presente artículo, conforme lo disponga la reglamentación”.*

Otros de los Decretos que forman parte de La Ley 24.557 de Riesgos en el trabajo son:

- Decreto N° 170/96: “Estructura del plan de mejoramiento y niveles de cumplimiento de normas de prevención”.
- Decreto N° 333/96: “Disposiciones reglamentarias de las Leyes Nros. 24013 y 24557 referidas al Sistema Único de

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---

Registro Laboral y al Registro de Incapacidades Laborales, respectivamente”.

- Decreto N° 717/96: “Determinación de contingencias e incapacidades. Intervención de las comisiones médicas. Trámites y recursos ante las mismas.
- Otros

Por último, la Ley 26.773, en su capítulo I, artículo 1°: *“las disposiciones sobre reparación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales constituyen un régimen normativo cuyos objetivos son la cobertura de los daños derivados de los riesgos del trabajo con criterios de suficiencia, accesibilidad y automaticidad de las prestaciones dinerarias y en especie establecidas para resarcir tales contingencias”*. Y prosigue, según artículo 2°: *“la reparación dineraria se destinará a cubrir la disminución parcial o total producida en la aptitud del trabajador damnificado para realizar actividades productivas o económicamente valorables, así como su necesidad de asistencia continua en caso de gran invalidez, o el impacto generado en el entorno familiar a causa de su fallecimiento.*

*Las prestaciones médico asistenciales, farmacéuticas y de rehabilitación deberán otorgarse en función de la índole de la lesión o la incapacidad determinada. Dichas prestaciones no podrán ser sustituidas en dinero, con excepción de la obligación del traslado del paciente”*.

La "resolución 905/15", del 23 de Abril del corriente año, regula la obligación de las empresas de contar con un Servicio de Medicina de Trabajo y otro Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo. Aunque todavía no se ha implementado los medios para cumplir con las obligaciones que establece, es importante que las empresas comiencen a prepararse para el cambio organizacional que la resolución exige.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

La misma crea un Registro Digital Único de Legajos de Salud, un sistema centralizado que reunirá información sobre la salud de cada trabajador provista por las ART y los Servicios de Medicina del Trabajo. Funcionará como una historia clínica de la salud laboral de cada empleado y estará a disposición exclusiva de la SRT y de los propios empleados.

Los Servicios de Medicina de Trabajo deberán diseñar un programa anual, un manual de procedimientos médicos y los exámenes preocupacionales específicos para cada área. Se orientarán hacia una atención integral de la salud basada en la promoción de las conductas saludables y la prevención de accidentes y enfermedades.

Los Servicios de Seguridad e Higiene deberán diseñar un programa anual, un manual de procedimientos ante emergencias, accidentes e incidentes. Son responsables del control de los elementos, procedimientos y todos aquellos cambios que puedan incidir en la seguridad de los trabajadores.

**Superintendencia de Riesgos del Trabajo**

Es un organismo creado por la Ley N°24.557 que depende de la Secretaría de Seguridad Social del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de La Nación. Su objetivo primordial es garantizar el efectivo cumplimiento del derecho a la salud y seguridad de la población cuando trabaja. Centraliza su tarea en lograr trabajos decentes preservando la salud y seguridad de los trabajadores, promoviendo la cultura de la prevención y colaborando con los compromisos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación y de los Estados Provinciales en la erradicación del Trabajo Infantil, en la regularización del empleo y en el combate al Trabajo no Registrado.

Sus funciones principales son:

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

- Controlar el funcionamiento de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART).
- Garantizar que las ART otorguen las prestaciones médico-asistenciales y dinerarias en caso de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
  - Promover la prevención para conseguir ambientes laborales sanos y seguros.
  - Imponer las sanciones previstas en la Ley N° 24.557.
  - Mantener el Registro Nacional de Incapacidades Laborales en el cual se registran los datos del damnificado y su empresa, fecha del accidente o enfermedad, prestaciones abonadas, incapacidades reclamadas.
  - Elaborar estadísticas sobre accidentabilidad laboral y cobertura del sistema de riesgos del trabajo.
  - Supervisar y fiscalizar a las empresas auto-aseguradas y su cumplimiento de las normas de Salud y Seguridad en el Trabajo.
  - Controlar el cumplimiento de las normas legales vigentes sobre Salud y Seguridad en el Trabajo en los territorios de jurisdicción federal.

## **MARCO METODOLÓGICO**

Para el Proyecto Final de Grado, se lleva a cabo un trabajo de *Intervención*, puesto que se pretende que toda la organización reconozca y tome conciencia de la cantidad de agentes agresores presentes en un entorno laboral a fin de determinar las medidas preventivas necesarias para la disminución de los accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Se trabaja la situación o problema teniendo en cuenta el “*enfoque cualitativo* (la recolección de los datos para llevar a cabo el proceso de intervención consiste en obtener puntos de vista de los participantes, emociones, experiencias y significados mediante entrevistas personales; así como también datos expresados a través de lenguaje escrito, verbal y no verbal utilizando la observación como técnica de recolección de datos e información)” y el “*enfoque cuantitativo* (mediante la obtención de datos numéricos los cuales deberán ser analizados mediante métodos estadísticos)”. La integración de ambos enfoques en dicho proceso constituye el “*enfoque mixto o multimodal*”.

Las áreas con las cuales se trabaja para la elaboración del plan de intervención son el área de Producción y Lavadero ya que son sectores de la empresa que se ven afectados por ciertos agentes agresores de riesgo como ser: el calor, la ventilación, los ruidos, el tamaño/forma/diseño de las máquinas, mesas y herramientas, entre otros; que pueden llegar a producir, y en cierto modo ya producen, como consecuencia, accidentes y enfermedades dificultando la actividad y calidad de vida laboral de los trabajadores, viéndose perjudicado el mismo, su familia y la empresa.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

La población afectada por este plan está comprendida por los trabajadores de ambas áreas y sus respectivos encargados o supervisores, la cual estuvo constituida por 45 empleados de ambos sexos que laboran en la empresa gastronómica y de catering.

De una población de 45 empleados de ambos sexos, se tomaron 30 trabajadores como muestra para la recolección de datos. 20 corresponden al área de Producción y los 10 restantes al área de Lavadero.

En relación a los materiales que se utilizaron, pueden nombrarse: planilla de accidentes y enfermedades laborales, legajos personales a fin de conocer los registros de incidentes ocurridos, estudios médicos realizados al personal de ambas áreas, registros de capacitaciones brindadas por la empresa y por el convenio por el cual se rige dicha organización (UTHGRA) y resultados de las evaluaciones.

En función a las respuestas obtenidas por los empleados de ambos sectores y comparándolas con las logradas por los encargados, a continuación se formulará cada interrogante con su respectivo cuadro y gráfico, en cada caso, y análisis correspondiente.

Desarrollo y análisis de las encuestas realizadas a miembros de las  
áreas de Producción y Lavadero

ÁREA DE PRODUCCIÓN: Total de encuestados: 20

Pregunta n°1) ¿Cuál es su horario de trabajo?

Según las respuestas de trabajadores y del encargado de dicha área se constató que la jornada laboral es de 48 horas semanales para los

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

empleados que ingresaron después del año 2009; quienes ingresaron antes de este año trabajan 44 horas semanales por ordenanza. Cuentan con empleados con jornada de 36 horas semanales de Lunes a Viernes.

Pregunta n°2) Marcar con un X qué puesto ocupa en el área

PUESTO	NUTRICIONISTA	JEFE DE PRODUCC. Y CALIDAD	AUX. DE COCINA	OPERARIO DE PRODUCC.	OPERARIO DE DEPÓSITO
CANT. DE PERSONAS	1	1	9	2	7



**Análisis:**

El área de producción cuenta con 20 integrantes. Los mismos ocupan diferentes puestos y funciones. La misma está constituida por un nutricionista, un jefe de producción y calidad, nueve auxiliares de cocina, dos operarios de producción y siete operarios de depósito.

Pregunta n°3) ¿Cuáles son las formas de accidentes y/o enfermedades más comunes? (puede elegir más de una opción)

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

FORMAS DE ACCID. Y/O ENFERM.	CONTACTO CON FILOS	MOVIMIENTOS REPETITIVOS	CONTACTO CON FUEGO	CALOR EXCESIVO
CANT. DE PERSONAS	12	8	12	8



**Análisis:**

El 60% de las formas de accidentes y/o enfermedades más comunes presentes en el sector son los contactos con filos y con fuego y el 40% restante son el calor excesivo presente por la falta de ventilación y los movimientos repetitivos que se realizan al cortar los alimentos que conlleva a problemas en tendones.

El encargado confirmó que es muy común ver cortes de dedos con cuchillos y quemadura con el fuego de las hornallas. Éstos accidentes, muchas veces, producen retrasos en las tareas y en ocasiones, la ausencia del personal. No cuentan con una ventilación adecuada lo que es común la fatiga corporal. Con respecto a enfermedades en el sector, los movimientos cortos, repetitivos y frecuentes producen una tensión en la muñeca y mano lo que conlleva a hinchazones, dolores, hasta realizar cirugías.

Preguntas nº4, 5 y 6) ¿Cuenta con descansos? ¿Cuántos descansos tiene en su jornada laboral? ¿Cuánto tiempo dura su descanso?

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---

Análisis:

Según la respuesta de los miembros del área de producción y por medio de la entrevista realizada al encargado de dicho sector, ambos coinciden que los descansos son otorgados en tiempo y forma. Se les otorgan dos refrigerios de media hora cada uno.

Pregunta n°7) ¿ Cuáles son los tipos de lesiones más comunes en su área?

Puede elegir más de una opción.

LESIONES MÁS COMUNES	CORTES	TRAUMATISMOS	POSTURAL	QUEMADURAS	GOLPES DE CALOR
CANT. DE PERSONAS	12	8	8	12	8



Análisis:

Las lesiones más comunes son en primer lugar los cortes y quemaduras , en un 60%; siguiendo a éstos los golpes de calor, traumatismos y posturas en un 40%.

Los accidentes más comunes son cortes de dedos con cuchillos y quemadura con el fuego de las hornallas. Éstos, muchas veces, producen retrasos en las tareas y ausencia del personal. Con respecto a enfermedades,

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

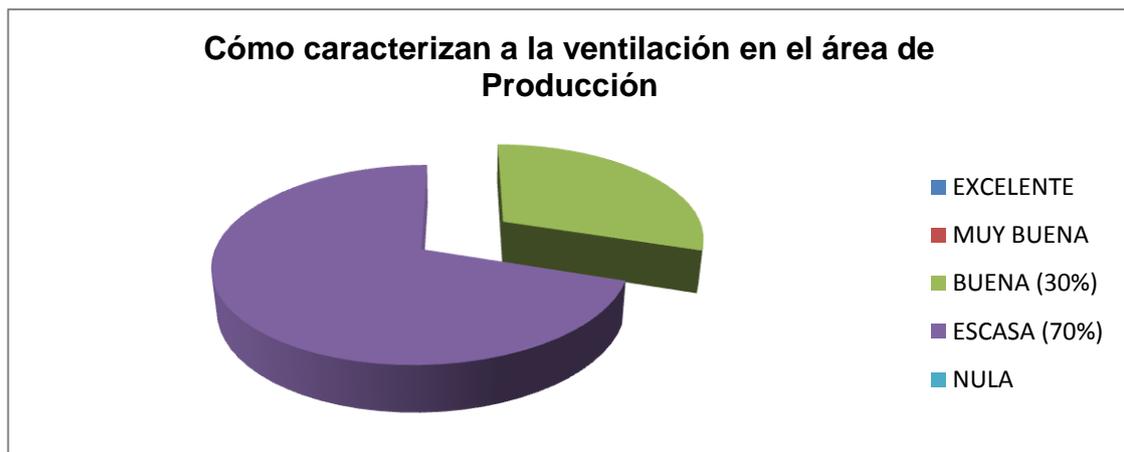
---

se mencionan los movimientos cortos, repetitivos y frecuentes que conllevan a hinchazones, dolores, hasta realizar cirugías.

En cuanto a los golpes de calor, según el encargado, solo hay dos ventanas que permiten el ingreso de aire natural y aunque cuenten con extractores, no es suficiente.

Pregunta n°8) ¿Cómo considera a la ventilación en su ambiente de trabajo?

VENTILACIÓN	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	ESCASA	NULA
CANT. DE PERSONAS			6	14	



Análisis:

El 70% del total de las personas encuestadas, sostienen que la ventilación en el área al cual forman parte, es escasa y el 30% restante respondieron que es buena. El encargado afirma que no cuentan con un ambiente adecuado. Solo hay dos ventanas que permiten el ingreso de aire natural y aunque haya extractores, no es suficiente; lo que es común la fatiga corporal.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Preguntas n°9 y 10) ¿Reciben capacitaciones en cuanto a normas de higiene y seguridad y prevención de accidentes y enfermedades profesionales?  
¿Con qué frecuencia las reciben?

Análisis:

Tanto los empleados como el encargado del área respondieron que reciben capacitaciones en cuanto a normas de higiene y seguridad y prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Las mismas se dictan anualmente.

Pregunta n°11) ¿Está al tanto si la empresa cuenta con servicio médico interno, servicio de higiene y seguridad interno, políticas de seguridad interna, manuales de seguridad, comité de higiene y seguridad o ninguno de los anteriores?

Análisis:

Según las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a los empleados del área de producción, todos están al tanto que existe un servicio médico que frente a cualquier accidente o enfermedad está para atenderlos. El mismo no cumple horas en planta. En caso de la presencia de algún accidente/enfermedad, la Licenciada en Recursos Humanos o encargado del sector, se comunican por teléfono para que auxilie al empleado. El mismo es revisado y derivado a la ART correspondiente. Las demás opciones de dicha pregunta (si la empresa cuenta con políticas internas, comité o manuales de seguridad) no fueron marcadas. Esta pregunta no se realizó al encargado ya que tiene conocimiento al respecto.

Preguntas n°12 y 13) Según su parecer ¿qué grado de importancia considera que la empresa le da a la temática de higiene y seguridad laboral?

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---

¿Le gustaría tener una participación más activa en la temática de higiene y seguridad laboral y en la búsqueda de mejoras?

IMPORTANCIA	MUCHA	POCA	NULA
CANT. DE PERSONAS	5	13	2



PARTICIPACIÓN	SI	NO
CANT. DE PERSONAS	15	5



PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

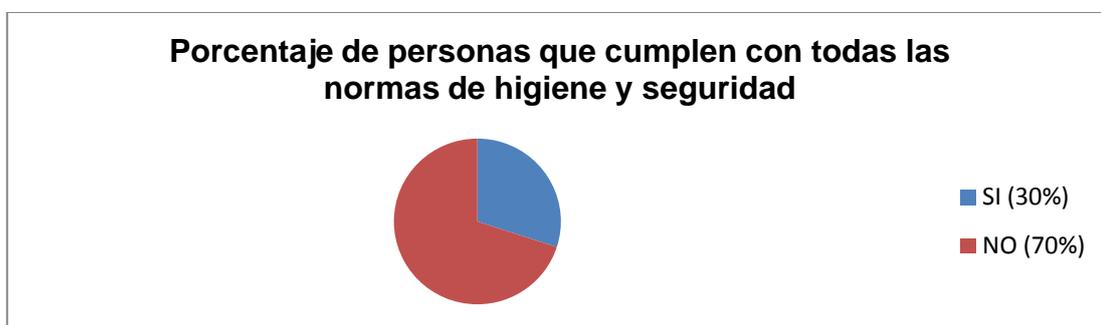
Análisis:

En relación al criterio y percepción de cada empleado a la importancia que la empresa le otorga a esta temática, el 65% considera que es poca, el 25% mucha y el 10% nula. Por lo que la mayoría le gustaría tener una participación más activa y que sus opiniones sean tenidas en cuenta en la búsqueda de mejoras.

Una de las responsabilidades del encargado es ocuparse de que los operarios cumplan con los requisitos de higiene y normas de seguridad en cuanto al uso de guantes, que los mismos se encuentren concentrados con la tarea que estén desarrollando para evitar futuras distracciones que puedan acarrear algún tipo de accidente.

Preguntas n° 14 Y 15) ¿Usted cumple con todas las normas de higiene y seguridad? ¿ Utiliza los elementos de protección para evitar futuros accidentes?

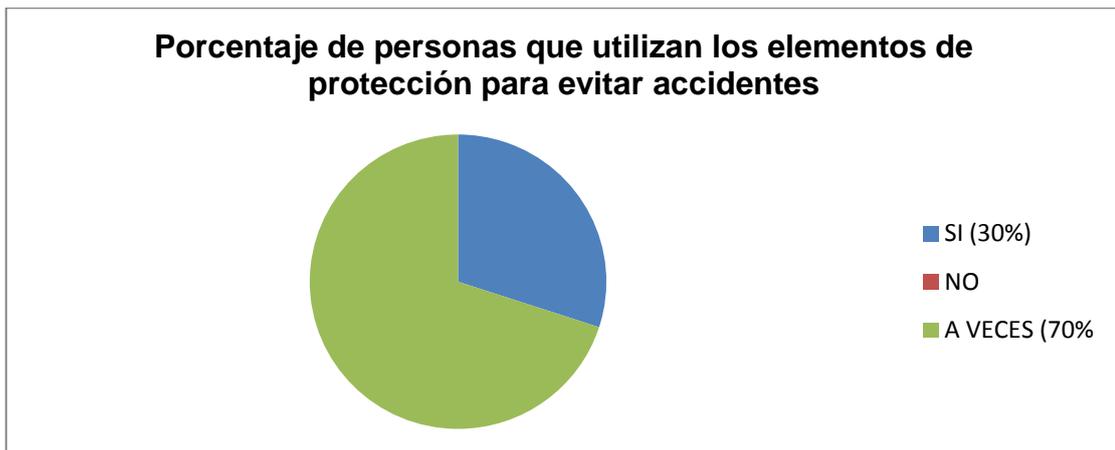
CUMPLEN CON TODAS LAS NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD?	SI	NO
CANT. DE PERSONAS	6	14



PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

UTILIZAN ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA EVITAR ACCIDENTES?	SI	NO	A VECES
CANT. DE PERSONAS	6		14



**Análisis:**

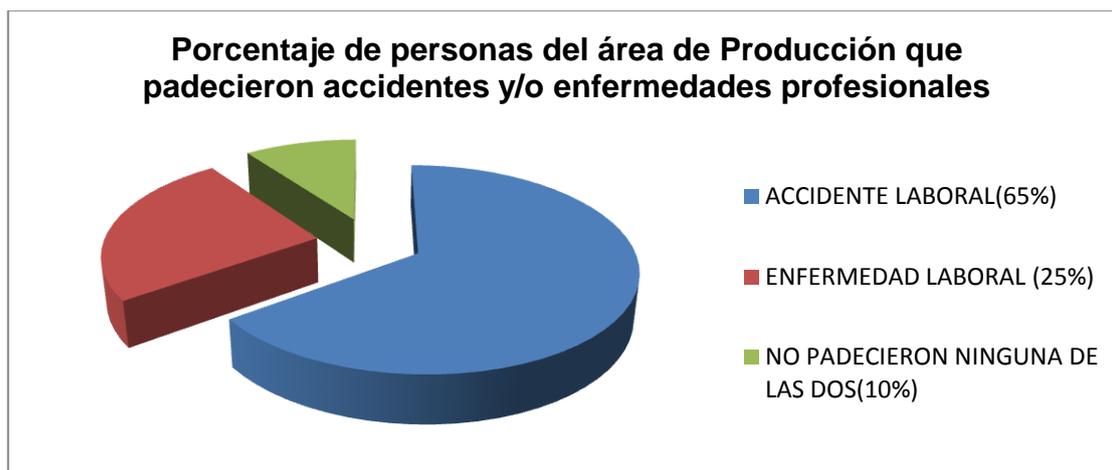
Esta pregunta sólo fue planteada a los integrantes del área de producción y no al encargado. El 30% de los encuestados respondieron que sí cumplen con todas las normas de higiene y seguridad y el 70% restante, no cumplen con las mismas ya que a veces no utilizan los elementos de protección para evitar futuros accidentes.

Se tuvo la oportunidad de observarlos trabajar y algunos comentaron que los guantes, como elemento de higiene, son utilizados pero que por cuestiones de comodidad, en algún momento se los sacan ya que les entorpecen realizar una tarea en particular.

Preguntas n°16 y 17) ¿Sufrió algún accidente laboral? ¿Padeció alguna enfermedad laboral?

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

PADECIÓ ALGUNA VEZ DE....?	ACCIDENTE LABORAL	ENFERMEDAD LABORAL	NO PADECIÓ NINGUNA DE LAS DOS
CANT. DE PERSONAS	13	5	2



**Análisis:**

Según los resultados obtenidos y como puede observarse en el gráfico, el 65% de los integrantes del área de producción tuvo alguna vez un accidente laboral, el 25% padeció una enfermedad profesional y el 10% restante, ninguna de las dos.

Preguntas n°18 y 19) ¿Recibió asistencia médica por la ART y/o empresa? ¿Estuvo conforme?

RECIBIÓ ASIST. MÉDICA/ ESTUVO CONFORME?	SI	NO
CANT. DE PERSONAS	20	0

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---



**Análisis:**

El encargado definió que en caso de accidentes o enfermedades laborales, los empleados son evaluados por el servicio médico propio de la empresa y luego derivados a su ART. Los empleados se encuentran conformes con dicho procedimiento ya que ante la necesidad de asistencia médica, cuentan con la misma de inmediato.

ÁREA DE LAVADERO: total de encuestados: 10

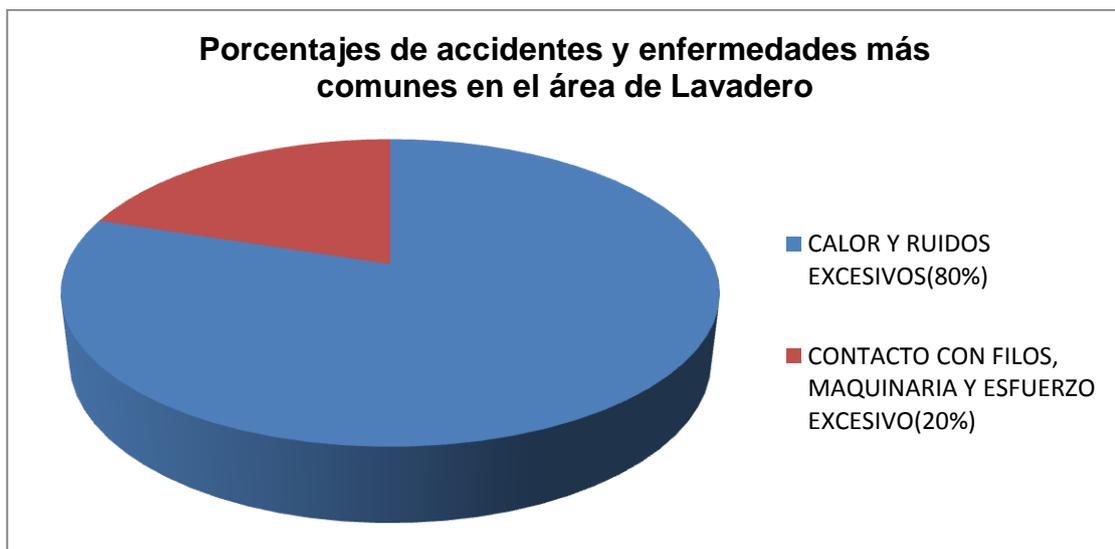
Pregunta n°1) ¿Cuál es su horario de trabajo?

Según las respuestas de trabajadores y del encargado de dicha área se constató que la jornada laboral son para algunos trabajadores de 44 horas semanales y para otros de 36 horas semanales. Trabajan por la tarde y comienzan a ingresar a partir de las 13:30hs.

Pregunta n°2) ¿Cuáles son las formas de accidentes y/o enfermedades más comunes?

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

CANT.DE EMPLEADOS ENCUESTADOS	CONTACTO CON FILOS	ESFUERZO EXCESIVO	CONTACTO CON MAQUINAS	CALOR EXCESIVO	RUIDO EXCESIVO
1	X	X	X		
2				X	X
3				X	X
4				X	X
5				X	X
6				X	X
7				X	X
8	X	X	X		
9				X	X
10				X	X



**Análisis:**

El 80% de las formas de accidentes y/o enfermedades más comunes que manifestaron los empleados del área de Lavadero son el calor y los ruidos excesivos y el 20% restante son los contactos con fillos, maquinaria y esfuerzo excesivo.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

El encargado confirmó que el calor es constante en todo el año y los empleados lo padecen más en época de verano por el calentamiento de la infraestructura. Otras de las formas de accidentes y/o enfermedades más comunes son los ruidos excesivos debido al funcionamiento de las máquinas y la manipulación de bandejas y cubiertos de acero inoxidable.

Preguntas n° 3, 4 y 5) ¿Cuenta con descansos? ¿ Cuántos descansos tiene en su jornada laboral? ¿ Cuánto tiempo dura el descanso?

Análisis:

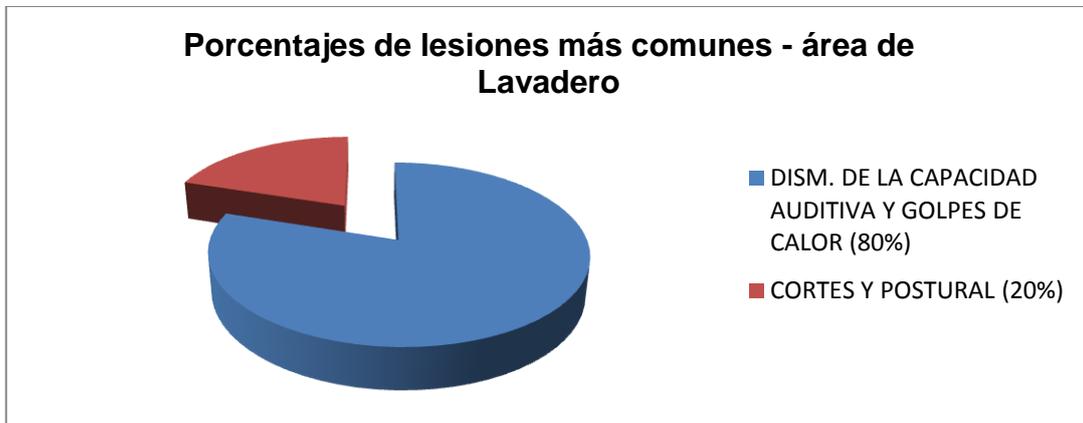
Según la respuesta de los miembros del área de lavadero y de la entrevista realizada al encargado de dicho sector, ambos coincidieron que los descansos son otorgados en tiempo y forma. Se les otorgan dos refrigerios de media hora cada uno. El encargado, amplió la información agregando que en épocas de verano, se otorgan descansos de diez minutos cada una hora.

Pregunta n°6) ¿ Cuáles son los tipos de lesiones más comunes? Puede elegir más de una opción.

TIPOS	CORTES	DISMINUCIÓN DE LA CAPACIDAD AUDITIVA	POSTURAL	GOLPES DE CALOR
CANT. DE PERSONAS	2	8	2	8

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---



**Análisis:**

Las lesiones más comunes son en primer lugar, los golpes de calor y la disminución de la capacidad auditiva, en un 80%; siguiendo a éstos los cortes y malas posturas en un 20%.

Según el encargado, respecto a este tema, confirmó que una de las lesiones más comunes son los golpes de calor ya que éste es constante en todo el año y los empleados lo padecen más en época de verano por el calentamiento de la infraestructura. Otras de las lesiones más comunes es la disminución de la capacidad auditiva debido a los ruidos excesivos. Seguido a éstos dos, los cortes por el manejo de utensilios de cocina y las malas posturas en los puestos de trabajo.

**Pregunta n°7) ¿Cómo considera a la ventilación en su ambiente de trabajo?**

VENTILACIÓN	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	ESCASA	NULA
CANT. DE PERSONAS	-	-	-	10	-

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

---



Análisis:

Tanto los empleados como el encargado del área de lavadero, sostienen que la ventilación es escasa debido a las altas temperaturas producidas por las máquinas en funcionamiento y, en época de verano, las mismas son mayores debido a los materiales con los que fue construida dicha infraestructura.

Preguntas nº8 y 9) ¿Reciben capacitaciones en cuanto a normas de higiene y seguridad y prevención de accidentes y enfermedades profesionales? ¿Con qué frecuencia las reciben?

Análisis:

Tanto los empleados como el encargado del área reciben capacitaciones en cuanto a normas de higiene y seguridad y prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Las mismas se dictan anualmente.

Pregunta nº10) ¿Está al tanto si la empresa cuenta con servicio médico interno, servicio de higiene y seguridad interno, políticas de seguridad interna, manuales de seguridad, comité de higiene y seguridad o ninguno de los anteriores?

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Análisis:

Según las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a los empleados del área de lavadero, todos están al tanto que existe un servicio médico que frente a cualquier accidente o enfermedad está para atenderlos. El mismo no cumple horas en planta. En caso de la presencia de algún accidente/enfermedad, la Licenciada en Recursos Humanos o encargado del sector, se comunican por teléfono para que auxilie al empleado. El mismo es revisado y derivado a la ART correspondiente. Las demás opciones de dicha pregunta (si la empresa cuenta con políticas internas, comité o manuales de seguridad) no fueron marcadas.

Preguntas n° 11 y 12) Según su parecer ¿qué grado de importancia considera que la empresa le da a la temática de higiene y seguridad laboral? ¿Le gustaría tener una participación más activa en la temática de higiene y seguridad laboral y en la búsqueda de mejoras?

IMPORTANCIA	MUCHA	POCA	NULA
CANT. DE PERSONAS	-	10	-



PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

PARTICIPACIÓN EN LA BÚSQUEDA DE MEJORAS	SI	NO
CANT. DE PERSONAS	8	2



**Análisis:**

En relación al criterio y percepción de cada empleado a la importancia que la empresa le otorga a esta temática, el 100% de los encuestados sostienen que la empresa le da poca importancia a la temática de higiene y seguridad laboral por lo que la mayoría le gustaría tener una participación más activa en la búsqueda de mejoras. Como se puede observar en el gráfico, un 20% de los empleados encuestados, que representan a dos personas, no están interesadas en la búsqueda de mejoras ya que consideran que la misma institución le da poca importancia a dicha temática.

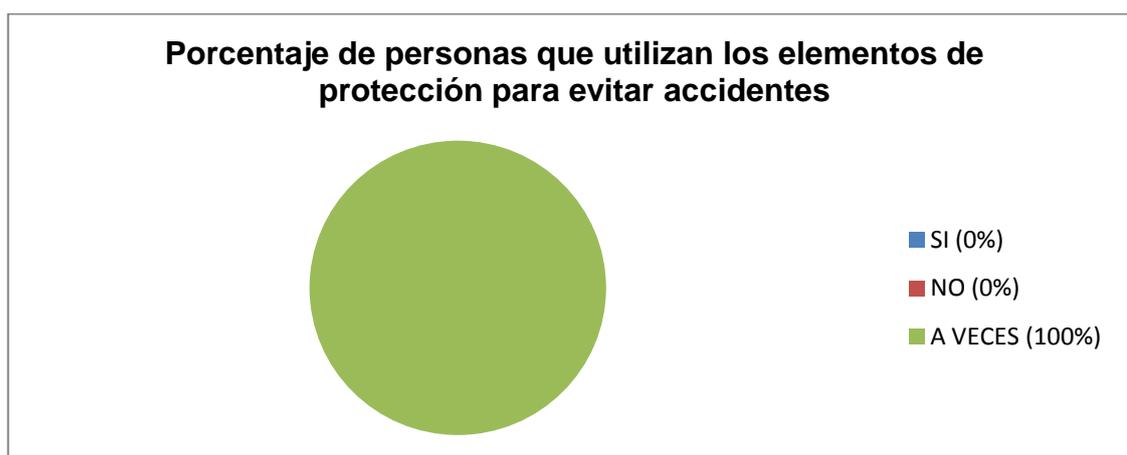
Preguntas n° 13 y 14) ¿Usted cumple con todas las normas de higiene y seguridad? ¿ Utiliza todos los elementos de protección para evitar futuros accidentes?

PROYECTO DE GRADO: “FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO”

CUMPLEN CON TODAS LAS NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD?	SI	NO
CANT. DE PERSONAS	0	10



UTILIZAN ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA EVITAR ACCIDENTES?	SI	NO	A VECES
CANT. DE PERSONAS			10



PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

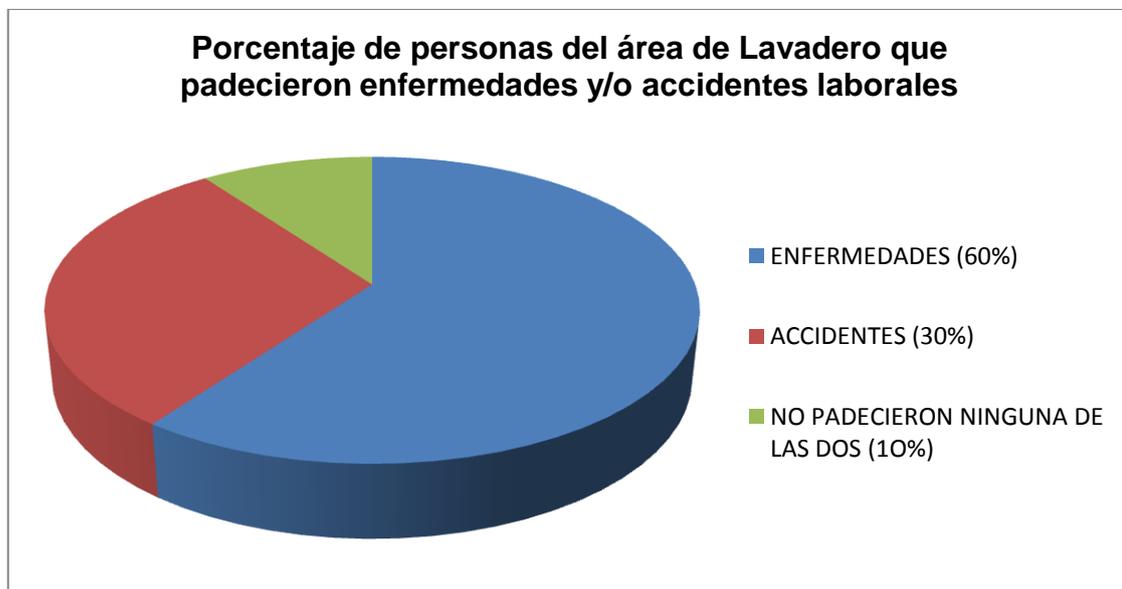
---

Análisis:

Esta pregunta sólo fue planteada a los integrantes del área de lavadero y no al encargado. El 100% de los encuestados respondieron que no cumplen con todas las normas de higiene y seguridad ya que a veces no utilizan los elementos de protección para evitar futuros accidentes.

Preguntas n°15 y 16) ¿Sufrió algún accidente laboral? ¿Padeció alguna enfermedad laboral?

PADECIO ALGUNA VEZ DE...?	ACCIDENTE LABORAL	ENFERMEDAD LABORAL	NO PADECIÓ NINGUNA DE LAS DOS
CANT. DE PERSONAS	3	6	1



PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Análisis:

Según los resultados obtenidos y como puede observarse en el gráfico, el 30% de los integrantes del área de lavadero tuvo alguna vez un accidente laboral, el 60% padeció una enfermedad profesional y el 10% restante, ninguna de las dos.

Preguntas n°17 y 18) ¿Recibió asistencia médica por la ART y/o empresa? ¿Estuvo conforme?

RECIBIÓ ASIST. MÉDICA/ ESTUVO CONFORME?	SI	NO
CANT. DE PERSONAS	10	0



Análisis:

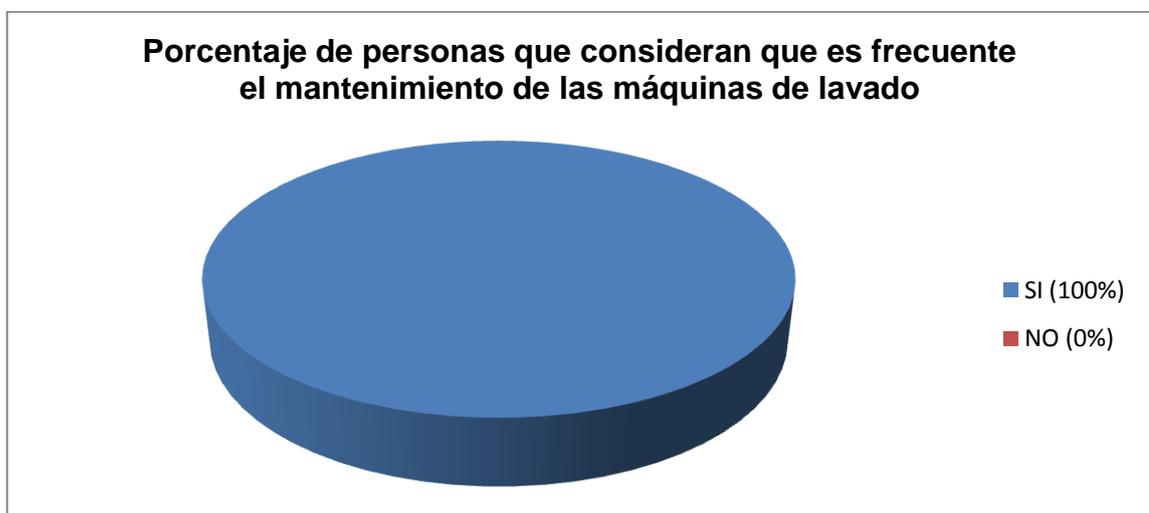
El encargado definió que en caso de accidentes o enfermedades laborales, los empleados son evaluados por el servicio médico propio de la empresa y luego derivados a su ART. Los empleados se encuentran conformes con dicho procedimiento ya que ante la necesidad de asistencia médica, cuentan con la misma de inmediato.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Preguntas n° 19 y 20) ¿Es frecuente el mantenimiento de las máquinas de lavado? ¿Quién realiza el mantenimiento de dichas máquinas?

ES FRECUENTE EL MANTENIM. DE LAS MAQUINAS DE LAVADO?	SI	NO
CANT. DE PERSONAS	10	0



**Análisis:**

Según la respuesta obtenida por los empleados del área de lavadero, el 100% de los encuestados sostienen que es frecuente el mantenimiento de las máquinas de lavado. A dicha información, se suma la opinión del encargado, el cual expresó que él mismo planifica con tiempo el correspondiente mantenimiento. La frecuencia de éste es periódica, por la gente de mantenimiento general de la empresa, pero de ser necesario, se contrata a personal idóneo ajeno a dicha organización, para llevar a cabo las tareas.

## **PROPUESTA**

Luego de haber realizado el diagnóstico de las diferentes áreas de la empresa sobre las que se decidió trabajar y haber podido evidenciar cuáles son los potenciales problemas internos a los que se enfrenta, se pasará a establecer cómo será la propuesta de mejora.

La propuesta, para lograr el cumplimiento del objetivo general formulado en un comienzo de este trabajo, consiste en brindar posibles soluciones y/o herramientas en post de la mejora de procedimientos internos en la temática de prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Como así también colaborar en la mejora de la comunicación interna entre encargados y empleados permitiéndoles a éstos últimos una mayor concientización y participación activa para obtener el compromiso de ambas partes.

Para lograr cumplir dicho objetivo, es de importancia incentivar a los miembros de la organización a que participen en cursos que dictan diferentes entidades en nuestra provincia sobre temas relacionados a la prevención de accidentes y/o enfermedades profesionales, calidad de vida laboral e higiene y seguridad laboral, entre otros; ya sea en forma interactiva o presencial, más allá de los que la empresa realiza con carácter obligatorio anualmente. Además concientizarlos mediante la entrega de folletería, sobre medidas de seguridad y consejos de cómo desempeñarse en las actividades para prevenir dichos accidentes y/o enfermedades: instrumentos de protección personal según la actividad, cumplimiento de normativas, información sobre agentes agresores más comunes presentes en la organización, orden y limpieza, mantenimiento preventivo, seguridad en equipos-herramientas-máquinas.

Otra de las propuestas para lograr el compromiso y participación activa por parte de los miembros de la organización es a través de la formación de un

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Comité: miembros de cada área de la empresa elijen a una persona de su mismo sector, que unidos los distinguidos, representen al colectivo, para tratar un problema determinado. En este caso, lo que se busca es que el Comité, junto con los encargados de cada área, programen charlas semanales de no más de quince minutos para tratar sobre situaciones, inquietudes, conflictos, posibles cosas a mejorar o cambios que podrían implementarse. Con ello, se buscaría lograr una participación más activa tanto de los encargados como de los operarios, permitiéndoles a estos últimos, ser escuchados, a fin de lograr un mayor compromiso con la empresa.

Por su parte, los directivos de la organización y la Licenciada en Recursos Humanos junto con los encargados de todas las áreas, especialmente las áreas de Producción y Lavadero (áreas donde hay mayor presencia de agentes agresores), deben publicar y colocar en instalaciones de la empresa, afiches informativos sobre cursos y talleres relacionados a la Gestión de la Higiene y Seguridad en el Trabajo, que serán dictados por entidades ajena a la organización, y páginas web informativas destinadas a personas interesadas a dicha temática, como también informar sobre la Aseguradora de Riesgo de Trabajo a la cual están adheridos y los pasos a llevar a cabo ante algún siniestro. Del mismo modo, realizar controles más estrictos a los empleados en cuanto al uso de instrumentos de seguridad para la prevención de accidentes y enfermedades y garantizar el suministro de líquidos para el consumo de los trabajadores expuestos a sobrecarga térmica.

Al mismo tiempo, contratar a un Ingeniero de Seguridad e Higiene Laboral, el cual deba cumplir horas semanales en planta, posibilitándole intervenir en el medio ambiente laboral, evaluando y corrigiendo condiciones que pudieran afectar la seguridad y la salud de los trabajadores que desempeñan sus tareas.

Las principales funciones de dicho ingeniero deben ser:

- Revisar y aprobar políticas de seguridad
- Realizar inspecciones periódicas de seguridad

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

- Establecer normas adecuadas de seguridad las cuales deben concordar con las disposiciones legales.
- Poner en funcionamiento y mejorar el programa de seguridad
- Asesorarse sobre problemas de seguridad
- Ocuparse del control de las enfermedades ocupacionales
- Asesorarse sobre problemas del medio ambiente
- Identificar los riesgos contra la salud que existen
- Ejecutar el plan de primeros auxilios.

El Ingeniero de Higiene y Seguridad Laboral, junto a la Licenciada en Recursos Humanos y encargado de cada área o sector, deben verificar de manera periódica, mediante inspecciones, el estado de las herramientas y elementos de trabajo como también, realizar estudios ergonómicos para adaptar las instalaciones, maquinarias y elementos de trabajo a los empleados evitando así malas posturas o movimientos innecesarios. Una de las actividades que podría llevarse a cabo, relacionada a ésta temática, es diseñar un programa de pausas activas con el objetivo de lograr una preparación del cuerpo para la realización de las diferentes labores haciendo énfasis en el calentamiento, estiramiento y fortalecimiento muscular.

## **CONCLUSIONES**

Para dar por finalizado el proyecto de intervención, a continuación se realizará la conclusión del mismo.

Se pudo ver que la empresa se encuentra en condiciones de llevar adelante las diferentes propuestas brindadas, ya que poseen el personal y la iniciativa de generar un cambio beneficioso para ellos, pero no contaban con los lineamientos y conocimientos para llevarlo a cabo.

Mediante las entrevistas y encuestas realizadas al personal, se permitió conocer en gran parte la empresa, sus áreas, cómo se constituyen, las funciones que se llevan a cabo por sector y por cada miembro, los agentes de riesgo presentes principalmente en los sectores de producción y lavadero (cuyas áreas fueron trabajadas), los accidentes y enfermedades más comunes, entre otros; permitiendo todo ello contar con las herramientas necesarias para buscar una solución a las problemáticas presentes.

Es necesario destacar que el desarrollo del trabajo como las propuestas se encuentran a disposición de la empresa como información valiosa para la aplicación de mejoras al momento de querer llevar a cabo cambios en cuanto a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales como a la ergonomía para la adaptación de los puestos de trabajo a las necesidades de los empleados; aclarando que actualmente no las van a poner en práctica puesto que no lo consideran aún pertinente por cuestiones propias de la empresa que no quisieron comentar, pero sí manifestaron la necesidad de contar con las mismas para cuando se encuentren preparados para formalizarlas.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

Durante el desarrollo de las propuestas de mejoras, se vio la necesidad de lograr una cierta adaptabilidad y flexibilidad en cada una de ellas, ya que en un futuro las situaciones de la empresa y sus actividades pueden requerir ciertas modificaciones (cabe aclarar, que esto último no es ámbito de este proyecto de grado sino que corresponderá pura y exclusivamente a quien lleve a cabo el proyecto en la empresa, en el caso de que así sea).

Se considera que esta intervención impactará positivamente sobre la efectividad y crecimiento de los procesos de la empresa destacando el reconocimiento y disminución de agentes de riesgo, a fin de disminuir los accidentes y enfermedades profesionales que se vienen ocasionando.

La formalización de las políticas internas en cuanto a higiene y seguridad, proporcionará a la empresa una base muy importante ya que comunicará y asentará de manera formal, qué deberes y responsabilidades se asocian a cada área y a sus respectivos encargados agilizando las tareas en cada sector y permitiendo un crecimiento y mayor participación de los empleados en ambos sectores.

La intención es brindar con esta intervención, a través de instrumentos como entrevistas, encuestas y observación, que toda la organización comenzando por sus máximos dirigentes, logren una comprensión hacia una puesta en marcha de una gestión de recursos humanos y dentro de ella un sistema de calidad de vida laboral como ventaja competitiva que a su vez impulse una mayor participación de todos sus miembros.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ❖ Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo 19.587- Decreto 351/79. Editorial: La Cañada. Edición 2008.
- ❖ Ley de Riesgos del Trabajo 24.557- Decretos 1278/00, 170/96, 333/96, 717/96. Editorial: La Cañada. Edición 2008.
- ❖ Ley de Régimen de ordenamiento de la reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales 26.773. Editorial: La Cañada. Edición 2012.
- ❖ Cortés Díaz, José- Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales- Editorial: Tébar. Madrid 1998
- ❖ División de Capacitación- Administradora de Riesgos Profesionales. Gerencia de Prevención de Riesgos. Editorial: SURATEP S.A- 1999
- ❖ Rodeller Lisa, Adolfo- Seguridad e Higiene en el Trabajo- Editorial: Librería Hispanoamericana. Barcelona 1988
- ❖ Sánchez Escobar, A.- Seguridad e Higiene en el Trabajo- Editorial: Edelvives- Zaragoza 1984.

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

**ANEXO**

## **ENTREVISTA PRE-DIAGNÓSTICO**

### **EMPRESA:**

#### **General:**

- 1) ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?
- 2) ¿Qué valores posee?
- 3) ¿Cuáles son sus objetivos?
- 4) ¿Cuáles son las áreas que conforman la empresa? ¿Cuánto personal hay en cada una?
- 5) ¿Qué políticas posee la empresa?
- 6) ¿Bajo qué normas debe regirse la empresa?
- 7) ¿Cuentan con políticas de higiene y seguridad en el trabajo? ¿En qué consisten?
- 8) ¿Cuáles son los factores de riesgo más comunes que se presentan en la empresa?

#### **Específicas del área de Producción y Lavadero:**

- 1) ¿Cuántos empleados conforman el área de producción y de lavadero?
- 2) ¿Qué actividades se realizan en cada una de las áreas?
- 3) ¿Cómo es la jornada laboral de los empleados de ambas áreas?
- 4) ¿Cuentan con descansos? ¿Cuánto tiempo se les brinda para descansar?
- 5) ¿Qué tipos de agresores consideran que afectan a los empleados?
- 6) ¿Se encuentran presentes agresores químicos en ambas áreas? ¿Qué tipo de agresores consideran que afectan a los empleados? ¿Cómo es

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

- el contacto con estos tipos de agresores? (por contacto con la piel, inhalación o por absorción por vía digestiva) ¿Cuáles son los métodos de prevención que utilizan? ¿En qué consisten? ¿Con qué frecuencia se aplican?
- 7) ¿Se encuentran presentes agresores físicos en ambas áreas, como ser cargas térmicas, radiaciones, ruidos, vibraciones, iluminación y color? ¿Cuál es la temperatura del medio ambiente? ¿Hay circulación de aire entre los ambientes? ¿Cuentan con ventiladores o aire acondicionado? ¿Dónde y cómo están ubicados? ¿La ventilación es dirigida, artificial o natural? ¿Cuáles son los ruidos habituales? ¿Usan protección quienes están sometidos a dichos ruidos? ¿Realizan audiometrías a los empleados? ¿Con qué frecuencia? ¿Cuáles son las fuentes de iluminación: eléctrica o natural? ¿Se tiene en cuenta el requerimiento de iluminación en ambas áreas? ¿Qué colores utilizan para los ambientes en dichas áreas? ¿Se tiene en cuenta el efecto de los mismos para el bienestar de los trabajadores?
- 8) ¿Se encuentran presentes agresores biológicos en ambas áreas, como ser virus, bacterias, entre otros? ¿Cómo los previenen? ¿Exigen la aplicación de ciertas vacunas? ¿Qué estudios realizan?
- 9) ¿Cómo son las instalaciones eléctricas en ambas áreas? ¿Realizan mantenimientos eléctricos? ¿De qué tipo: preventivo, correctivo o predictivo? ¿Cuentan con alguna persona responsable para esto? ¿Qué máquinas eléctricas utilizan? ¿Cuáles son sus riesgos?
- 10) ¿Qué tipo de herramientas manuales utilizan? ¿Cuáles son sus riesgos?
- 11) ¿Cómo se movilizan los materiales dentro de dichas áreas? (grúas, cintas transportadoras, auto elevadores)
- 12) ¿Hay calderas?
- 13) ¿Hay detectores de humo?
- 14) ¿Hay matafuegos y salidas de emergencias? ¿Dichas salidas, están bien señalizadas?

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

- 15) ¿Capacitan a los trabajadores para casos de emergencia y evacuación?
- 16) ¿Cómo son las condiciones de higiene en ambas áreas? ¿Quién se ocupa de llevar a cabo dicha tarea y de controlar?
- 17) ¿Realizan capacitaciones y adiestramiento al personal para el mejoramiento de seguridad y prevención de accidentes y enfermedades laborales?
- 18) ¿Cuentan con un reglamento escrito propio de la empresa sobre normativas de prevención de accidentes y enfermedades laborales? ¿Se puede acceder al mismo para tener conocimiento de ello?
- 19) En caso de que no cumplan con dicho reglamento y uso de la protección necesaria ¿son sancionados? ¿En qué consisten las sanciones?
- 20) ¿Realizan capacitaciones en cuanto a riesgos de trabajo? ¿Qué tipo de capacitaciones se han realizado? ¿En qué consistieron?
- 21) Además de la Ley de Riesgos de Trabajo, ¿bajo qué otras normas están sujetos?
- 22) ¿Qué accidentes ocurrieron en dichas áreas hasta el día de la fecha? ¿Cómo los solucionaron? ¿Qué medidas correctivas adoptaron después de ocurrido cada accidente?
- 23) ¿Cuentan con estadísticas sobre accidentes y enfermedades producidas en toda la empresa y en comparación con el área de producción y lavadero?
- 24) ¿Con que ART trabaja la empresa? ¿Cómo es la relación con la misma?
- 25) ¿Qué importancia le da el personal a lo que respecta a la calidad de vida laboral?
- 26) ¿Se han presenciado casos de stress laboral en empleados que formen parte del área de producción y lavadero? ¿Han solicitado alguna vez dichos empleados carpeta médica por stress laboral?

## **ENCUESTA**

### **ÁREA DE PRODUCCIÓN**

1) ¿Cuál es su horario de trabajo?

.....

2) Marcar con una X qué puesto ocupa en el área:

Nutricionista

Jefe de producción y calidad

Auxiliar de cocina

Operario de producción

Operario de depósito

3) ¿Cuáles son las formas del accidente y/o enfermedad más comunes?.

Puede elegir más de una opción. Marcar con una X:

Contactos con filos

Movimientos repetitivos de un mismo miembro

Contacto con fuego

Calor excesivo

4) ¿Cuenta con descansos?

SI

NO

5) ¿Cuántos descansos tiene en su jornada laboral?. Marcar con un círculo:

1

2

3

Más de 3





PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

16) ¿Sufrió algún accidente laboral?

SI

NO

17) ¿Padeció alguna enfermedad laboral?

SI

NO

18) ¿Recibió asistencia médica por la ART y/o empresa?

SI

NO

19) ¿Estuvo conforme?

SI

NO

## **ENCUESTA**

### **ÁREA DE LAVADERO**

1) ¿Cuál es su horario de trabajo?

.....

2) ¿Cuáles son las formas del accidente y/o enfermedad más comunes?.

Puede elegir más de una opción. Marcar con una X:

Contactos con fillos

Esfuerzo excesivo

Contacto con maquinaria

Calor excesivo

Ruido excesivo

3) ¿Cuenta con descansos?

SI

NO

4) ¿Cuántos descansos tiene en su jornada laboral?. Marcar con un círculo:

1

2

3

Más de 3

5) ¿Cuánto tiempo dura el descanso?. Marcar con una X:

10 min

15 min

Otro:.....

20 min

30 min





PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---

16) ¿Padeció alguna enfermedad laboral?

SI

NO

17) ¿Recibió asistencia médica por la ART y/o empresa?

SI

NO

18) ¿Estuvo conforme?

SI

NO

PROYECTO DE GRADO: “**FACTORES DE RIESGO DE TRABAJO –  
EMPRESA GASTRONÓMICA Y DE CATERING: SECTOR DE PRODUCCIÓN Y  
LAVADERO**”

---