

MONOGRAFIA DE GRADUACION

"Riesgos de Trabajo en  
Hoteles Cinco Estrellas"

**ALUMNO:** José R. Blanco

**ASESOR DOCENTE:** Lic. Ana I. Redondo

**L I C E N C I A T U R A   E N   T U R I S M O**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Universidad Nacional de Mar del Plata

- 2006 -

## PROLOGO

---

El tema de estudio en la presente monografía es “RIESGOS DE TRABAJO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS”.

La elección del mismo fundamentalmente surge a raíz de que mi actual puesto de trabajo se desarrolla en un establecimiento de estas características, y la circunstancia que determinó su elección fue la percepción de las deficiencias notables que existen en materia de higiene y seguridad y repercuten consecuentemente en la organización del trabajo, como resultado de una incorrecta e insuficiente política de prevención de riesgos laborales, sumada al poco compromiso por parte de la gerencia general, gerencia de recursos humanos y de los supervisores de rangos intermedios.

El propósito de la presente es desarrollar en profundidad los diferentes riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores en un hotel cinco estrellas, donde los puestos de trabajo están convenientemente delimitados en responsabilidades y funciones, para luego plantear soluciones posibles como Licenciado en Turismo, en carácter de administrador de empresas de la industria de la hospitalidad, con el fin de reducir el índice de accidentes y enfermedades laborales; tanto con el sentido humanitario de preservar la vida como así también económico para la organización, acotando al mínimo los costos que esto conlleva, para el desarrollo habitual de las actividades programadas, con el fin de que la empresa alcance su objetivo organizacional y maximice sus ingresos.

Elevando la profesión del Licenciado en Turismo sobre aquellas, que independientemente (como los médicos, contadores públicos, arquitectos e ingenieros) abordaron este asunto sin hacer connotaciones sobre los aspectos que para el trabajo en la industria del servicio y la hospitalidad son relevantes.

Para esto se recurre a fuentes teóricas y legales que lo reglamentan en nuestro país como así también a la observación en el campo de trabajo.

# INDICE

---

	Página N°
✓ INTRODUCCIÓN.....	8
✓ MARCO TEÓRICO	
♦ Hotel cinco estrellas.....	10
♦ Riesgos de trabajo	
- Accidentes de trabajo.....	11
- Accidentes in itinere.....	17
- Enfermedades profesionales.....	17
✓ MARCO LEGAL	
♦ Constitución Nacional: Capítulo 1 <sup>o</sup> – Artículo 14 bis.....	19
♦ Ley 20.744: “Ley de Contrato de Trabajo”.....	19
♦ Ley 19.587: “Higiene y Seguridad del Trabajo”.....	19
♦ Ley 24.557: “Ley de Riesgos de Trabajo”.....	22
♦ Ley 18.828/70: “Ley Nacional de Hotelería”.....	33
♦ Decreto 1.818/70: “Decreto Reglamentario de hoteles turísticos”.....	34
♦ Convenio Colectivo de Trabajo (Actividad Hotelero – Gastronómica).....	37
✓ INCIDENCIA PARA LA EMPRESA	
♦ Costos directos.....	59
♦ Costos indirectos.....	59
✓ RIESGOS EN HOTELES CINCO ESTRELLAS	
♦ Recepción.....	61
♦ Servicio de limpieza.....	63
♦ Mantenimiento.....	64
♦ Servicio de comidas y bebidas.....	65
♦ Varios.....	67
♦ Riesgos comunes.....	68
✓ DESARROLLO	
♦ Selección de personal.....	72
♦ Realizar análisis clínicos.....	73
♦ Inducción.....	74
♦ Realizar estadísticas.....	75
♦ Evaluar las condiciones de trabajo.....	76
♦ Capacitar.....	79
♦ Inspecciones de seguridad.....	80
♦ Posibles soluciones por área de trabajo .....	81

✓ CONCLUSIÓN.....	93
✓ ANEXO	
♦ Primeros auxilios.....	95
♦ Ergonomía.....	107
♦ Incendios.....	122
♦ Mobbing.....	127
♦ Señalización .....	131
♦ Stress.....	135
♦ Trabajo por turnos.....	143
✓ BIBLIOGRAFÍA .....	150

## TABLAS Y GRAFICOS

✓ TABLAS	
♦ Tabla N° 01: “Ejemplos de cadenas hoteleras internacionales”.....	11
♦ Tabla N° 02: “Causas de los accidentes”.....	14
♦ Tabla N° 03: “Factores causales de accidentes”.....	15 y 16
♦ Tabla N° 04: “Niveles profesionales.....	47
♦ Tabla N° 05: “Niveles profesionales para establecimientos de alojamiento integrales” .....	48
♦ Tabla N° 06: “Niveles profesionales para establecimientos de alojamiento residenciales” .....	48
♦ Tabla N° 07: “Niveles profesionales para establecimientos gastronómicos”.....	49
♦ Tabla N° 08: “Escala de salarios básicos por nivel profesional y clase/ categoría del establecimiento.....	49
♦ Tabla N° 09: “Clases/categorías de establecimientos comprendidos en cada escala salarial”.....	50
♦ Tabla N° 10: “Indicadores de las condiciones laborales.”.....	78 y 79
♦ Tabla N° 11: “Cursos de capacitación por área de trabajo en hoteles”.....	80
♦ Tabla N° 12: “Riesgos y soluciones por área de trabajo”.....	81 al 91
♦ Tabla N° 13: “Causas y señales de las intoxicaciones”.....	101
♦ Tabla N° 14: “Prevención de la absorción de sustancias tóxicas”.....	101 y 102
♦ Tabla N° 15: “Tratamiento de las intoxicaciones”.....	102
♦ Tabla N° 16: “Hemorragias internas en áreas específicas del cuerpo”.....	104
♦ Tabla N° 17: “Medidas terapéuticas según profundidad de quemadura”.....	106
♦ Tabla N° 18: “Lesiones comunes por falta de diseño ergonómico”.....	108
♦ Tabla N° 19: “La silla de trabajo” .....	111
♦ Tabla N° 20: “La mesa de trabajo” .....	111 y 112
♦ Tabla N° 21: “Trabajo con video terminales” .....	112, 113 y 114
♦ Tabla N° 22: “Efectos psicológicos de los colores”.....	118

♦ Tabla N° 23: “Clasificación universal del fuego”.....	122
♦ Tabla N° 24: “Clasificación de incendios/Símbolos de identificación”.....	123
♦ Tabla N° 25: “Empleo correcto del extintor”.....	124
♦ Tabla N° 26: “Conductas concretas de mobbing clasificadas por factores”.....	128
♦ Tabla N° 27: “Colores de seguridad y colores de contraste”.....	133
♦ Tabla N° 28: “Enfermedades consecuentes del estrés”.....	137

## ✓ GRÁFICOS

♦ Gráfico N° 01: “Relación lesión incapacitante/incidente”.....	12
♦ Gráfico N° 02: “Factores causales de accidentes”.....	18
♦ Gráfico N° 03: Ejemplo aplicable: “Planilla de listado de sectores y sus problemas”.....	76
♦ Gráfico N° 04: Ejemplo aplicable: “Planilla de análisis de las relación interdepartamental”.....	77
♦ Gráfico N° 05: Ejemplo aplicable: “Planilla de índices de tensión y mal funcionamiento”.....	77
♦ Gráfico N° 06: Ejemplo aplicable: “Planilla de datos demográficos del personal”.....	78
♦ Gráfico N° 07: “Asistencia primaria y secundaria del accidentado”.....	96
♦ Gráfico N° 08: “Apertura de vías respiratorias” .....	96
♦ Gráfico N° 09: “Toma de pulso carotideo”.....	96
♦ Gráfico N° 10: “Posición lateral de seguridad”.....	96
♦ Gráfico N° 11: “Respiración de salvamento”.....	97
♦ Gráfico N°12: “Posición del socorrista”.....	97
♦ Gráfico N° 13: “Localización del punto de compresión cardiaca”.....	97
♦ Gráfico N° 14: “Botiquín de Primeros Auxilios”.....	97
♦ Gráfico N° 15: “Fracturas”.....	100
♦ Gráfico N° 16: “Control de hemorragia externa”.....	103
♦ Gráfico N° 17: “Regla de los 9 de Wallace”.....	105
♦ Gráfico N° 18: “Profundidad de las quemaduras”.....	105
♦ Gráfico N° 19: “Traslado con 2 auxiliadores”.....	106
♦ Gráfico N° 20: “Traslado con 3 auxiliadores” .....	106
♦ Gráfico N° 21: “Cargas que recibe la columna vertebral en las diferentes posturas del cuerpo .....	109
♦ Gráfico N° 22: “Posturas adaptadas por los trabajos de pie” .....	109
♦ Gráfico N° 23: “Altura del plano de trabajo para puestos de trabajo sentado” .....	109
♦ Gráfico N° 24: “Cotas de emplazamiento para las piernas en puestos de trabajo sentados.....	110

♦ Gráfico N° 25: “Arco horizontal de alcance y del brazo / Área de trabajo sobre una mesa”.....	110
♦ Gráfico N° 26: “Arco de manipulación vertical en el plano sagital” .....	110
♦ Gráfico N° 27: “Silla de trabajo con respaldo alto” .....	111
♦ Gráfico N° 28: “Superficie de la mesa” .....	111
♦ Gráfico N° 29: “Posición de la espalda” .....	114
♦ Gráfico N° 30: “Posición de las piernas”.....	114
♦ Gráfico N° 31: “Posición de los brazos y sujeción”.....	114
♦ Gráfico N° 32: “Levantamiento hacia un lado”.....	115
♦ Gráfico N° 33: “Levantamiento por encima de los hombros” .....	115
♦ Gráfico N° 34: “Levantamiento conjunto”.....	115
♦ Gráfico N° 35: “Porte”.....	115
♦ Gráfico N° 36: “Situación de las luminarias en relación con el ángulo de reflexión de la superficie de trabajo”.....	117
♦ Gráfico N° 37: “Extintores a base de agua”.....	123
♦ Gráfico N° 38: “Extintores a base de espuma”.....	123
♦ Gráfico N° 39: “Extintores a base de dióxido de carbono o polvo BC”.....	124
♦ Gráfico N° 40: “Extintores a base de polvos químicos o halógenos” .....	124
♦ Gráfico N° 41: “Chapa baliza”.....	125
♦ Gráfico N° 42: “Señalización de proximidad de matafuegos”.....	125
♦ Gráfico N° 43: “Nichos”.....	125
♦ Gráfico N° 44: “Nichos 2”.....	125
♦ Gráfico N° 45: “Señalización de salidas de emergencia”.....	126
♦ Gráfico N° 46: “Señalización: medio inadecuado”.....	126
♦ Gráfico N° 47: “Señal de prohibición”.....	133
♦ Gráfico N° 48: “Ejemplos de señales de prohibición”.....	133
♦ Gráfico N° 49: “Señal de advertencia”.....	133
♦ Gráfico N° 50: “Ejemplos de señales de advertencia” .....	134
♦ Gráfico N° 51: “Señal de obligatoriedad”.....	134
♦ Gráfico N° 52: “Ejemplos de señales de obligatoriedad”.....	134
♦ Gráfico N° 53: “Señal informativa”.....	134
♦ Gráfico N° 54: “Ejemplos de señales informativas”.....	134

# "Riesgos de Trabajo en Hoteles Cinco Estrellas"

## INTRODUCCION

---

De un tiempo a esta parte, las inversiones en hoteles cinco estrellas han ido creciendo notablemente, paralelamente a la calidad y los servicios que ofrecen para establecerse en un mercado cada vez más competitivo y exigente.

No obstante esto, la administración de hoteles ha dejado de ser empírica y simple, ahora la complejidad de los servicios prestados requiere personal capacitado en las áreas de comercialización, contabilidad, finanzas, recreación, alimentos y bebidas y recursos humanos. Sin embargo, las funciones operativas del hotel están a cargo de personas que teniendo, o no, estudios relacionados a la actividad, son indudablemente el mayor capital con el que cuentan estos establecimientos, pues son quienes se encuentran en contacto directo con los huéspedes. Independientemente de los servicios y tecnología que ofrezcan los hoteles cinco estrellas, el cliente sigue valorando la atención personalizada y la calidad del servicio, la cual es brindada por el personal de contacto.

Esta predisposición del empleado, para con la atención hacia con el huésped, dependerá de su bienestar en la empresa. Bienestar que es conseguido no solo por el salario recibido, sino fundamentalmente por el clima laboral en el que está inmerso. El clima laboral que está conformado por las condiciones propias de la actividad y de la tarea específica (seguras o inseguras); por las relaciones interpersonales; por el estilo de dirección y la importancia que le asignan a los recursos humanos los empleadores. Si el hotel garantiza un clima laboral satisfactorio para los empleados, estos lo traducirán con mayor actitud y vocación de servicio hacia los huéspedes y compromiso para con los objetivos de la empresa y fidelidad a la misma.

Todas las condiciones determinantes de la satisfacción del empleado en la empresa están ligadas a los riesgos a los que se ven expuestos; tanto físicos como psíquicos; por lo tanto, el empleador hotelero debe asegurarles que resguardará su integridad.

Estos riesgos incurren en la economía de la empresa, viéndose sus costos directos e indirectos perjudicados, pudiendo, en considerables oportunidades, preverse y evitarse.



Marco Teórico

En este apartado se definen detalladamente los dos conceptos que engloba la presente monografía; por un lado **HOTEL CINCO ESTRELLAS** y por el otro, **RIESGOS DE TRABAJO**.

### ✓ **HOTEL CINCO ESTRELLAS**

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

Un **hotel** es un edificio planificado y acondicionado para albergar a las personas temporalmente, y que permite a los viajeros, alojarse durante sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. Algunos hoteles tienen servicios de conferencias y animan a grupos a organizar convenciones y reuniones en su establecimiento.<sup>1</sup>

Los hoteles están normalmente clasificados en categorías según el grado de confort y el nivel de servicios que ofrecen. Estas clasificaciones son exclusivamente nacionales. El confort y el nivel de servicio pueden variar de un país a otro para una misma categoría y se basan en criterios objetivos: amplitud de las habitaciones, cuarto de baño, televisión, piscina, etc. Los requisitos que debe cumplir un hotel cinco estrellas se detallan en el apartado "*Marco Legal*" de esta monografía.

Un hotel cinco estrellas adquiere diferenciación del resto de su categoría en competencia, esencialmente, por la *excelencia en el servicio* brindado. Esto lo logra necesariamente a través del personal contratado; el cual debe de tener una comprometida vocación de servicio, sentido de la hospitalidad y debe saber anticiparse a las necesidades del huésped. Resultando indispensable para lograr lo anteriormente señalado, que el ambiente laboral sea óptimo. La mayoría de estos establecimientos ofrecen además a sus empleados, programas de capacitación y desarrollo, no solo para asegurarse que sus empleados estén constantemente aprendiendo y creciendo, sino para brindarles oportunidades de desarrollo profesional, proporcionándole todas las herramientas necesarias para la progresión en la misma empresa y obteniendo consecuentemente empleados fieles y productivos.

A nivel empresarial, se utiliza a menudo el termino "*industria hotelera*" para definir al colectivo. Su gestión se basa en el control de costes de producción y en la correcta organización de los recursos (habitaciones) disponibles, así como en una adecuada gestión de las tarifas, muchas veces basadas en cambios de temporada (alta, media y baja), en la negociación para el alojamiento de grupos de gente en oposición a el alojamiento individual y una adecuada organización del plantel de trabajo (recursos humanos).

---

<sup>1</sup> [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

Los hoteles cinco estrellas más destacados y reconocidos, son aquellos que pertenecen a cadenas hoteleras. Estos hoteles se encuentran emplazados en las principales ciudades del mundo y en aquellas zonas turísticas estratégicas, abarcando mercados internacionales. Sus procesos de trabajo, calidad de servicio y normas generales se encuentran estandarizados. Estas unidades de negocios consisten, generalmente, en franquicias; las cuales deben converger las normas establecidas por las “casas madres” y las reglamentaciones nacionales y locales. Estas cadenas de hoteles a su vez pertenecen a una organización mayor, la cual incluye entre sus ofertas; cadenas de hoteles de diferentes clases y categorías; por ejemplo:

<i>Cadena: MARRIOTT</i>	<i>Cadena: STARWOOD</i>
- Renaissance Hotel & Resorts (lujo)	- St. Tegis Hotels & Resorts (lujo)
- New World Hotels Internacional (Lujo)	- The Luxury Collection (lujo)
- Executive Residences (lujo)	- W Hotels (lujo)
- Marriott Conference Centres (lujo)	- Westin (lujo)
- Townw Place Suites (moderado)	- Le Méridien (lujo)
- Fairfield Suites (económico alto)	- Sheraton Hotels & Resorts
- Marriott Hotels Resorts Suites (lujo)	- Tour Points (lujo)
- Courtyard (moderado)	- Aloft (moderado)
- Fairfield inn (económico)	
- Residence Inn (moderado)	
- Vacation Club Internacional (lujo)	

**Tabla N°01** – “Ejemplos de cadenas hoteleras internacionales”

Permitiendo a la misma corporación, que con su “marca registrada”, adquirida por sus aspectos diferenciales, abarque, dentro de la misma industria, los distintos tipos de mercados; garantizándole al huésped un estándar de servicio y calidad, a través de la segmentación de la oferta de acuerdo a las necesidades de los clientes en todo el mundo.

A su vez estas cadenas poseen programas de viajeros frecuentes, generalmente asociadas a líneas aéreas y otras empresas de la industria del turismo, fomentando nuevos nexos para próximos viajes (generando clientes) y mediante los cuales las grandes empresas se benefician mutuamente.

## ✓ R I E S G O S   D E   T R A B A J O

En un sentido amplio, el **riesgo** es la probabilidad de daño. Los riesgos a los que está expuesto un trabajador son los siguientes:

- ◆ Accidentes ocurridos en el lugar de trabajo
- ◆ Accidentes itinerarios
- ◆ Enfermedades profesionales

### ACCIDENTES DE TRABAJO

#### 1- Definición de accidente e incidente de trabajo

El concepto de accidente de trabajo ha ido variando a medida que se producen los cambios tecnológicos. Es así como Heinrich, en 1959, define accidente de trabajo

como “un evento no planeado ni controlado, en el cual la acción, o reacción de un objeto, sustancia, persona o radiación, resulta en lesión o probabilidad de lesión”. Blake separa el concepto de accidente del de lesión, para él, “Es una secuencia no planeada ni buscada, que interfiere o interrumpe la actividad laboral”. Johnson define accidente como “Una transferencia indeseada de energía o una interferencia a una transferencia deseada, debido a la falta de barreras o controles que producen lesiones, pérdidas de bienes o interfieren en procesos, precedidos de secuencias de errores de planeamiento y operación los cuales o; no se adaptan a cambios en factores físicos o humanos o producen condiciones y/o actos inseguros, provenientes del riesgo de la actividad, que interrumpen o degradan la misma”.<sup>2</sup>

Según la Ley de Riesgos del Trabajo, el **accidente** de trabajo se define de la siguiente forma: “se llama accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho u en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar del trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo”. El trabajador podrá declarar por escrito ante el empleador, y éste dentro de las 72 hs ante el asegurador, que el itinere se modifica por razones de estudio, concurrencia a otro empleo o atención de familiar directo enfermo y no conviviente, debiendo presentar el pertinente certificado a requerimiento del empleador dentro de los tres días hábiles de requerido”<sup>3</sup>

Un **incidente** no debe confundirse con un accidente, puesto que es aquel similar a un accidente pero no causa lesiones ó daños a bienes o procesos. Tiene un potencial de lesión que no se produjo por casualidad, pero a mayor número de incidentes va a haber una mayor proporción de accidentes.

El mecanismo que produce un incidente es igual al mismo que produce un accidente. Los dos son igualmente importantes, e incluso, el incidente lo es más porque es un aviso de lo que pudo pasar. Los incidentes son importantes por su frecuencia. En la siguiente figura se muestra que por cada accidente con lesión incapacitante ocurren 600 incidentes:

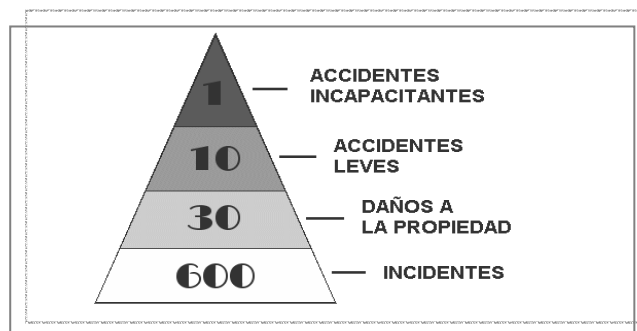


Gráfico N°01 – “Relación lesión incapacitante/incidente”

## 2- Origen de un accidente

Existen varias teorías acerca del origen de los accidentes:

<sup>2</sup> www.estrucplan.com

<sup>3</sup> LEY NACIONAL 24.557 “Ley de Riesgos de Trabajo”

- ♦ *Teoría Secuencia o de Heinrich.* De acuerdo a esta teoría un accidente se origina por una Teoría Multifactorial a secuencia de hechos. Estos factores son: herencia y medio social, acto inseguro, falta humana, accidente y lesión.
- ♦ *Teoría Multifactorial.* Sostiene que la presencia simultánea de todos los factores anteriormente citados, implican el accidente.
- ♦ *Teoría Probabilística.* Afirma que los accidentes en una empresa de magnitud se distribuyen al azar en el tiempo. Esto estaría en contradicción con lo expuesto anteriormente, dado que todos los accidentes tienen causas definidas; pero siempre seguirán produciéndose accidentes en la empresa, en el tránsito, etc., en un lapso de tiempo determinado. Por último se ha comprobado una relación inversa entre la frecuencia de accidentes y la magnitud de los mismos.

### 3- Causas de los accidentes

Se consideran tres factores causales de los accidentes laborales: aquellos factores técnicos, derivados del material que se utiliza diariamente; factores humanos, como la personalidad, fatiga, estrés, falta de concentración, incapacidad para determinadas tareas, desinformación, edad, alcoholismo, drogadicción, etc. y factores ambientales.

Las normas de la *Organización Internacional del Trabajo* evalúan a los accidentes de trabajo de acuerdo a cuatro factores:

- a) Forma del accidente: son las características del hecho que ha tenido como resultado directo la lesión.
- b) El agente material: aquel que produce (o no) la lesión.
- c) La naturaleza de la lesión: son las lesiones que se produjeron con los accidentes en la empresa ó itinere.
- d) Ubicación de la lesión: indica que parte del cuerpo fue lesionada.

Una forma más completa de analizar un accidente y las probables causas que intervinieron en éste, podría ser:

- ♦ Agente: es el objeto ó sustancia más estrechamente relacionado con la lesión y que en general, podría haber sido protegido ó corregido en forma satisfactoria.
- ♦ La parte del agente: son aquellas partes que causan directamente la lesión.
- ♦ Condición mecánica o física insegura: aquellas condiciones de trabajo que no cumplen con las normas de seguridad y presentan un alto riesgo de accidentes.
- ♦ Tipo de accidente: es el mecanismo por el cuál se establece contacto entre la persona accidentada y el objeto que ocasiona el accidente. Puede ser por colisión, por contusión, prensado entre uno ó más objetos, caída en un mismo nivel, caída de un nivel a otro, esfuerzos excesivos, inhalar, ingerir ó absorber sustancias tóxicas, electrocución, in itinere, etc.
- ♦ Acto inseguro: es la violación de un procedimiento normalmente reglado y aceptado como seguro (realizar una operación sin autorización, trabajar en forma muy rápida, no utilizar los materiales de protección personal, etc.).
- ♦ Factor humano: es la característica mental ó física que tienen una predisposición al accidente, ya sea por predisposición individual, como por actitudes impropias, falta de conocimiento o de habilidad para realizar la tarea, defectos físicos.

- ♦ *Factor de trabajo:* las condiciones de trabajo son el conjunto de factores que pueden influir sobre las conductas de trabajo, entendiendo como tales las actividades necesarias para desarrollar el trabajo, ya sean físicas o verbales. Si en la interrelación trabajo/persona el equilibrio existente se ve amenazado, el individuo pone en juego unos mecanismos de regulación que le permiten mantener un nivel de adaptación satisfactorio, pero muchas veces esto no se consigue, lo que se traduce en una serie de disfunciones (accidentes, errores, manifestaciones patológicas, etc.).<sup>4</sup>

Sucintamente se pueden organizar las causas de la siguiente forma:

CAUSAS INMEDIATAS		CAUSAS BÁSICAS	
ACTOS INSEGUROS	CONDICIONES INSEGURAS	FACTORES HUMANOS	FACTORES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de equipos sin autorización</li> <li>- Fallas al avisar</li> <li>- Fallas al asegurar</li> <li>- Funcionamiento o velocidad incorrecto</li> <li>- Acción volviendo inoperables los mecanismos de seguridad</li> <li>- Retirada de los dispositivos de seguridad</li> <li>- Empleo de equipo defectuoso</li> <li>- Fallas a la hora de usar el equipo</li> <li>- Carga incorrecta</li> <li>- Elevación incorrecta</li> <li>- Equipo de mantenimiento de funcionamiento</li> <li>- Bromas</li> <li>- Bajo influencia de alcohol o drogas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositivos de seguridad o barreras inadecuadas</li> <li>- Equipos de protección</li> <li>- Herramientas</li> <li>- Exposición al ruido</li> <li>- Exposición a la radiación</li> <li>- Temperaturas extremas</li> <li>- Iluminación inadecuada o excesiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad inadecuada (física/fisiológica o mental/psicológica)</li> <li>- Falta de conocimiento</li> <li>- Falta de experiencia</li> <li>- Tensión (física/fisiológica o mental/psicológica)</li> <li>- Motivación incorrecta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo y supervisión inadecuados</li> <li>- Ingeniería inadecuada</li> <li>- Compra inadecuada</li> <li>- Mantenimiento inadecuado</li> <li>- Herramientas, equipo y material inadecuados</li> <li>- Estándares de trabajo inadecuados</li> <li>- Abuso o mal uso</li> <li>- Deterioro del uso</li> </ul>

Tabla N° 02 – “Causas de los accidentes”

Generalmente al evaluar un accidente, se evidencia que siempre entran en relación por lo menos tres de estos factores, que son: el acto inseguro, la condición física y mecánica defectuosa, y el factor humano, que por otro lado determinarán según la manera en que se relacionen, el tipo de lesión.

Del estudio minucioso de cada uno de estos factores, surgen los distintos planes de prevención y mejoramiento, para disminuir la incidencia de accidentes.

Los factores que pueden originar un accidente son principalmente los siguientes que se detallan a continuación:

<sup>4</sup> [www.estrucplan.com](http://www.estrucplan.com)

**FACTOR HUMANO**

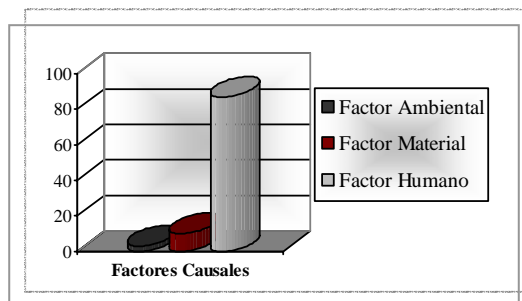
<p><b>CAPACIDAD FÍSICA/ FISIOLÓGICA INADECUADA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altura, peso, talla, fuerza, alcance, etc. inadecuados</li> <li>- Capacidad de movimiento corporal limitada</li> <li>- Capacidad limitada para mantenerse en determinadas posiciones</li> <li>- Sensibilidad a extremos sensoriales: temperatura, sonido</li> <li>- Sensibilidad a ciertas sustancias o alergias</li> <li>- Visión defectuosa</li> <li>- Audición defectuosa</li> <li>- Otras deficiencias sensoriales (tacto, gusto, olfato, equilibrio)</li> <li>- Incapacidad respiratoria</li> <li>- Otras incapacidades físicas permanentes</li> <li>- Incapacidades temporales</li> </ul>
<p><b>CAPACIDAD MENTAL INADECUADA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temores y fobias</li> <li>- Enfermedad mental</li> <li>- Problemas emocionales</li> <li>- Nivel de inteligencia</li> <li>- Incapacidad de comprensión</li> <li>- Criterio inapropiado</li> <li>- Escasa coordinación</li> <li>- Bajo tiempo de reacción</li> <li>- Aptitud mecánica deficiente</li> <li>- Baja aptitud de aprendizaje</li> <li>- Problemas de memoria</li> </ul>
<p><b>TENSIÓN FÍSICO/ FISIOLÓGICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lesión o enfermedad</li> <li>- Fatiga por la carga o duración de la tarea</li> <li>- Fatiga por falta de descanso</li> <li>- Fatiga por sobrecarga sensorial</li> <li>- Exposición a riesgos contra la salud</li> <li>- Exposición a temperaturas extremas</li> <li>- Insuficiencia de oxígeno</li> <li>- Variaciones o presión atmosférica</li> <li>- Restricción de movimientos</li> <li>- Insuficiencia de azúcar en la sangre</li> <li>- Ingestión de drogas</li> </ul>
<p><b>TENSIÓN MENTAL O SOCIOLÓGICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga emocional</li> <li>- Fatiga por la carga a las limitaciones de tiempo de la tarea mental</li> <li>- Obligaciones que exigen un juicio o toma de decisiones extremas</li> <li>- Rutina, monotonía y exigencias para una carga sin trascendencia</li> <li>- Exigencia de mucha concentración, preparación profunda</li> <li>- Actividades insignificantes o degradantes</li> <li>- Ordenes confusas</li> <li>- Solicitudes conflictivas</li> <li>- Preocupación debido a problemas de enfermedad mental</li> </ul>
<p><b>FALTA DE CONOCIMIENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de experiencia</li> <li>- Orientación deficiente</li> <li>- Entrenamiento inadecuado</li> <li>- Reentrenamiento insuficiente</li> <li>- Ordenes mal interpretadas</li> <li>- Falta de habilidad</li> <li>- Instrucción inicial insuficiente</li> <li>- Práctica insuficiente</li> <li>- Operación esporádica</li> <li>- Falta de preparación</li> </ul>
<p><b>FALTA DE HABILIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción inicial insuficiente</li> <li>- Práctica insuficiente</li> <li>- Operación esporádica</li> <li>- Falta de preparación</li> </ul>
<p><b>MOTIVACIÓN DEFICIENTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El desempeño subestandar es mas gratificante</li> <li>- El desempeño estándar causa desagrado</li> <li>- Falta de incentivos</li> <li>- Demasiadas frustraciones</li> <li>- Falta de desafíos</li> <li>- No existe intención de ahorro de tiempos y esfuerzos</li> <li>- No existe interés para evitar la incomodidades</li> <li>- Sin interés por sobresalir</li> </ul>

Continúa en la página siguiente

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presión indebida de compañeros</li> <li>- Ejemplo deficiente por parte del supervisor</li> <li>- Retroalimentación deficiente con relación al desempeño</li> <li>- Falta de esfuerzo positivo para el comportamiento correcto</li> <li>- Falta de incentivos de producción</li> </ul>
<b>FACTOR MATERIAL</b>	<b>MANTENIMIENTO DEFICIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos preventivos inadecuados para: evaluación de necesidades, lubricación y servicio, ajuste y ensamble</li> <li>- Aspectos correctivos en: comunicación de necesidades, programación del trabajo, revisión de las piezas</li> </ul>
	<b>HERRAMIENTAS Y EQUIPOS INADECUADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación deficiente de las necesidades y riesgos</li> <li>- preocupación deficiente en cuanto a los factores</li> <li>- Estancares o especificaciones inadecuados</li> <li>- Disponibilidad inadecuada</li> <li>- Ajustes, reparación y manutención deficientes</li> <li>- Sistema deficiente de reparación y recuperación de materiales</li> <li>- Eliminación y reemplazo inapropiados de piezas defectuosas</li> </ul>
	<b>NORMAS DEFICIENTES DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo inadecuado de normas para: <ul style="list-style-type: none"> <li>. Inventario y evaluación de las exposiciones y necesidades</li> <li>. Coordinación con quienes diseñan el proceso</li> <li>. Compromiso del trabajador</li> <li>. Estándares, procedimientos y reglas inconstantes</li> </ul> </li> <li>- Comunicación inadecuada de normas (publicación, distribución, entrenamiento, reforzamiento por medio de afiches, etc.)</li> <li>- Mantenimiento inadecuada de las normas (seguimiento de flujo de trabajo – actualización)</li> </ul>
	<b>USO Y DESGASTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación inadecuada del uso</li> <li>- Prolongación excesiva de la vida útil</li> </ul>
<b>FACTOR AMBIENTAL</b>	<b>RUIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición a los niveles máximos permisibles por tiempos prolongados</li> </ul>
	<b>TEMPERATURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excesivo calor</li> <li>- Excesivo frío</li> <li>- Humedad</li> <li>- Ventilación</li> </ul>
	<b>ILUMINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insuficiente iluminación</li> <li>- Incorrecta dirección de la luminaria</li> </ul>

**Tabla N° 03** - “Factores causales de accidentes” <sup>5</sup>

El 87% de los accidentes se producen por el factor humano, el 10% por el factor material y el 3% de ellos por el factor ambiental:



**Gráfico N° 02** - “Factores causales de accidentes”

<sup>5</sup> APUNTES. Cátedra: “Higiene y Seguridad Laboral”, para la carrera Tecnicatura Superior en Administración Hotelera de la Facultad de Turismo y Hotelería (Mar del Plata Community College).



## ACCIDENTES INITÍNERES

Son los accidentes ocurridos en el trayecto directo y habitual entre la casa del trabajador y su lugar de trabajo y viceversa; entendiéndose desde “*la casa del trabajador*” una vez que traspaso la puerta de entrada, no en el interior de la misma, y no puede haber interrumpido su trayecto para un beneficio personal

## ENFERMEDADES PROFESIONALES

### 1- Definición de enfermedad profesional

Son el resultado directo del trabajo que realiza una persona, porque generan derechos y responsabilidades diferentes que las primeras.

### 2- Factores determinantes

- a) Variabilidad biológica: en relación a un mismo riesgo o condición patógena laboral, no todos enferman y los que enferman no lo hacen todos al mismo tiempo y con la misma intensidad.
- b) Multicausalidad: una misma enfermedad puede tener distintas causas o factores laborales y extralaborales que actúan al mismo tiempo y que contribuye a su desencadenamiento.
- c) Inespecificación clínica: la mayoría de las enfermedades profesionales no tiene un cuadro clínico específico que permita relacionar la sintomatología con un trabajo determinado.
- d) Condiciones de exposición: un mismo agente puede presentar efectos nocivos diferentes según las condiciones de exposición y vía de ingresos al organismo.

Para atribuir el carácter de profesional a una enfermedad es necesario tomar en cuenta algunos elementos básicos que permiten diferenciarlas:

- ♦ *Agente*: debe existir un agente en el ambiente de trabajo que por sus propiedades puede producir un daño a la salud; la noción del agente se extiende a la existencia de condiciones de trabajo que implican una sobrecarga al organismo.
- ♦ *Exposición*: debe existir la demostración que el contacto entre el trabajador y el agente o condiciones de trabajo nocivas sea capaz de provocar un daño a la salud.
- ♦ *Enfermedad*: debe haber una enfermedad claramente definida en todos sus elementos clínicos anatómico, patológico y terapéutico, o un daño al organismo de los trabajadores expuestos a los agentes o condiciones señalados antes.
- ♦ *Relación de causalidad*: deben existir pruebas de orden clínico, patológico, experimental o epidemiológico, consideradas aislada o concurrentemente, que permitan establecer una sensación de causa efecto, entre la patología definida y la presencia en el trabajo. La relación de causalidad es el componente que exige los parámetros más estrictos para establecerla.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> [www.estrucplan.com](http://www.estrucplan.com)

Marco Legal

En este apartado se detallan las leyes y decretos que reglamentan aquello que respecta a los riesgos de los trabajadores en hoteles cinco estrellas en nuestro país.

Se exponen sólo los artículos o capítulos que refieran específicamente el tema a desarrollar en la presente tesis o resumen de los mismos.

✓ **CONSTITUCION NACIONAL**

**CAPÍTULO PRIMERO:** *Declaraciones, derechos y garantías*

**Artículo 14° bis-**El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que aseguran al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor, jornada limitada; descanso y vacaciones pagados, retribución justa; salario mínimo vital y móvil; igual remuneración por igual tarea; participación en las ganancias de las empresas; con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público; organización sindical libre y democrática; reconocida por la simple inscripción en un registro especial.

Queda garantizado a los gremios: concertar convenios colectivos de trabajo; recurrir a la conciliación y al arbitraje; derecho de huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión sindical y las relacionadas con la estabilidad de su empleo.

El estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna.<sup>7</sup>

✓ **LEY N° 20.744:** “*LEY DE CONTRATO DE TRABAJO*”

Establece normas generales aplicables a los contratos individuales de trabajo. Sujetos del contrato, requisitos esenciales y formales del contrato de trabajo, objeto del contrato, derechos y deberes de las partes, modalidades del contrato (a plazo fijo, de temporada, eventual, de grupo o por equipo), salario en general, vacaciones y otras licencias, jornada de trabajo, etc.

✓ **LEY N° 19.587:** “*HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO.*”

**Artículo 1°-** 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.

<sup>7</sup> *Constitución de la Nación Argentina*, sancionada por el Congreso General Constituyente el 1° de mayo de 1853, reformada y concordada por la Convención Nacional Ad Hoc el 25 de septiembre de 1860 y con las reformas de las Convenciones de 1866, 1898, 1957 y 1994.

**Artículo 2º-** A los efectos de la presente ley los términos "establecimiento", "explotación", "centro de trabajo" o "puesto de trabajo" designan todo lugar destinado a la realización o donde se realicen tareas de cualquier índole o naturaleza con la presencia permanente, circunstancial, transitoria o eventual de personas físicas y a los depósitos y dependencias anexas de todo tipo en que las mismas deban permanecer o a los que asistan o concurran por el hecho o en ocasión del trabajo o con el consentimiento expreso o tácito del principal.

**Artículo 3º-** Cuando la prestación de trabajo se ejecute por terceros, en establecimientos, centros o puestos de trabajo del dador principal o con maquinarias, elementos o dispositivos por él suministrados, éste será solidariamente responsable del cumplimiento de las disposiciones de esta ley.

**Artículo 4º-** La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto:

- a) Proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores;
- b) Prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos puestos de trabajo;
- c) Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

**Artículo 5º-** A los fines de la aplicación de esta ley considéranse como básicos los siguientes principios y métodos de ejecución:

- a) Creación de servicios de higiene y seguridad en el trabajo, y de medicina del trabajo de carácter preventivo y asistencial;
- b) Institucionalización gradual de un sistema de reglamentaciones, generales o particulares, atendido a condiciones ambientales o factores ecológicos y a la incidencia de las áreas o factores de riesgo;
- c) Sectorialización de los reglamentos en función de ramas de actividad, especialidades profesionales y dimensión de las empresas;
- d) Distinción a todos los efectos de esta ley entre actividades normales, personas, riesgosas o determinantes de vejez o agotamiento prematuros y/o las desarrolladas en lugares o ambientes insalubres;
- e) Normalización de los términos utilizados en higiene y seguridad, estableciéndose definiciones concretas y uniformes para la clasificación de los accidentes, lesiones y enfermedades del trabajo;
- f) Investigación de los factores determinantes de los accidentes y enfermedades del trabajo, especialmente de los físicos, fisiológicos y psicológicos;
- g) Realización y centralización de estadísticas normalizadas sobre accidentes y enfermedades del trabajo como antecedente para el estudio de las causas determinantes y los modos de prevención;
- h) Estudio y adopción de medidas para proteger la salud y la vida del trabajador en el ámbito de sus ocupaciones, especialmente en lo que atañe a los servicios prestados en tareas penosas, riesgosas o determinantes de vejez o agotamiento prematuros y/o las desarrolladas en lugares o ambientes insalubres;
- i) Aplicación de técnicas de corrección de los ambientes de trabajo en los casos en que los niveles de los elementos agresores, nocivos para la salud, sean permanentes durante la jornada de labor;
- j) Fijación de principios orientadores en materia de selección e ingreso de personal en función de los riesgos a que den lugar las respectivas tareas, operaciones y manualidades profesionales;
- k) Determinación de condiciones mínimas de higiene y seguridad para autorizar el funcionamiento de las empresas o establecimientos;
- l) Adopción y aplicación, por intermedio de la autoridad competente, de los medios científicos y técnicos adecuados y actualizados que hagan a los objetivos de esta ley;

- m) Participación en todos los programas de higiene y seguridad de las instituciones especializadas, públicas y privadas, y de las asociaciones profesionales de empleadores, y de trabajadores con personería gremial;
- n) Observancia de las recomendaciones internacionales en cuanto se adapten a las características propias del país y ratificación, en las condiciones previstas precedentemente, de los convenios internacionales en la materia;
- o) Difusión y publicidad de las recomendaciones y técnicas de prevención que resulten universalmente aconsejables o adecuadas;
- p) Realización de exámenes médicos pre-ocupacionales y periódicos, de acuerdo a las normas que se establezcan en las respectivas reglamentaciones.

**Artículo 6º-** 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: cubaje, 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.

**Artículo 7º-** Las reglamentaciones de las condiciones de seguridad deberán considerar:

- a) Instalaciones, artefactos y accesorios; útiles y herramientas: ubicación y conservación;
- b) Protección de máquinas, instalaciones y artefactos;
- c) Instalaciones eléctricas;
- d) Equipos de protección individual de los trabajadores;
- e) Prevención de accidentes del trabajo y enfermedades del trabajo;
- f) Identificación y rotulado de sustancias nocivas y señalamiento de lugares peligrosos y singularmente peligrosos;
- g) Prevención y protección contra incendios y cualquier clase de siniestros.

**Artículo 8º-** El empleador debe adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores, especialmente en:

- a) A la construcción, adaptación, instalación y equipamiento de los edificios y lugares de trabajo en condiciones ambientales y sanitarias adecuadas;
- b) A la colocación y mantenimiento de resguardos y protectores de maquinarias y de todo género de instalaciones, con los dispositivos de higiene y seguridad que la mejor técnica aconseje;
- c) Al suministro y mantenimiento de los equipos de protección personal;
- d) A las operaciones y procesos de trabajo.

**Artículo 9º-** Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador;

- a) Disponer el examen pre-ocupacional y revisión periódica del personal, registrando sus resultados en el respectivo legajo de salud;
- b) Mantener en buen estado de conservación, utilización y funcionamiento, las maquinarias, instalaciones y útiles de trabajo;
- c) Instalar los equipos necesarios para la renovación del aire y eliminación de gases, vapores y demás impurezas producidas en el curso del trabajo;
- d) Mantener en buen estado de conservación, uso y funcionamiento las instalaciones eléctricas y servicios de aguas potables;

- e) Evitar la acumulación de desechos y residuos que constituyan un riesgo para la salud, efectuando la limpieza y desinfecciones periódicas pertinentes;
- f) Eliminar, aislar o reducir los ruidos y/o vibraciones perjudiciales para la salud de los trabajadores;
- g) Instalar los equipos necesarios para afrontar los riesgos en caso de incendio o cualquier otro siniestro;
- h) Depositar con el resguardo consiguiente y en condiciones de seguridad las sustancias peligrosas;
- i) Disponer de medios adecuados para la inmediata prestación de primeros auxilios;
- j) Colocar y mantener en lugares visibles avisos o carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad o adviertan peligrosidad en las maquinarias e instalaciones;
- k) Promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, particularmente en lo relativo a la prevención de los riesgos específicos de las tareas asignadas;
- l) Denunciar accidentes y enfermedades del trabajo.

**Artículo 10º-** Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, el trabajador estará obligado a:

- a) Cumplir con las normas de higiene y seguridad y con las recomendaciones que se le formulen referentes a las obligaciones de uso, conservación y cuidado del equipo de protección personal y de los propios de las maquinarias, operaciones y procesos de trabajo;
- b) Someterse a los exámenes médicos preventivos o periódicos y cumplir con las prescripciones e indicaciones que a tal efecto se le formulen;
- c) Cuidar los avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad y observar sus prescripciones;
- d) Colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de higiene y seguridad y asistir a los cursos que se dictaren durante las horas de labor.<sup>8</sup>

✓ **LEY N° 24.557: “LEY DE RIESGOS DE TRABAJO”**

**CAPÍTULO I: “Objetivos y ámbito de aplicación de la ley”**

**Artículo 1º-** Normativa aplicable y objetivos de la Ley sobre Riesgos del Trabajo (LRT).

- 1- La prevención de los riesgos y la reparación de los daños derivados del trabajo se regirán por esta LRT y sus normas reglamentarias.
- 2- Son objetivos de la Ley sobre Riesgos del Trabajo:
  - a) Reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención de los riesgos derivados del trabajo;
  - b) Reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluyendo la rehabilitación del trabajador damnificado;
  - c) Promover la recalificación y la recolocación de los trabajadores damnificados;
  - d) Promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras.

<sup>8</sup> LEY NACIONAL 19.587 “*Higiene y Seguridad del Trabajo*”, Reglamentada por el Decreto Nacional 351/79, promulgada y sancionada por el Presidente de la Nación Argentina (Lanusse) en uso de sus atribuciones, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los veintiún días del mes de abril del año 1972.

**Artículo 2º- Ámbito de aplicación.**

1- Están obligatoriamente incluidos en el ámbito de la LRT:

- a) Los funcionarios y empleados del sector público nacional, de las provincias y sus municipios y de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.
- b) Los trabajadores en relación de dependencia del sector privado;
- c) Las personas obligadas a prestar un servicio de carga pública.

2- El Poder Ejecutivo nacional podrá incluir en el ámbito de la LRT a:

- a) Los trabajadores domésticos;
- b) Los trabajadores autónomos;
- c) Los trabajadores vinculados por relaciones no laborales; y
- d) Los bomberos voluntarios.

**Artículo 3º- Seguro obligatorio y autoseguro.**

1- Esta LRT rige para todos aquéllos que contraten a trabajadores en su ámbito de aplicación.

2- Los empleadores podrán autoasegurar los riesgos del trabajo definidos en esta ley, siempre y cuando acrediten con la periodicidad que fije la reglamentación:

- a) Solvencia económico - financiera para afrontar las prestaciones de esta ley; y
- b) Garanticen los servicios necesarios para otorgar las prestaciones de asistencia médica y las demás previstas en el artículo 20 de la presente ley.

3- Quienes no acrediten ambos extremos deberán asegurarse obligatoriamente en una "Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART)" de su libre elección.

4- El Estado nacional, las provincias y sus municipios y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires podrán igualmente autoasegurarse.

**CAPÍTULO II: "De la Prevención de los Riesgos del Trabajo"**

**Artículo 4º- Obligaciones de las partes.**

1- 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.

Las partes deberán asumir compromisos concretos de cumplir con las normas sobre higiene y seguridad en el trabajo. Estos compromisos podrán adoptarse en forma unilateral, formar parte de la negociación colectiva, o incluirse dentro del contrato entre la ART y el empleador.

2- Los contratos entre la ART y los empleadores incorporarán un Plan de Mejoramiento de las condiciones de higiene y seguridad, que indicará las medidas y modificaciones que los empleadores deban adoptar en cada uno de sus establecimientos para adecuarlos a la normativa vigente, fijándose en veinticuatro meses el plazo máximo para su ejecución. El Poder Ejecutivo nacional regulará las pautas y contenidos del Plan de Mejoramiento, así como el régimen de sanciones.

3- Mientras el empleador se encuentre ejecutando el Plan de Mejoramiento no podrá ser sancionado por incumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo.

4- La ART controlará la ejecución del Plan de Mejoramiento, y está obligada a denunciar los incumplimientos a la superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT).

5- Las discrepancias del Plan de Mejoramiento serán resueltas por la SRT.

**Artículo 5º- Recargo por incumplimientos.**

1- Si el accidente de trabajo o la enfermedad profesional se hubiere producido como consecuencia de incumplimientos por parte del empleador de la normativa de higiene y seguridad en el trabajo, éste deberá pagar al Fondo de Garantía, una suma de dinero cuya

cuantía se graduará en función de la gravedad del incumplimiento y cuyo tope máximo será de treinta mil pesos.

- 2- La SRT es el órgano encargado de constatar y determinar la gravedad de los incumplimientos, fijar el monto del recargo y gestionar el pago de la cantidad resultante.

### **CAPÍTULO III: “Contingencias y situaciones cubiertas”**

#### **Artículo 6º- Contingencias.**

- 1- Se considera accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. El trabajador podrá declarar por escrito ante el empleador, y éste dentro de las setenta y dos horas ante el asegurador, que el itinere se modifica por razones de estudio, concurrencia a otro empleo o atención de familiar directo enfermo y no conviviente, debiendo presentar el pertinente certificado a requerimiento del empleador dentro de los tres días hábiles de requerido.
- 2- Se consideran enfermedades profesionales aquéllas que se encuentran incluidas en el listado de enfermedades profesionales que elaborará y revisará el Poder Ejecutivo anualmente, conforme al procedimiento del artículo 40 apartado 3 de esta ley. El listado identificará agente de riesgo, cuadro clínico y actividades, en capacidad de determinar por sí la enfermedad profesional. Las enfermedades no incluidas en el listado como sus consecuencias en ningún caso serán consideradas resarcibles.
- 3- Están excluidos de esta ley:
  - a) Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales causados por dolo del trabajador o por fuerza mayor extraña al trabajo;
  - b) Las incapacidades del trabajador preexistentes a la iniciación de la relación laboral y acreditadas en el examen preocupacional efectuado según las pautas establecidas por la autoridad de aplicación.

#### **Artículo 7º- Incapacidad Laboral Temporaria.**

- 1- Existe situación de Incapacidad Laboral Temporaria (ILT) cuando el daño sufrido por el trabajador le impida temporariamente la realización de sus tareas habituales.
- 2- La situación de Incapacidad Laboral Temporaria (ILT) cesa por:
  - a) Alta médica;
  - b) Declaración de Incapacidad Laboral Permanente (ILP);
  - c) Transcurso de un año desde la primera manifestación invalidante;
  - d) Muerte del damnificado.

#### **Artículo 8º- Incapacidad Laboral Permanente.**

- 1- Existe situación de Incapacidad Laboral Permanente cuando el daño sufrido por el trabajador le ocasione una disminución permanente de su capacidad laborativa.
- 2- La Incapacidad Laboral Permanente será total, cuando la disminución de la capacidad laborativa permanente fuere igual o superior al 66%, y parcial, cuando fuere inferior a este porcentaje.
- 3- El grado de incapacidad laboral permanente será determinado por las comisiones médicas de esta ley, en base a la tabla de evaluación de las incapacidades laborales, que elaborará el Poder Ejecutivo nacional y ponderará entre otros factores, la edad del trabajador, el tipo de actividad y las posibilidades de reubicación laboral.
- 4- El Poder Ejecutivo nacional garantizará, en los supuestos que correspondiese, la aplicación de criterios homogéneos en la evaluación de las incapacidades dentro del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y de la LRT.

#### **Artículo 9º- Carácter provisorio y definitivo de la ILP.**



- 1- La situación de Incapacidad Laboral Permanente que diese derecho al damnificado a percibir una prestación de pago mensual, tendrá carácter provisorio durante los 36 meses siguientes a su declaración.

Este plazo podrá ser extendido por las comisiones médicas, por un máximo de 24 meses más, cuando no exista certeza acerca del carácter definitivo del porcentaje de disminución de la capacidad laborativa.

En los casos de Incapacidad Laboral Permanente parcial el plazo de provisionalidad podrá ser reducido si existiera certeza acerca del carácter definitivo del porcentaje de disminución de la capacidad laborativa. Vencidos los plazos anteriores, la Incapacidad Laboral Permanente tendrá carácter definitivo.

- 2- La situación de Incapacidad Laboral que diese derecho al damnificado a percibir una suma de pago único tendrá carácter definitivo a la fecha del cese del período de incapacidad temporaria.

#### **Artículo 10º- Gran Invalidez.**

Existe situación de Gran Invalidez cuando el trabajador en situación de Incapacidad Laboral Permanente total necesite la asistencia continua de otra persona para realizar los actos elementales de su vida.

#### **CAPÍTULO IV: “Prestaciones dinerarias”**

##### **Artículo 11º- Régimen legal de las prestaciones dinerarias.**

- 1- Las prestaciones dinerarias de esta ley gozan de las franquicias y privilegios de los créditos por alimentos. Son, además, irrenunciables y no pueden ser cedidas ni enajenadas.
- 2- Las prestaciones dinerarias por Incapacidad Laboral Temporaria o permanente provisoria se ajustarán en función de la variación del AMPO.
- 3- El Poder Ejecutivo Nacional se encuentra facultado a mejorar las prestaciones dinerarias establecidas en la presente ley cuando las condiciones económicas financieras generales del sistema así lo permitan.

##### **Artículo 12º- Ingreso base.**

- 1- A los efectos de determinar la cuantía de las prestaciones dinerarias se considera ingreso base la cantidad que resulte de dividir la suma total de las remuneraciones sujetas a cotización correspondientes a los doce meses anteriores a la primera manifestación invalidante o al tiempo de prestación de servicio si fuera menor a un año, por el número de días corridos comprendidos en el período considerado.
- 2- El valor mensual del ingreso base resulta de multiplicar la cantidad obtenida según el apartado anterior por 30,4.

##### **Artículo 13º- Prestaciones por Incapacidad Laboral Temporaria.**

- 1- A partir de la primera manifestación invalidante y mientras dure el período de Incapacidad Laboral Temporaria, el damnificado percibirá una prestación de pago mensual, de cuantía igual al valor mensual del ingreso base. La prestación dineraria correspondiente a los primeros diez días estará a cargo del empleador. Las prestaciones dinerarias siguientes estarán a cargo de la ART.
- 2- El responsable del pago de la prestación dineraria retendrá los aportes y efectuará las contribuciones correspondientes al sistema de seguridad social, abonando asimismo las asignaciones familiares.
- 3- Durante el período de Incapacidad Laboral Temporaria, originada en accidentes de trabajo o en enfermedades profesionales, el trabajador no devengará remuneraciones de su empleador, sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del apartado I del presente artículo.

##### **Artículo 14º- Prestaciones por Incapacidad Permanente Parcial (IPP).**

- 1- Mientras dure la situación de provisionalidad de la Incapacidad Laboral Permanente Parcial el damnificado percibirá una prestación de pago mensual cuya cuantía será igual al

70% del valor mensual del ingreso base multiplicado por el porcentaje de incapacidad, además de las asignaciones familiares correspondientes.

2- Declarado el carácter definitivo de la Incapacidad Laboral Permanente Parcial el damnificado percibirá las siguientes prestaciones:

a) Cuando el porcentaje de incapacidad sea igual o inferior al 20%, una indemnización de pago único, cuya cuantía será igual a 43 veces el valor mensual del ingreso base, multiplicado por el porcentaje de incapacidad y por un coeficiente que resultará de dividir el número 65 por la edad del damnificado a la fecha de la primera manifestación invalidante.

Esta suma en ningún caso será superior a la cantidad que resulte de multiplicar 55.000 por el porcentaje de incapacidad.

b) Cuando el porcentaje de incapacidad sea superior al 20% e inferior al 66%, una Renta Periódica contratada en los términos de esta ley, cuya cuantía será igual al 70% del valor mensual del ingreso base multiplicado por el porcentaje de incapacidad. Esta prestación está sujeta a las retenciones por aportes previsionales y del sistema nacional del seguro de salud.

**Artículo 15°-** Prestaciones por Incapacidad Permanente Total (IPT).

1- Mientras dure la situación de provisionalidad de la Incapacidad Laboral Permanente Total, el damnificado percibirá una prestación de pago mensual equivalente al 70% del valor mensual del ingreso base. Percibirá, además, las asignaciones familiares correspondientes. Durante este período, el damnificado no tendrá derecho a las prestaciones del sistema previsional.

2- Declarado el carácter definitivo de la Incapacidad Laboral Permanente Total, el damnificado recibirá las prestaciones que por retiro definitivo por invalidez establezca el régimen previsional al que estuviere afiliado.

El damnificado percibirá, asimismo, en las condiciones que establezca la reglamentación, una prestación de pago mensual complementaria a la correspondiente al régimen previsional. Su monto se determinará actuarialmente en función del capital integrado por la ART. Este capital equivaldrá a 43 veces el valor mensual del ingreso base, multiplicado por un coeficiente que resultará de dividir el número 65 por la edad del damnificado a la fecha de la primera manifestación invalidante y no podrá ser superior a los \$ 55.000.

3- Cuando la Incapacidad Permanente Total no deviniere en definitiva, la ART se hará cargo del capital de recomposición correspondiente, o abonará una suma equivalente al régimen previsional a que estuviere afiliado el damnificado.

**Artículo 16°-** Retorno al trabajo por parte del damnificado.

1- La percepción de prestaciones dinerarias por Incapacidad Laboral Permanente es compatible con el desempeño de actividades remuneradas.

2- El Poder Ejecutivo nacional podrá reducir los aportes y contribuciones al Sistema de Seguridad Social, correspondientes a supuestos de retorno al trabajo de trabajadores con Incapacidad Laboral Permanente.

**Artículo 17°-** Gran Invalidez.

1- El damnificado declarado gran inválido percibirá las prestaciones correspondientes a los distintos supuestos de Incapacidad Laboral Permanente Total

2- Adicionalmente, la ART abonará al damnificado una prestación de pago mensual equivalente a tres veces el valor del AMPO que se extinguirá a la muerte del damnificado.

**Artículo 18°-** Muerte del damnificado.

1- Los derechohabientes accederán a la pensión por fallecimiento prevista en el régimen previsional al que estuviera afiliado el damnificado y a la prestación de pago mensual complementaria.

- 2- Se consideran derechohabientes a los efectos de esta ley a las personas enumeradas en el artículo 53 de la Ley 24.241, quienes concurrirán en el orden de prelación y condiciones allí señaladas.

**Artículo 19º-** Contratación de la renta periódica.

- 1- Se considera renta periódica a la prestación dineraria, de pago mensual, contratada entre el beneficiario y una ART o una compañía de seguros de retiro, quienes a partir de la celebración del contrato respectivo, serán las únicas responsables de su pago. El derecho a la renta periódica comienza en la fecha de la declaración del carácter definitivo de la incapacidad permanente parcial y se extingue con la muerte del beneficiario o en la fecha en que se encuentre en condiciones de acceder a la jubilación por cualquier causa.

En el caso de empresas que no se afilien a una ART, dicha prestación deberá ser contratada con una entidad de seguro de retiro a elección del beneficiario. Esta, a partir de la celebración del contrato respectivo, será la única responsable de su pago.

- 2- El Poder Ejecutivo nacional fijará la forma y la cuantía de la garantía del pago de la renta periódica en caso de quiebra o liquidación por insolvencia de las compañías de seguros de retiro.

**CAPÍTULO V: “Prestaciones en especie”**

**Artículo 20º-**

- 1- Las ART otorgarán a los trabajadores que sufran algunas de las contingencias previstas en esta ley las siguientes prestaciones en especie:
  - a) Asistencia médica y farmacéutica;
  - b) Prótesis y ortopedia;
  - c) Rehabilitación;
  - d) Recalificación profesional; y
  - e) Servicio funerario.
- 2- Las ART podrán suspender las prestaciones dinerarias en caso de negativa injustificada del damnificado, determinada por las comisiones médicas, a percibir las prestaciones en especie de los incisos a), c) y d).
- 3- Las prestaciones a que se hace referencia en el apartado 1, incisos a), b) y c) del presente artículo, se otorgarán a los damnificados hasta su curación completa o mientras subsistan los síntomas incapacitantes, de acuerdo a cómo lo determine la reglamentación.

**CAPÍTULO VI: “Determinación y revisión de las incapacidades”**

**Artículo 21º-** Comisiones médicas.

- 1- Las comisiones médicas y la Comisión Médica Central serán las encargadas de determinar:
  - a) La naturaleza laboral del accidente o profesional de la enfermedad;
  - b) El carácter y grado de la incapacidad;
  - c) El contenido y alcances de las prestaciones en especie.
- 2- Estas comisiones podrán, asimismo, revisar el tipo, carácter y grado de la incapacidad, y en las materias de su competencia  $\frac{3}{4}$  resolver cualquier discrepancia que pudiera surgir entre la ART y el damnificado o sus derechohabientes.
- 3- La reglamentación establecerá los procedimientos a observar por y ante las comisiones médicas, así como el régimen arancelario de las mismas.
- 4- En todos los casos el procedimiento será gratuito para el damnificado, incluyendo traslados y estudios complementarios.

**Artículo 22º-** Revisión de la incapacidad.

Hasta la declaración del carácter definitivo de la incapacidad y a solicitud del obligado al pago de las prestaciones o del damnificado, las comisiones médicas efectuarán nuevos exámenes para revisar el carácter y grado de incapacidad anteriormente reconocidos.

#### **CAPÍTULO VII: “Régimen Financiero”**

##### **Artículo 23º-** Cotización.

- 1- Las prestaciones previstas en esta Ley a cargo de las ART, se financiarán con una cuota mensual a cargo del empleador.
- 2- La cuota debe ser declarada y abonada conjuntamente con los aportes y contribuciones que integran la CUSS. Su fiscalización, verificación y ejecución estará a cargo de la ART.

##### **Artículo 24º-** “Régimen de alícuotas”.

- 1- La Superintendencia de Seguros de la Nación en forma conjunta con la Superintendencia de Riesgos del Trabajo establecerán los indicadores que las ART habrán de tener en cuenta para diseñar el régimen de alícuotas. Estos indicadores reflejarán la siniestralidad presunta, la siniestralidad efectiva, y la permanencia del empleador en una misma ART.
- 2- Cada ART deberá fijar su régimen de alícuotas en función del cual será determinable para cualquier establecimiento, el valor de la cuota mensual.
- 3- El régimen de alícuotas deberá ser aprobado por la Superintendencia de Seguros de la Nación.
- 4- Dentro del régimen de alícuotas, la cuota será fijada por establecimiento.

##### **Artículo 25º-** Tratamiento impositivo.

- 1- Las cuotas constituyen gasto deducible a los efectos del impuesto a las ganancias.
- 2- Los contratos de afiliación a una ART están exentos de todo impuesto o tributo nacional.
- 3- El contrato de renta periódica goza de las mismas exenciones impositivas que el contrato de renta vitalicia previsional.
- 4- Las reservas obligatorias de la ART están exentas de impuestos.

#### **CAPÍTULO VIII: “Gestión de las prestaciones”**

##### **Artículo 26º-** Aseguradoras de Riesgo del Trabajo.

- 1- Con la salvedad de los supuestos del régimen del autoseguro, la gestión de las prestaciones y demás acciones previstas en la LRT estará a cargo de entidades de derecho privado, previamente autorizadas por la SRT, y por la Superintendencia de Seguros de la Nación, denominadas "Aseguradoras de Riesgo del Trabajo", que reúnan los requisitos de solvencia financiera y capacidad de gestión.
- 2- La autorización conferida a una ART será revocada:
  - a) Por las causas y procedimientos previstos en esta ley, en la Ley 20.091, y en sus respectivos reglamentos;
  - b) Por omisión de otorgamiento íntegro y oportuno de las prestaciones de esta LRT;
  - c) Cuando se verifiquen deficiencias graves en el cumplimiento de su objeto, que no sean subsanadas en los plazos que establezca la reglamentación.
- 3- Las ART tendrán como único objeto el otorgamiento de las prestaciones que establece esta ley, en el ámbito que de conformidad con la reglamentación que ellas mismas determinen.
- 4- Las ART podrán, además, contratar con sus afiliados:
  - a) El otorgamiento de las prestaciones dinerarias previstas en la legislación laboral para los casos de accidentes y enfermedades inculpables; y,
  - b) La cobertura de las exigencias financieras derivadas de los juicios por accidentes y enfermedades de trabajo con fundamento en leyes anteriores.Para estas dos operatorias la ART fijará libremente la prima, y llevará una gestión económica y financiera separada de la que corresponda al funcionamiento de la LRT.

- 5- El capital mínimo necesario para la constitución de una ART será de tres millones de pesos que deberá integrarse al momento de la constitución. El Poder Ejecutivo nacional podrá modificar el capital mínimo exigido, y establecer un mecanismo de movilidad del capital en función de los riesgos asumidos.
- 6- Los bienes destinados a respaldar las reservas de la ART no podrán ser afectados a obligaciones distintas a las derivadas de esta ley, ni aun en caso de liquidación de la entidad. En este último caso, los bienes serán transferidos al Fondo de Reserva de la LRT.
- 7- Las ART deberán disponer, con carácter de servicio propio o contratado, de la infraestructura necesaria para proveer adecuadamente las prestaciones en especie previstas en esta ley. La contratación de estas prestaciones podrá realizarse con las obras sociales.

#### **Artículo 27°- Afiliación.**

- 1- Los empleadores no incluidos en el régimen de autoseguro, deberán afiliarse obligatoriamente a la ART que libremente elijan, y declarar las altas y bajas que se produzcan en su plantel de trabajadores.
- 2- La ART no podrá rechazar la afiliación de ningún empleador incluido en su ámbito de actuación.
- 3- La afiliación se celebrará en un contrato cuya forma, contenido, y plazo de vigencia determinará la SRT.
- 4- La renovación del contrato será automática, aplicándose el Régimen de Alícuotas vigente a la fecha de la renovación.
- 5- La rescisión del contrato de afiliación estará supeditada a la firma de un nuevo contrato por parte del empleador con otra ART o a su incorporación en el régimen de autoseguro.

#### **Artículo 28°- Responsabilidad por omisiones.**

- 1- Si el empleador no incluido en el régimen de autoseguro omitiera afiliarse a una ART, responderá directamente ante los beneficiarios por las prestaciones previstas en esta ley.
- 2- Si el empleador omitiera declarar su obligación de pago o la contratación de un trabajador, la ART otorgará las prestaciones, y podrá repetir del empleador el costo de éstas.
- 3- En el caso de los apartados anteriores el empleador deberá depositar las cuotas omitidas en la cuenta del Fondo de Garantía de la LRT.
- 4- Si el empleador omitiera total o parcialmente el pago de las cuotas a su cargo, la ART otorgará las prestaciones, y podrá ejecutar contra el empleador las cotizaciones adeudadas.

#### **Artículo 29°- Insuficiencia patrimonial.**

Declarada judicialmente la insuficiencia patrimonial del empleador no asegurado, o en su caso autoasegurado, para asumir las obligaciones a su cargo, las prestaciones serán financiadas por la SRT con cargo al Fondo de Garantía de la LRT.

La insuficiencia patrimonial del empleador será probada a través del procedimiento sumarísimo previsto para las acciones meramente declarativas conforme se encuentre regulado en las distintas jurisdicciones donde la misma deba acreditarse.

#### **Artículo 30°- Autoseguro.**

Quienes hubiesen optado por el régimen de autoseguro deberán cumplir con las obligaciones que esta ley pone a cargo del empleador y a cargo de las ART, con la excepción de la afiliación, el aporte al fondo de Reserva de la LRT y toda otra obligación incompatible con dicho régimen.

### **CAPÍTULO IX: “Derechos, deberes y prohibiciones”**

#### **Artículo 31°- Derechos, deberes y prohibiciones.**

- 1- Las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo:
  - a) Denunciarán ante la SRT los incumplimientos de sus afiliados de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, incluido el Plan de Mejoramiento;

- b) Tendrán acceso a información necesaria para cumplir con las prestaciones de la LRT
- c) Promoverán la prevención, informando a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo acerca de los planes y programas exigidos a las empresas;
- d) Mantendrán un registro de siniestralidad por establecimiento;
- e) Informarán a los interesados acerca de la composición de la entidad, de sus balances, de su régimen de alícuotas, y demás elementos que determine la reglamentación;
- f) No podrán fijar cuotas en violación a las normas de la LRT, ni destinar recursos a objetos distintos de los previstos por esta ley;
- g) No podrán realizar exámenes psicofísicos a los trabajadores, con carácter previo a la celebración de un contrato de afiliación.

## 2- Los empleadores

- a) Recibirán información de la ART respecto del régimen de alícuotas y de las prestaciones, así como asesoramiento en materia de prevención de riesgos;
- b) Notificarán a los trabajadores acerca de la identidad de la ART a la que se encuentren afiliados;
- c) Denunciarán a la ART y a la SRT los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan en sus establecimientos;
- d) Cumplirán con las normas de higiene y seguridad, incluido el plan de mejoramiento;
- e) Mantendrán un registro de siniestralidad por establecimiento.

## 3- Los trabajadores:

- a) Recibirán de su empleador información y capacitación en materia de prevención de riesgos del trabajo, debiendo participar en las acciones preventivas;
- b) Cumplirán con las normas de higiene y seguridad incluido el plan de mejoramiento, así como con las medidas de recalificación profesional;
- c) Informarán al empleador los hechos que conozcan relacionados con los riesgos del trabajo;
- d) Se someterán a los exámenes médicos y a los tratamientos de rehabilitación;
- e) Denunciarán ante el empleador los accidentes y enfermedades profesionales que sufran.

## Artículo 32º- Sanciones.

- 1- El incumplimiento por parte de los empleadores autoasegurados, de las ART y de las compañías de seguros de retiro de las obligaciones a su cargo, será sancionado con una multa de 20 a 2.000 AMPOs (Aporte Medio Previsional Obligatorio), si no resultare un delito más severamente penado.
- 2- El incumplimiento de los empleadores autoasegurados, de las ART y de las compañías de seguros de retiro, de las prestaciones establecidas en el artículo 20, apartado 1 inciso a), (Asistencia médica y farmacéutica), será reprimido con pena prevista en el Código Penal.
- 3- Si el incumplimiento consistiera en la omisión de abonar las cuotas o de declarar su pago, el empleador será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años.
- 4- El incumplimiento del empleador autoasegurado, de las ART y de las compañías de seguros de retiro de las prestaciones dinerarias a su cargo, o de los aportes a los fondos creados por esta ley será sancionado con prisión de dos a seis años.
- 5- Cuando se trate de personas jurídicas la pena de prisión se aplicará a los directores, gerentes, síndicos, miembros del consejo de vigilancia, administradores, mandatarios o representantes que hubiesen intervenido en el hecho punible.
- 6- Los delitos tipificados en los apartados 3 y 4 del presente artículo se configurarán cuando el obligado no diese cumplimiento a los deberes aludidos dentro de los quince días corridos de intimado a ello en su domicilio legal.

7- Será competente para entender en los delitos previstos en los apartados 3 y 4 del presente artículo la justicia federal.

#### **CAPÍTULO X: “Fondo de la Garantía de la LRT”**

##### **Artículo 33º-** Creación y recursos.

- 1- Créase el Fondo de Garantía de la LRT con cuyos recursos se abonarán las prestaciones en caso de insuficiencia patrimonial del empleador, judicialmente declarada.
- 2- Para que opere la garantía del apartado anterior, los beneficiarios o la ART en su caso, deberán realizar las gestiones indispensables para ejecutar la sentencia y solicitar la declaración de insuficiencia patrimonial en los plazos que fije la reglamentación.
- 3- El Fondo de Garantía de la LRT será administrado por la SRT y contará con los siguientes recursos:
  - a) Los previstos en esta ley, incluido el importe de las multas por incumplimiento de las normas sobre daños del trabajo y de las normas de higiene y seguridad;
  - b) Una contribución a cargo de los empleadores privados autoasegurados, a fijar por el Poder Ejecutivo nacional, no inferior al aporte equivalente al previsto en el artículo 34.2;
  - c) Las cantidades recuperadas por la SRT de los empleadores en situación de insuficiencia patrimonial;
  - d) Las rentas producidas por los recursos del Fondo de Garantía de la LRT, y las sumas que le transfiera la SRT;
  - e) Donaciones y legados.
- 4- Los excedentes del fondo, así como también las donaciones y legados al mismo, tendrán como destino único apoyar las investigaciones, actividades de capacitación, publicaciones y campañas publicitarias que tengan como fin disminuir los impactos desfavorables en la salud de los trabajadores. Estos fondos serán administrados y utilizados en las condiciones que prevea la reglamentación.

#### **CAPÍTULO XI: “Fondo de Reserva de la LRT”**

##### **Artículo 34º-** Creación y recursos.

- 1- Créase el Fondo de Reserva de la LRT con cuyos recursos se abonarán o contratarán las prestaciones a cargo de la ART que éstas dejaran de abonar como consecuencia de su liquidación.
- 2- Este fondo será administrado por la Superintendencia de Seguros de la Nación, y se formará con los recursos previstos en esta ley, y con un aporte a cargo de las ART cuyo monto será anualmente fijado por el Poder Ejecutivo nacional.

#### **CAPÍTULO XII: “Entes de Regulación y Supervisión de la LRT”**

##### **Artículo 35º-** Creación.

Créase la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), como entidad autárquica en jurisdicción del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación.

##### **Artículo 36º-** Funciones.

- 1- La SRT tendrá las funciones que esta ley le asigna y, en especial, las siguientes:
  - a) Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo pudiendo dictar las disposiciones complementarias que resulten de delegaciones de esta ley o de los Decretos reglamentarios;
  - b) Supervisar y fiscalizar el funcionamiento de las ART;
  - c) Imponer las sanciones previstas en esta ley;
  - d) Requerir la información necesaria para el cumplimiento de sus competencias, pudiendo peticionar órdenes de allanamiento y el auxilio de la fuerza pública;

- e) Dictar su reglamento interno, administrar su patrimonio, gestionar el Fondo de Garantía, determinar su estructura organizativa y su régimen interno de gestión de recursos humanos;
- f) Mantener el Registro Nacional de Incapacidades Laborales en el cual se registrarán los datos identificatorios del damnificado y su empresa, época del infortunio, prestaciones abonadas, incapacidades reclamadas, y además, deberá elaborar los índices de siniestralidad;
- g) Supervisar y fiscalizar a las empresas autoaseguradas y el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad del trabajo en ellas.

2- La Superintendencia de Seguros de la Nación tendrá las funciones que le confieren esta ley y sus reglamentos.

**Artículo 37°- Financiamiento.**

- 1- Los gastos de funcionamiento de los entes de supervisión se atenderán con la tasa prevista en la ley 20.091 (artículo 81), aplicada sobre las cuotas mensuales que el empleador paga a las ART.
- 2- Facúltase al Poder Ejecutivo nacional a reasignar las partidas presupuestarias correspondientes con el fin de proveer a la SRT del equipamiento y presupuesto necesario para el presente ejercicio.

**Artículo 38°- Autoridades y régimen del personal.**

- 1- Un superintendente, designado por el Poder Ejecutivo nacional previo proceso de selección, será la máxima autoridad de la SRT.
- 2- La remuneración del superintendente y de los funcionarios superiores del organismo serán fijadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación.
- 3- Las relaciones del personal con la SRT se regirán por la legislación laboral.

**CAPÍTULO XIII: “Responsabilidad Civil del Empleador”**

**Artículo 39°- Responsabilidad civil.**

- 1- Las prestaciones de esta ley eximen a los empleadores de toda responsabilidad civil, frente a sus trabajadores y a los derechohabientes de éstos, con la sola excepción de la derivada del artículo 1072 del Código Civil (Intención de daño).
- 2- En este caso, el damnificado o sus derechohabientes podrán reclamar la reparación de los daños y perjuicios, de acuerdo a las normas del Código Civil.
- 3- Sin perjuicio de la acción civil del párrafo anterior el damnificado tendrá derecho a las prestaciones de esta ley a cargo de las ART o de los autoasegurados.
- 4- Si alguna de las contingencias previstas en el artículo 6° de esta ley hubieran sido causadas por un tercero, el damnificado o sus derechohabientes podrán reclamar del responsable la reparación de los daños y perjuicios que pudieren corresponderle de acuerdo con las normas del Código Civil, de la que se deducirá el valor de las prestaciones que haya percibido o deba recibir de la ART o del empleador autoasegurado.
- 5- En los supuestos de los apartados anteriores, la ART o el empleador autoasegurado, según corresponda, están obligados a otorgar al damnificado o a sus derechohabientes la totalidad de las prestaciones prescriptas en esta ley, pero podrán repetir del responsable del daño causado el valor de las que hubieran abonado, otorgado o contratado.

**CAPÍTULO XIV: Órgano Tripartito de Participación**

**Artículo 40- Comité Consultivo Permanente.**

- 1- Créase el Comité Consultivo Permanente de la LRT, integrado por cuatro representantes del Gobierno, cuatro representantes de la CGT, cuatro representantes de las organizaciones de empleadores, dos de los cuales serán designados por el sector de la pequeña y mediana empresa y presidido por el Ministro de Trabajo y Seguridad Social de la Nación. El Comité aprobará por consenso su reglamento interno, y podrá proponer



modificaciones a la normativa sobre riesgos del trabajo y al régimen de higiene y seguridad en el trabajo.

2- Este comité tendrá funciones consultivas en las siguientes materias:

- a) Reglamentación de esta ley;
- b) Listado de enfermedades profesionales;
- c) Tablas de evaluación de incapacidad laborales;
- d) Determinación del alcance de las prestaciones en especie;
- e) Acciones de prevención de los riesgos del trabajo;
- f) Indicadores determinantes de la solvencia económica financiera de las empresas que pretendan autoasegurarse;
- g) Definición del cronograma de etapas de las prestaciones dinerarias;
- h) Determinación de las pautas y contenidos del plan de mejoramiento.<sup>9</sup>

✓ **LEY N° 18.828/70: “LEY NACIONAL DE HOTELERIA”**

**Artículo 1°-** Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidas en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el órgano de aplicación declare de interés para el turista que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos, quedan sujetos a la presente ley y a normas y servicios hoteleros en todo el territorio de la Nación, evitando contradicciones y desajustes existentes en la materia. La reglamentación se acomoda a los adelantos de la técnica hotelera y tiene en cuenta el hecho de que las mejoras de esa técnica y la elevación de la cultura y del nivel de vida de los turistas exigen nuevas modalidades en la oferta de comodidades. La clasificación propuesta tiene particularmente en cuenta la armonización entre la realidad de la hotelería argentina y las características de la demanda internacional. El proyecto contempla la creación del Registro Hotelero Nacional, por medio del cual se obtendrá información estadística básica para el planeamiento correspondiente.

**Artículo 2°-** Los establecimientos comprendidos en el artículo anterior, además de las obligaciones que les fije la autoridad de aplicación, deberán:

- a) Inscribirse en el Registro Hotelero Nacional en el plazo que determine la reglamentación pertinente.
- b) Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero Nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen.
- c) Comunicar dentro de los 30 días de producida, cualquier alteración o modificación de sus características o servicios.

**Artículo 3°-** Las oficinas públicas no darán curso a ninguna solicitud, trámite, pedido de crédito, etc. a establecimientos comprendidos en el artículo 1° y que no exhiban la constancia de su inscripción en el Registro Hotelero Nacional. Las autoridades locales, con jurisdicción sobre los establecimientos mencionados, a requerimiento del órgano de aplicación de la presente ley, clausurarán los establecimientos que no se hayan inscripto, hasta que se cumplan con dicha obligación.

---

<sup>9</sup> LEY NACIONAL 24.557 “Ley de Riesgos de Trabajo”, sancionada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, en la Sala de Sesiones del Congreso Argentino, en Buenos Aires, a los trece días del mes de septiembre del año 1995.

**Artículo 4°-** El establecimiento inscripto en el Registro Hotelero Nacional que se sujete a los requisitos que al efecto determine la reglamentación podrá solicitar la calificación de “alojamiento turístico”

**Artículo 5°-** Únicamente los establecimientos denominados “alojamientos turísticos” a tenor de lo dispuesto en el artículo anterior, y los que efectúen ampliaciones o refacciones destinadas a proporcionarles las características propias de tales alojamientos, podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la promoción publicitaria turística oficial.

**Artículo 6°-** Queda prohibido:

- a) El uso de la denominación “internacional” “de lujo” y sus derivados para todo tipo de establecimiento de alojamiento.
- b) El uso de las denominaciones “hotel” “hotel de turismo” “motel” y “hostería” para todo establecimiento no inscripto en el Registro Hotelero Nacional.
- c) El uso de las denominaciones “hotel de turismo” “motel” y “hostería” para todos los establecimientos no declarados alojamientos turísticos

Los establecimientos homologados podrán utilizar dichas denominaciones de acuerdo con la clasificación que les correspondiere.

**Artículo 7°-** Los alojamientos turísticos además deberán exhibir en la entrada principal y como complemento del nombre del establecimiento, la clase asignada. Los hoteles de turismo deberían agregar la categoría.

**Artículo 8°-** Toda infracción a las disposiciones 2°, 6° y 7° será sancionada con multa de hasta \$50.000.- y clausura temporaria hasta por un período de 12 meses.

**Artículo 9°-** Las sanciones impuestas serán apelables al solo efecto devolutivo ante el juez nacional en lo federal competente en el lugar de la situación del alojamiento sancionado.

**Artículo 10°-** La sanción de clausura afectará solamente a la contratación de nuevos compromisos, manteniéndose la obligación de dar total y exacto cumplimiento a los que hubieran sido contraídos hasta la fecha en que se tome conocimiento de la sanción impuesta.

**Artículo 11°-** El organismo de aplicación podrá requerir auxilio a la fuerza pública para proceder en forma directa a concretar las clausuras y para efectuar el secuestro con cargo al infractor de los letreros, avisos, rótulos, carteles y papelería y todo otro material de propaganda en que consten denominaciones en infracción a esta ley.

**Artículo 12°-** Si el infractor a cualquiera de las disposiciones de la presente ley fuera titular de algún beneficio acordado por organismos nacionales podrá suspendersele en el goce y participación futura de tales beneficios.<sup>10</sup>

✓ **DECRETO N° 1.818/76: “DECRETO REG. DE HOTELES TURISTICOS”**

Son requisitos mínimos para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamiento turístico, lo siguiente:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio, o una parte del mismo, que sea completamente independiente del resto, en cuanto a sus funciones y servicios principales.
- b) Contar con entrada de pasajeros independiente de la de servicio.
- c) Tener servicio telefónico público, con cabina acústicamente aislada, ubicada preferentemente en el local destinado a recepción y portería, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente. cumplan con dicha obligación.

---

<sup>10</sup> LEY NACIONAL 18.828 “Ley Nacional de Hotelería”, sancionada y promulgada, en el uso de las atribuciones conferidas, por el Presidente de la Nación Argentina en Buenos Aires, el 6 de noviembre de 1970.

- d)** Cuando existan salones para reuniones sociales o convenciones, estarán precedidos por un vestíbulo de recepción, con guardarropas e instalaciones sanitarias independientes para cada sexo y por lo menos una cabina telefónica acústicamente aislada en los lugares donde el servicio telefónico sea provisto por el organismo pertinente.
- e)** Donde existan locales en los que se ejecute o difundan música, los mismos deberán estar aislados acústicamente, salvo en los casos en que aquellas sean de tipo ambiental o de fondo.
- f)** Los ascensores en ningún caso tendrán una capacidad inferior a cuatro personas, y deberán cumplir con las normas establecidas en los reglamentos para habilitación de ascensores.
- g)** Las habitaciones estarán identificadas en la parte anterior de la puerta, con un número cuyas primeras cifras correspondan al número de piso.
- h)** Todas las habitaciones estarán equipadas, al menos, con los siguientes muebles e instalaciones:
  - Camas individuales cuyas dimensiones mínimas serán de 0,80 x 1,35 mts. o dobles cuyas dimensiones mínimas serán de 1,40 x 1,35 mts.
  - Una mesa de noche o superficie mínima de mesada de 0,15 m<sup>2</sup> por plaza.
  - Un sillón, butaca o silla por plaza y una mesita escritorio.
  - Un portamaletas.
  - Un armario de no menos de 0,55 mts de profundidad y 0,90 mts de ancho, con un mínimo de 4 cajones.
  - Una alfombra de pie de cama, las medidas mínimas serán de 1,20 x 0,50 mts por cada plaza, excepto cuando la habitación esté totalmente alfombrada.
  - Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.
  - Junto a la cabecera de cada cama, un pulsador de llamada al personal de servicio, con señal luminosa o acústica, salvo que esté previsto para tal fin, el uso del teléfono.
  - El suministro de agua será como mínimo de 200 litros por persona y por día.
  - Contar con recintos destinados a vestuarios y servicios sanitarios, para el personal, diferenciados por sexo.
  - Todo el personal para atención de pasajeros, estarán uniformados.

Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en clase hotel, categoría cinco estrellas, además de los indicados anteriormente, los siguientes:

- 1-** Tener una capacidad mínima de 200 plazas en 100 habitaciones.
- 2-** Todas las habitaciones deberán tener baño privado
- 3-** El 80% de las habitaciones deberá tener vista al exterior
- 4-** Tener un número de "suite" equivalente al 7% del total de las habitaciones. Cada "suite" deberá tener como mínimo: dormitorio, sala de estar y baño y cada uno de ellos las medidas que se establecen para las habitaciones dobles en los incisos siguientes:
- 5-** Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a)** Habitación simple: 14 m<sup>2</sup>.
  - b)** Habitación doble: 16 m<sup>2</sup>. El lado mínimo no será inferior a los 2.50 m
- 6-** La superficie mínima de los baños privados será: 3.20 m<sup>2</sup> con un lado mínimo de 1.50 m.
- 7-** Los baños privados de las habitaciones y suites estarán equipados con: lavabo, bidet, bañera con ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables), inodoro, botiquín o repisa con espejo iluminados, toallero, tomacorriente y extensión telefónica.

- 8- Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 50 M2 en conjunto más 0.20 M2 por plaza a partir de las 120 plazas.
- 9- Tener sala de estar con una superficie mínima de 60 M2 más 0.20 M2 por plaza a partir de las 100 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
- 10- Tener salón comedor desayunador cuya superficie mínima sea de 10000m2, más 1 m2 por cada 3 plazas a partir de las 200 plazas. Esta proporción será de 0.60 m2 por cada 3 plazas. Cuando no se preste el servicio de comida
- 11- Tener salón comedor para niños, cuando sea prestado el servicio de comida.
- 12- Tener salones de uso múltiple cuya superficie mínima sea de 0.50m2 por plaza
- 13- Tener salón de convenciones con una superficie de 1.50m2 por plaza. Dicho salón deberá contar con las siguientes instalaciones complementarias: sala y ambientes para secretaria, instalaciones para traducción simultánea, instalaciones para equipos de reproducción de documentos, sala de reuniones de comisiones, sala para periodistas e instalaciones para proyecciones cinematográficas.
- 14- Tener un "office" por planta, dotado de: teléfono interno, mesada con piletta, armario para artículos de limpieza, montaplatos si el edificio tuviere más de una planta, servicios sanitarios para el personal.
- 15- Tener alfombrado total en las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.
- 16- En el caso de tener el edificio más de dos plantas, contará con un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos. Dotándolos además de maniobra selectiva colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.
- 17- Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 20% del total de las habitaciones u podrá estar integrado al edificio o en sus adyacencias hasta 150 m. medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al establecimiento. Contara con servicio de vigilancia y de transporte del vehículo desde el hotel a la cochera y viceversa durante las 24 horas.
- 18- Las dependencias de servicios serán independientes de las instalaciones destinadas al uso de pasajeros y visitantes.
- 19- Tener pileta de natación cuya superficie sea proporcional al número de habitaciones del hotel a razón de 0.50 m2 por plaza, a partir de un mínimo de 100 m2 y hasta un máximo de 300 m2, con una profundidad promedio de 1.20 m en toda su extensión. Deberá ser cubierta y con agua templada en las zonas donde la temperatura media anual sea menos de 10°C
- 20- Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centralizados o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 11° C durante alguno de los meses de funcionamiento.
- 21- Tener refrigeración en todos los ambientes por sistemas centralizados o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre el establecimiento se registren temperaturas medias superiores a 22° C durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.
- 22- Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, música ambiental y televisión, en los lugares donde la misma exista y servicio telefónico interno que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
- 23- Tener servicio de telex, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
- 24- Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones.

- 25- Contar con servicio de lavandería, la que deberá estar integrada al establecimiento.
- 26- Tener cofres de seguridad individuales, a disposición de los huéspedes, pudiendo aquellos estar ubicados en las habitaciones o en las dependencias administrativas del establecimiento.
- 27- Tener personal bilingüe para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo, en cada turno de trabajo, encontrarse personal que hable inglés y otro idioma extranjero.<sup>11</sup>

✓ **CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO N° 389/04: PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA – GASTRONÓMICA**

**1- PRINCIPIOS GENERALES**

- a) Que la prestación de los servicios en el ámbito de las Empresas empleadoras de la actividad deberá caracterizarse por el objetivo común de obtención del máximo nivel de productividad, calidad de servicio y eficiencia operativa que aseguren el nivel de competitividad y calidad que requiere actualmente la actividad a partir de la tendencia que pone de manifiesto el turismo tanto internacional como nacional, sus movimientos, volúmenes, demandas de servicios de alojamiento, gastronómicos y de esparcimiento; la rentabilidad del negocio, eje de su difusión y expansión, como asimismo la aplicación de todos los sistemas de gestión que tiendan a lograr la excelencia en la prestación del servicio en la atención de clientes y consumidores y en el desarrollo profesional y social de los empleados
- b) Que en tal sentido constituyen requisitos indispensables para el logro de los objetivos planteados el fiel cumplimiento de las pautas de responsabilidad de cada uno de los empleados sobre la base de las siguientes premisas:
- Asegurar la prestación del servicio caracterizado por el nivel de calidad y eficiencia operativa, la excelencia en el trato y satisfacción a los clientes y consumidores.
  - Maximizar el esfuerzo para lograr la excelencia y mejora continua en el desempeño de la tarea diaria.
  - Contribuir en la obtención de los objetivos operativos y de servicios establecidos.
  - Desempeñarse cumpliendo todas las normas de trabajo y seguridad.
  - Cumplir con los deberes de conducta, asistencia, puntualidad y colaboración.
  - Participar activamente en los programas de mejora continua proponiendo ideas y contribuyendo con acciones de oportunidades de mejora en todos los aspectos del negocio cuidando los costos y gastos, eliminando los costos innecesarios, y produciendo alternativas de mejora y de ahorros.
  - Trabajar en equipo como factor esencial para lograr efectivas mejoras, colaborando entre todos los integrantes de cada comunidad laboral, apoyándose en la operación asegurando una mejor calidad en la prestación de los servicios y cuidando la imagen de cada empresa.
  - Complimentar los programas diarios de servicios requeridos.
  - Priorizar la capacitación entendida como un deber y un derecho de los trabajadores, atento que la idoneidad profesional y el conocimiento y cumplimiento de las normas operativas y de seguridad en orden a cada nivel de responsabilidad, constituirán condiciones importantes en el desempeño de sus funciones, a la par que factor propicio para su plena realización laboral.

---

<sup>11</sup> DECRETO 1818/76 “Decreto Reglamentario de la Ley Nacional de Hotelería” (18.828)

- Asegurar y preservar la Paz Social en el ámbito de las relaciones laborales de la actividad comprendida en el presente, ratificando las partes que consideran prioritario encauzar sus relaciones profesionales en un marco de armonía y paz social y conforme las pautas y competencias acordadas para las comisiones bipartitas que se acuerda conformar.
- c) Que tales propósitos ratifican la importancia y validez de desarrollar las relaciones laborales en el marco de los valores de las Entidades asociadas a FEHGRA, los cuales hacen propios, a saber:

- Respeto, Desarrollo Integral y Excelencia del Personal: impulsamos el respeto y desarrollo integral de la persona y su familia buscando ampliar sus conocimientos, habilidades y visión, con el fin de que tenga acceso a mejores oportunidades propiciando con ella la superación económica, cultural y moral. Buscamos colaboradores con calidad de clase mundial, capaces de enfrentarse a las exigencias de la calidad de servicio a nivel internacional y de la competencia, con visión amplia y triunfadora.
- Pasión por el servicio y enfoque al cliente/consumidor: promovemos que todas las actividades que realizamos estén enfocadas a la satisfacción de nuestros clientes internos y externos por medio de los productos y servicios que ofrecemos, ya que ellos son la razón de nuestra actividad.
- Calidad y Productividad: la entendemos como hacer las cosas bien a la primera vez y con mejora continua, ya que éste es el medio para ser competitivos nacional e internacionalmente.
- Innovación y creatividad: creemos que la creatividad e innovación constantes representan una importante base de superación y desarrollo en las empresas. Todas las mejoras comienzan con una idea y mucho trabajo, pero al final se traduce en excelentes resultados; queremos que nuestra actividad se distinga por su capacidad innovadora.
- Honestidad, integridad y austeridad: la organización fomenta la sencillez en el trabajo como un valor que dignifica al ser humano, como un medio de perfeccionamiento que genera bienes, haciendo uso eficiente y racional de los recursos.
- Que en tal sentido y como corolario de los principios y compromisos acordados por las partes, éstas se comprometen a promover, desarrollar y apoyar todas las acciones, programas y planes necesarios para mejorar y asegurar la competitividad de las empresas de la actividad, su crecimiento continuo y desarrollo futuro; toda vez que constituyen los vectores que permitirán el crecimiento del volumen de actividad y consecuentemente el aumento de la cantidad de trabajadores ocupados en virtud de las características operativas inherentes a la misma que requiere del factor personal del trabajo en forma intensiva.

**2- ACTIVIDADES COMPRENDIDAS.** Se consideran comprendidos dentro de la actividad que regula el presente Convenio a la totalidad de los establecimientos que, con independencia de su forma societaria o jurídica, se dedicaren a la prestación de servicios de alojamiento con limpieza y/o portería y/o servicios de mucama y/o servicios de bar o cafetería; consorcios de propiedad horizontal con servicios de mucamas o camareras/ os, con independencia de la denominación que se les asignara; de bar, confitería o cafetería, de expendio de alimentos y/o bebidas para consumo dentro o fuera del mismo, de catering, de servicios de comidas y bebidas para fiestas o eventos, etc.; tanto en establecimientos propios o a cuya explotación hubieran accedido en virtud de concesiones o permisos de cualquier naturaleza, etc., ya sea con fines económicos, benéficos, culturales, de apoyo o en ámbitos de distintas actividades comerciales, deportivas, de servicios, esparcimiento o industriales, cualesquiera sean las modalidades y tiempo de duración de los mismos.

**3- PERSONAL INCLUIDO.** Está comprendido en el presente Convenio Colectivo de Trabajo el personal en relación de dependencia de las empresas asignado a desempeñar tareas tanto en sus establecimientos, como en las sedes de aquellos clientes, contratantes concedentes etc. que contraten o concesionaran la prestación del servicio bajo esa modalidad, que

realice en forma efectiva y habitual funciones de servicios de alojamiento, elaboración y expendio de comidas y/o bebidas. No se encuentra comprendido en la presente convención el Personal que desempeñe funciones gerenciales, o personal jerárquico no comprendido en las categorías del presente convenio.

#### 4- MODALIDADES DE CONTRATACIÓN LABORAL

- Contrato por tiempo indeterminado – período de prueba
- Contrato de trabajo a plazo fijo.
- Contrato de temporada
- Contrato de trabajo eventual
- Régimen especial de colaboradores extra o transitorios
- Extra común
- Extra evento o especial
- Contrato de trabajo a tiempo parcial
- Contratación de personal discapacitado
- Colaboración no laboral (pasantías o becas)

5- **JORNADA LABORAL.** Las empresas podrán indistintamente instrumentar y organizar sistemas de trabajo bajo el régimen de trabajo por equipos, esquemas de turnos fijos y/o rotativos, diagramas continuos o discontinuos, turnos diurnos, nocturnos o combinados, de tiempo parcial, con franco fijo y/o móvil, procurando la prestación ininterrumpida de los servicios, según los requerimientos de cada servicio / cliente; debiendo notificar a cada trabajador el régimen y horario asignado con una anticipación no inferior a las 24 horas; los que podrán asimismo modificar en razón de la dinámica propia de la actividad, de requerimientos operativos, de mayor eficiencia y del buen servicio, sin necesidad de autorización administrativa.

En todos los casos deberá observarse el descanso mínimo de 12 horas entre jornadas de trabajo y un franco semanal de 35 horas. En virtud de considerar las partes que el franco consistente en un día y medio en la práctica implica que el medio día laborable el trabajador deba afrontar los costos y tiempo de traslado al tiempo en que debe concentrarse en sus responsabilidades laborales afectando su esfuerzo y pensamiento al trabajo y condicionando el estado de ánimo general para el resto de su jornada de descanso; las partes, de común acuerdo y en beneficio operativo e higiénico recíproco de ambas, establecen la posibilidad de que las empresas con la conformidad de los trabajadores redistribuyan el franco semanal de 35 horas, alternando una semana con un franco de 24 horas con una semana de un franco de 48 horas. Ello además de los beneficios ya señalados, implicará incrementar en su promedio al descanso semanal efectivo. Se entenderá que existe conformidad del trabajador en caso de que así lo comunicare por escrito.

El trabajador deberá encontrarse uniformado y listo en su lugar de trabajo al inicio de la jornada laboral, debiendo permanecer en esas mismas condiciones hasta el momento de su finalización. La jornada de trabajo será cumplida íntegramente respetando en su totalidad la hora de iniciación y finalización de la misma, de acuerdo a los horarios, regímenes y/o modalidades de trabajo que en cada empresa fueran establecidos.

En todos los casos, la posición de trabajo a la finalización de la jornada sólo podrá ser abandonada ante la presencia del relevo correspondiente, debiendo en caso contrario permanecer en la misma y dar aviso al personal superior del sector a sus efectos, debiéndose computar a todos sus efectos el tiempo adicional desempeñado.

a) **Jornada reducida.** Las tareas inherentes al desempeño laboral en el marco de los servicios tradicionales de la actividad, pueden tornar recomendable contemplar la posibilidad de su organización total o parcial en base a esquemas de jornadas diarias de diferentes extensiones, de acuerdo a las tareas asignadas y/o a los requerimientos operativos del servicio a brindar. Por tanto, y conforme las facultades reservadas por el artículo 198 de la L.C.T., las partes acuerdan que las empresas podrán contratar personal en relación de dependencia de acuerdo a las distintas modalidades previstas en la presente convención colectiva de trabajo, para ser asignado a esquemas de jornada laboral administrados sobre semanas de seis días laborables y en base asignaciones de tareas diarias —jornada garantizada— inferiores a las 8 (ocho) horas. En ese sentido y bajo este

régimen, podrán asignarse jornadas reducidas de entre 7 (siete) y 4 (cuatro) horas de tareas. En tales casos el jornal se adecuará, proporcionalmente al tiempo efectivo trabajado. El personal efectivo pero de trabajo discontinuo, que hubiera sido contratado en tal modalidad, percibirá su jornal proporcional a los días trabajados. En ambos casos el salario devengado será la base sobre la cual se retendrán y calcularán los aportes y contribuciones con destino al régimen de la seguridad social.

Los trabajadores que se desempeñaran bajo la modalidad de jornada reducida, tendrán prioridad para la cobertura de vacantes similares de jornada completa de extensión.

**b) Régimen especial de jornada mínima garantizada:** cuando las empresas pudieran estimar o prever que la eventualidad y/o variabilidad del trabajo puede convertirse en algún porcentaje de ocupación en un trabajo constante, las mismas podrán optar por contratar a trabajadores por medio de un contrato por tiempo indeterminado y de prestación discontinua. Este contrato deberá celebrarse por escrito y contener los siguientes elementos:

- Que se trata de un contrato de tiempo indeterminado y de prestación discontinua
- Se garantizará a cada trabajador así contratado un porcentaje del salario básico mensual y adicionales de convenio correspondientes a la categoría profesional, el que no podrá ser inferior al 25% (veinticinco por ciento), pago que cubrirá el equivalente al mismo porcentaje de actividad laboral o la relación porcentual correspondiente de horas mensuales garantizadas teniéndose a tal fin en cuenta una jornada legal mensual completa. El salario garantizado deberá ser abonado por la empresa aun cuando hubiera asignado tareas en una cantidad horaria inferior.
- El empleador comunicará periódicamente al trabajador la programación semanal de actividades.
- Si el trabajador superara en su desempeño las horas cubiertas por el salario garantizado, se le abonará al mismo por cada hora de trabajo adicional y en exceso de la garantía, el valor equivalente al salario básico mensual de la categoría del trabajador con sus adicionales convencionales correspondientes a la jornada legal mensual completa, dividido por 200 (doscientos), sin recargos adicionales de ninguna naturaleza. Si el trabajador desempeñara actividades en exceso de la jornada legal mensual completa, las que superaren dicha cantidad deberán ser consideradas a todos sus efectos como extraordinarias y abonadas con los recargos correspondientes conforme se establece en el punto 8.5.- del presente.
- Para el caso que el trabajador fuera citado a cumplir tareas, y que el mismo no concurriera o no pudiera concurrir por cualquier motivo, le será descontado de los haberes garantizados el importe equivalente a las horas que correspondieran al evento para el cual fuera requerido.
- Si el trabajador sin justificación o sin aviso en tiempo y forma, dejare de acudir a la citación de la empresa, dará lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias que pudieran corresponder en el caso.
- Los contratos a suscribir entre cada empleador y trabajador, podrán establecer el régimen y anticipación de la comunicación de actividades, con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación, y de horarios de inicio y finalización de tareas, debiendo en todos los casos respetar el descanso de 12 horas entre jornadas y el franco semanal de 35 horas, o la acumulación prevista en el artículo 8.-
- La jornada diaria de actividades no podrá ser inferior a las 4 (cuatro) horas.
- Esta modalidad podrá aplicarse sin perjuicio de la aplicación alternativa o simultánea de cualquiera de las otras modalidades contractuales o de jornada establecidas, siempre y cuando la empresa, conforme su criterio, entienda que puede prever un nivel de actividad eventual que lo justifique, o que la demanda de determinadas tareas frecuentes puedan repetirse de manera tal que pudieran establecer un piso que permita este tipo de contrataciones. Para esta modalidad especial se aplicará sin excepción alguna la totalidad de las normas de la presente convención.



- c) **Pausas:** el personal comprendido en este Convenio y que labore en jornada continua, gozará de una interrupción o pausa en sus tareas, destinado al descanso y/o refrigerio cuya extensión dependerá de las costumbres habituales en cada establecimiento.

El momento de la interrupción o pausa será determinado por las empresas, no podrá afectar el normal funcionamiento de la operación y no se considerará integrante de la jornada laboral.

En el caso del régimen de jornada discontinua la interrupción deberá ser de un mínimo de una (1) hora, debiendo retornarse las tareas de dicha jornada en el horario que establezcan las empresas.

No se computarán en la jornada de trabajo las pausas que se destinarán a comida o merienda del personal, ya sea que se cumplan dentro o fuera del establecimiento. Dichas pausas deberán ser respetadas por el empleador, no encontrándose el trabajador a su disposición durante las mismas.

- d) **Descanso personal femenino:** las partes destacan que las especiales características de la actividad, el régimen de jornada y descansos establecido en el presente Convenio Colectivo, en virtud de integrarse las dotaciones indistintamente por personal masculino y femenino que se desarrollan indistintamente en las diferentes funciones existentes, tornan innecesario y desaconsejable el otorgamiento de la pausa de dos horas al medio día establecida en el artículo 174 de la L.C.T.

Sobre el particular, es importante destacar las reiteradas y permanentes solicitudes recibidas de parte del personal femenino, en tanto la pausa establecida en la norma identificada en rigor de verdad obedece a una concepción de la actividad femenina desactualizada y fruto de la época de su promulgación originaria, ya que contemplaba la posibilidad de que la mujer trabajadora pudiera concurrir a su domicilio particular en el horario coincidente con el momento del almuerzo; cuando en la actualidad las distancias existentes entre los domicilios particulares y los lugares de trabajo, sumadas a los inconvenientes que en general se observa para trasladarse por medios públicos de transporte en horas pico, generan como real efecto de interrupción no paga de su actividad laboral, que la jornada del personal femenino se vea extendida en similar duración, si se mide a los fines prácticos el horario de salida del domicilio particular y el de regreso al mismo; toda vez que las dos horas de pausa no le genera la posibilidad de realizar actividades productivas y disminuye en la práctica la posibilidad de acumular horas de libre disponibilidad en el horario opuesto al laboral, configurándose un acto discriminatorio en su contra.

- e) **Horas extra ordinarias:** la remuneración correspondiente a las horas extraordinarias que efectivamente fueran realizadas, según el régimen de jornada que en cada caso se establezca (por ejemplo: de semana calendario, promedio, trabajo por equipos, turnos fijos y/o rotativos y/o jornada reducida), se calculará y abonará exclusivamente con los recargos establecidos en el artículo 201 de la Ley de Contrato de Trabajo, el artículo 5° de la Ley 11.544 y el artículo 13 del Decreto 16.115/33.

A todos los efectos, este pago será único y suficiente por todo concepto, pues la hora extra efectivamente trabajada y debidamente abonada como tal no generará francos compensatorios ni compensaciones de ningún otro tipo o naturaleza; en tanto se hubieran otorgado en forma efectiva los descansos mínimos de 12 horas de extensión entre jornadas y el franco semanal de 35 horas.

El trabajo en días sábados desde las 13:00 horas, domingos y feriados, según el régimen de jornada que en cada caso se establezca, se abonará en forma ordinaria, otorgándose oportunamente el correspondiente franco compensatorio. Si el empleador no otorgara el franco compensatorio en la forma prevista en la legislación vigente, el trabajador tendrá derecho a hacer uso del mismo en la forma prevista por la L.C.T. y exigir el pago de las horas trabajadas en dichos días como extraordinarias con los recargos establecidos en el artículo 201 de la L.C.T., el artículo 5° de la ley 11.544 y el artículo 13 del Decreto 16.115/33.

La liquidación y pago de las horas extraordinarias podrá efectuarse total o parcialmente en forma conjunta con la liquidación de haberes correspondiente al mes siguiente a aquel en el cual se hubieran devengado en virtud de la fecha de corte o de cierre de novedades

que a los efectos de realizar las liquidaciones de haberes pudiera definir cada empleador. Si esta fecha de cierre fuera anterior al último día de trabajo de cada período mensual, las horas extraordinarias que pudieran eventualmente desempeñarse con posterioridad a la misma serán incluidas y liquidadas con los haberes a devengarse en el período mensual siguiente.

## **6- FUNCIONES, ESPECIALIDADES Y REGLAMENTACIÓN DE TAREAS**

- 01- JEFE DE RECEPCION:** es de su incumbencia la dirección de todo el personal de recepción y portería. Es de su responsabilidad tomar reservas de habitaciones, llevar el control de habitaciones vacías y en uso, recibir a los huéspedes y asignarles alojamiento, mantener informado a otros sectores del establecimiento sobre el movimiento de huéspedes. Efectuar la facturación.
- 02- RECEPCIONISTA:** Es de su responsabilidad tomar reservas de habitaciones, llevar el control de habitaciones vacías y en uso, recibir a los huéspedes y asignarles alojamiento, mantener informado a otros sectores del establecimiento sobre el movimiento de huéspedes. Efectuar la facturación. Actuar bajo la supervisión del jefe de recepción o del principal, realizando las tareas conforme a lo detallado para el sector.
- 03- CONSERJE:** El conserje colabora con el recepcionista y lo sustituye cuando es necesario. Es asimismo encargado de la correspondencia, pequeñas encomiendas y encargos especiales de los pasajeros. Proporciona a éstos, cada vez que le es solicitada, información de cualquier índole y es depositario responsable de las llaves de las habitaciones y/o departamentos; además lleva el registro de pasajeros y es responsable de las llaves de todas las tareas del área. Es de su incumbencia la dirección del personal de portería, debiendo procurar que el mismo cumpla diligentemente sus funciones específicas.
- 04- PORTERO:** Es el encargado de la puerta del establecimiento, siendo su obligación colaborar en forma directa con los recepcionistas y/o conserjes. En los establecimientos de categorías "C" y "D" (o sus equivalentes) es el encargado de todos los trabajos de portería y/o recepción.
- 05- AUXILIARES DE PORTERIA:** Es todo aquel personal que dependa del jefe de recepción, recepcionistas, conserje principal, conserje o portero, según la categoría del establecimiento. Dicho personal, sin perjuicio de los trabajos específicos que se le encarguen debe cumplir indistintamente cualquiera de las tareas asignadas que correspondan al sector. Pertenecen a esta categoría los siguientes:
  - Bagajista: Es el encargado del transporte de todos los bultos de los pasajeros. En caso de necesidad puede pedir colaboración de los mensajeros y/o ascensoristas.
  - Ascensoristas: Es el empleado que maneja los ascensores. No estando el bagajista o el mensajero, tiene la obligación de llevar los bultos de los pasajeros hasta sus habitaciones.
  - Mensajero: Es el encargado de llevar todos los mensajes del establecimiento y de los pasajeros.
  - Portero de coche y/o garajista: Es el empleado que estaciona los coches en la playa de estacionamiento y/o cochera.
  - Cadete y/o cadete de portería: Colabora en portería con todo el personal de la misma.
- 06- GUARDARROPISTA:** Es el encargado del guardarropas.
- 07- JEFE DE TELEFONISTA:** Es el encargado del sector en aquellos establecimientos que lo estimen necesario para un mejor servicio. Depende del jefe de recepción.
- 08- TELEFONISTA:** Opera los conmutadores telefónicos, télex o telefax, para servir necesidades de los clientes y del establecimiento; solicita las llamadas de larga distancia y registra las mismas, al igual que las urbanas a efectos de su facturación.
- 09- GOBERNANTA PRINCIPAL o su denominación equivalente:** Tiene la responsabilidad sobre la limpieza y buen estado de presentación de las habitaciones, veredas y accesos al hotel, vestíbulo y zonas de circulación, salones, oficinas administrativas, cortinados, bronce,

etc. Atiende todos los pedidos de artefactos, ropa blanca o implementos que le formulen, circunscribiéndose su misión en hacer cumplir y vigilar el trabajo de todo el personal a su cargo, cuidando que éste tenga a su alcance todos los elementos indispensables para tal fin.

- 10- *GOBERNANTA*: Tiene por misión las tareas descritas para la gobernanta principal, pero circunscriptas al sector que el establecimiento le asigne para su supervisión.
- 11- *MUCAMA*: Es la responsable de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones y/o departamentos como así también del sector a su cargo.
- 12- *VALET*: Es el encargado de la atención directa de los pasajeros desde su llegada hasta su egreso y a pedido de éstos desarmará y armará valijas, mantendrá la ropa limpia y planchada así como lustrado el calzado y el orden de los armarios de la habitación, ocupándose además de agilizar todos los servicios que preste el hotel a los pasajeros.
- 13- *CAPATAZ DE PEONES*: Tiene por misión mantener la limpieza de todos los sectores públicos del establecimiento. Atiende todos los pedidos de artefactos, material de limpieza, etc., que se le formulen, siendo su misión hacer cumplir y vigilar el trabajo del personal a su cargo, cuidando que éstos cuenten con todos los elementos necesarios e indispensables a tal fin.
- 14- *PEON GENERAL* (o peón de limpieza): Realiza todas las tareas generales de limpieza y todos los movimientos de muebles, artefactos y bultos, en los establecimientos hoteleros o gastronómicos.
- 15- *PEON DE PISO*: Es el que se encarga de mover muebles y colchones, de colaborar con la mucama y de la limpieza a fondo de pasillos y escaleras.
- 16- *ENCERADOR DE PISOS*: Tiene a su cargo el rasqueteo y el encerado de pisos y pasillos.
- 17- *JEFE DE LENCERIA Y/O LAVADERO*: Es la encargada de las lencerías y el lavadero, llevará el control de todo el movimiento de la ropa y la distribución de tareas del personal de la lencería y/o lavadero. Tiene como subordinado:
  - Con categoría oficial, el siguiente personal: Oficial modista y planchadora.
  - Con categoría de medio oficial: Planchadora a planchón, preparadora y/o planchadora, lavandera a mano, costurera, marcadora y/o facturadora, lavador mecánico, centrifugador, planchadora en calandra y dobladora.
  - Con categoría de peón: Aprendiz y/o repartidora.
- 18- *MAÎTRE PRINCIPAL*: Es el responsable de coordinar con los restantes Maîtres la distribución de tareas. Es el jefe de salón, siendo de su incumbencia conjuntamente con los demás Maîtres la dirección del personal, debiendo procurar que éstos cumplan diligentemente sus funciones específicas; es asimismo el encargado de distribuir los comensales en las distintas zonas del salón comedor para su mejor atención. Puede tomar las comandas y colaborar en forma directa con sus subordinados para la mejor atención de los clientes.
- 19- *MAÎTRE*: Actúa bajo la supervisión del Maître principal, donde lo hubiere, realizando las tareas asignadas conforme a lo detallado para el sector. Es el responsable de supervisar al personal de mozos y comises y verificar el cumplimiento de las comandas por la cocina.
- 20- *CHEF DE FILA*: Será quien colabore con los Maîtres en la distribución de las plazas y demás tareas que éstos le asignen, siendo su eventual reemplazante, cumpliendo sus funciones como mozo.
- 21- *MOZO*: Es de su incumbencia la preparación de la llamada "mise en place" o de su lugar de trabajo, donde atiende al público en el servicio de comedores y bebidas.
- 22- *COMIS*: Es el auxiliar del mozo, debe retirar las comidas de la cocina y asistir al mozo para servir las, trasladar el carro, tanto de fiambres como de postres, al lugar que el mozo le indique y colaborar con éste manteniendo el carro en condiciones, como asimismo el aparador con sus diferentes elementos.
- 23- *COMIS DEBARRASSEUR*: Es el aprendiz de comis, consistiendo su tarea, en recoger el servicio limpio manteniendo el aprovisionamiento del aparador.

- 24- *BARMAN*: Es el empleado que prepara cocteles y sirve bebidas en la barra.
- 25- *COCTELERO*: Es el empleado que sirve bebidas y cocteles en los mostradores para ser servidos al público y en las mesas por el mozo.
- 26- *MOZO DE MOSTRADOR*: Es el que trabaja detrás del mostrador y despacha a los mozos y al público que consume en el mostrador; se encarga de cargar las heladeras tantas veces como el consumo lo exija; clasifica la botellería por orden y prepara la mercadería para el despacho; hace la limpieza de la sección y trabaja indistintamente en recíprocas colaboraciones y la parte relacionada con las mercaderías que se despachan en el mostrador y los envases vacíos. En los hoteles y restaurantes de categoría inferior, pizzerías, cafés de tipo económico, copetines al paso, fondas, lecherías y otros establecimientos de similar categoría el mozo de mostrador y cafetero puede figurar en planilla horarios como "mozo de mostrador y cafetero"; este trabajador no efectúa ninguna tarea de la sección cafetería y mostrador, salvo la citada en el párrafo anterior.
- 27- *ENCARGADO SIN PERSONAL A SU CARGO*: Es el empleado que se desempeña en establecimientos simples de bar, cafetería y hoteleros, teniendo a su cargo las tareas que en él se desarrollan.
- 28- *JEFE DE BRIGADA*: Es el responsable del funcionamiento de la cocina y tiene a su cargo la confección del menú de toda la brigada de la cocina bajo su dirección, incluidas gambuzas y demás elementos para la cocina, debiendo realizar los pedidos de mercaderías y dirigir en las categorías especial "A" a los jefes de partida saucier, entremetier, poissonier, garder manger, rottiatoire, fiambrero, pastelero y le abouyeur.
- 29- *JEFE DE PARTIDA O COCINERO*: Es el encargado de las distintas especialidades gastronómicas; la integración de las partidas está condicionada a las especialidades que figuran en el menú y al número de plazas de cada establecimiento en determinadas especialidades gastronómicas.
- 30- *JEFE DE PARTIDA* (en categoría especial "A" -Hoteles y restaurantes):
- *Saucier*: Es el encargado de todas las salsas, menos de pescados y de las minutas, siendo también segundo jefe de cocina.
  - *Entremetier*: Es el encargado de la elaboración de distintas sopas cremas y demás, como asimismo de la elaboración de los platos preparados a base de huevos, tales como omelettes, tortillas y colchones.
  - *Poissonier*: Es el encargado de la elaboración de los platos preparados a base de pescados y mariscos con sus salsas correspondientes.
  - *Patissier*: Es el encargado de las comidas a base de pastas.
  - *Garder manger*: Es el encargado de despostar y cortar la carne que necesita para la cocina.
  - *Rottiatoire*: Es el parrillero, quien tiene a su cargo, los embutidos, achuras, carnes y pollos, etc., que salen del grill.
  - *Fiambrero*: Es el encargado de la elaboración de todos los platos fríos incluido el buffet froid.
  - *Pastelero*: Es el encargado de la elaboración y despacho de todo lo referido a la pastelería y demás postres.
  - *Le abouyeur*: Es el encargado en la cocina de recibir las comandas que entran y las canta a su respectiva partida, entrega los pedidos y pone en conocimiento del personal del salón las comidas que se han agotado. En definitiva distribuye el trabajo de manera tal, que los pedidos no confundan al servicio.
- 31- *COMIS DE COCINA*: Es el auxiliar directo del jefe de partida y en ausencia de éste ocupará su puesto.
- 32- *AYUDANTE DE COCINA*: Colabora con el jefe de partida y el comis, en la preparación de comidas, no así en su cocción.
- 33- *MINUTERO*: Es el encargado de preparar los platos denominados minutas.

- 34- *CAPATAZ DE PEONES*: Es el responsable de ordenar el trabajo del personal de peones de cocina. Se asimila al ayudante.
- 35- *PEON DE COCINA*: Es su tarea todo lo relacionado a la limpieza de mercaderías, mesada, cocina, piletas, ollas y otros utensilios de la sección, traslado de mercaderías en el sector y realización de todas las tareas que no se encuentren específicamente asignadas para el sector.
- 36- *GAMBUCERO*: Es el encargado de la gambuza siendo sus obligaciones las mismas establecidas para el bodeguero. La gambuza es la sección que distribuye la mercadería del consumo diario.
- 37- *BODEGUERO*: Tiene a su cargo el control de entradas y salidas de mercaderías siendo el encargado de la bodega y de dirigir el trabajo.
- 38- *CAFETERO*: Es el personal que cumple sus tareas específicas en la preparación del café para atender los pedidos de los mozos y comises. Sus tareas incluyen la preparación de infusiones, bebidas frías y calientes, sándwiches, waffles, panqueques, tostados, etc.
- 39- *OFICIAL PASTELERO*: Secunda al pastelero en sus tareas. Se ajusta a sus directivas y lo suplanta en caso de ausencia.
- 40- *AYUDANTE PASTELERO*: Secunda al oficial pastelero en el proceso de elaboración.
- 41- *MAESTRO DE PALA PIZZERO*: Es el jefe de la cuadra. Se asimila al jefe de partida.
- 42- *SALADITERO*: Es el que hace saladitos y otros ingredientes. Se asimila al ayudante de cocina.
- 43- *SANDWICHERO*: Es el que realiza todas las tareas inherentes a la fabricación de emparedados, limpieza y cortado de pan, preparación de fiambres, mayonesas, pastas, relleno, etc. Debe dominar todo el trabajo de la sección y es el responsable de la misma. Se asimila al ayudante de cocina.
- 44- *DESPACHANTE DE FIAMBRES Y ENSALADAS*: El despachante de fiambres y ensaladas se asimila a la categoría de ayudante de cocina.
- 45- *CORTADOR DE PIZZA*: Es el empleado que despacha pizza, también despacha bebidas y otros productos en el mostrador. Se asimila a mozos de mostrador.
- 46- *TRANSPORTE*: Son los empleados que llevan el servicio limpio al mostrador, recogen el sucio y lo llevan a sus respectivas piletas, también transportan las mercaderías para el mostrador.
- 47- *MONTAPLATOS*: Es el trabajador que toma el pedido de la cocina para los pisos y los pone en el ascensor de transporte.
- 48- *CAPATAZ DE LAVACOPAS*: Es el encargado de las piletas de lavar copas, tazas, platos, bandejas, rejillas, etc. Existen cuando trabajan en la sección cuatro o más peones por turno en el lavado manual mecánico.
- 49- *LAVACOPAS*: Es el encargado de lavar las copas, pocillos, platos, cubiertos, platinas, bandejas, rejillas, etc. debiendo tener limpio su sector.
- 50- *JEFE DE OPERARIOS DE SERVICIOS VARIOS Y/O MANTENIMIENTO*: Supervisa la sala de máquinas, talleres de mantenimiento y oficios varios, la conservación del edificio, mantenimiento de equipos y elementos contra incendio y al personal asignado a esas tareas.
- 51- *OFICIAL DE OFICIOS VARIOS*: Efectúa las tareas que corresponden a su respectivo oficio, pero un oficial podrá cubrir más de una especialidad, de acuerdo a las necesidades del establecimiento.
- 52- *MEDIO OFICIAL DE OFICIOS VARIOS*: Efectúa las tareas que corresponden a su respectivo oficio y colabora en forma directa con sus respectivos oficiales de sección. Puede cubrir más de una especialidad de acuerdo a las necesidades del establecimiento.
- 53- *PERSONAL DE VIGILANCIA*: Comprende todas las categorías del personal que tenga por misión la vigilancia y seguridad de los establecimientos y/o sus clientes y pertenencias.

- 54- *JARDINERO*: Es el trabajador encargado del mantenimiento del jardín en aquellos establecimientos que cuenten con éste.
- 55- *GUARDAVIDAS*: Es el trabajador responsable del control y custodia del natatorio, balneario o playa, conforme a las modalidades propias de dicha actividad.
- 56- *MASAJISTA*: Es el encargado especializado en dichos servicios quien debe reunir las aptitudes propias de la función a cumplir.
- 57- *PORTERO DE CABARETS, CONFITERIAS, BOITES, etc.*: Es el empleado que controla el acceso y hace de guía del público que entra en los establecimientos.
- 58- *CAFETERO-VENDEDOR*: Es aquel vendedor ambulante o de puesto fijo de café y sus derivados, como así, aquellos que tengan venta al público de café express. Se asimila a la categoría de mozo de mostrador-vendedor.
- 59- *TOILETERO*: Es el encargado del cuidado de los toillettes en los establecimientos hoteleros gastronómicos sean propietarios y/o concesionarios.
- 60- *TICKETERO*: Es el encargado de entregar los "tickets" al ingreso de clientes en los establecimientos que emplean dicha modalidad y controla su egreso.
- 61- *VENDEDOR DE CONFITERIA*: Tiene a su cargo el despacho al público de productos y mercaderías de la sección.
- 62- *VENDEDOR DE FIAMBRERIA*: Tiene a su cargo el despacho al público de productos de rotisería y otros de la sección denominada fiambrería, siendo sus obligaciones las mismas que los vendedores de confiterías.
- 63- *EMPAQUETADORES REPARTIDORES*: Son los que hacen paquetes. Estos obreros no hacen otros trabajos que repartir y hacer mandados.
- 64- *EMPLEADO DE DELIVERY*: Son los que entregan pedidos al domicilio del cliente solicitante, pudiendo asimismo cobrar el precio del producto entregado.
- 65- *ENCARGADO DE COCHE COMEDOR*: Es la persona que tiene a su cargo al personal de brigada, la compra-venta, salida y existencia de mercaderías en general contabiliza las ventas del comedor de los mozos de primera y segunda.
- 66- *MOZO DE COCHE COMEDOR*: Es la persona que se responsabiliza atendiendo y sirviendo a los pasajeros en el coche comedor; su atención hacia los mismos es servir de acuerdo a las categorías de trenes, comidas especiales en menús distintos o menús fijos, de acuerdo al orden de menús que figuren en las comidas del día y al número de plaza de cada tren. Se asimila al Maître.
- 67- *MOZO VENDEDOR AMBULANTE*: Su tarea es atender y servir a los pasajeros sentados o parados ubicados en los distintos coches; su tarea habitual es vender gaseosas, cervezas, café con leche, té, mate cocido, galletitas, sándwich, etc. Se asimila al mozo.
- 68- *EMPLEADO PRINCIPAL ADMINISTRATIVO*: Es el responsable de cumplir y/o hacer cumplir funciones determinadas bajo su responsabilidad (cuenta corriente, costos y control, compras, ventas, control, depósito, gambusa, cajeros principales, personal de procesamiento de datos y actividades similares).
- 69- *VENDEDOR DE HELADERIAS*: Tiene a su cargo el despacho al público de productos y mercaderías de la sección.
- 70- *MOZO VENDEDOR DE HELADOS AL PUBLICO*: Es el personal que vende al público en las mesas de los establecimientos. Se asimilan como mozos de mostrador.
- 71- *PANQUEQUERO*: Es el empleado que hace panqueques y los despacha al mostrador.
- 72- *CANILLERO*: Es el empleado que tiene a su cargo el despacho de cerveza y que organiza el mostrador. Tiene los derechos y obligaciones fijadas para el mozo de mostrador.
- 73- *POSTRERO*: Es el encargado de la elaboración de todo tipo de postres, porciones y elaboraciones afines.
- 74- *MAESTRO FACTURERO*: Es el trabajador especializado en todo tipo de hojaldres, pan de leche y sus derivados, y demás relacionados con las facturas.

- 75- **MAESTRO HELADERO:** Es el personal responsable del proceso de elaboración total de helados, postres helados, casatas y especialidades afines.
- 76- **ROTISERO FIAMBRERO:** Es el encargado de la preparación de fiambres, picadas, platos fríos, carnes rotisadas, glaceadas y afines.
- 77- **EMPANADEROS:** Es el encargado de preparar el picadillo de relleno, armado de empanadas y su cocción.

**Trabajo en comedor, pisos y portería**

**a) Mucamas:** atenderá un máximo de:

- 10 (diez) habitaciones o departamentos en categoría "especial", reglamentadas de acuerdo a disposiciones de organismos oficiales.
- 13 (trece) habitaciones o departamentos en categoría "A" reglamentadas de acuerdo a disposiciones de organismos oficiales.
- 15 (quince) habitaciones en categoría "B" reglamentadas de acuerdo a disposiciones de organismos oficiales.
- 16 (dieciséis) en categoría "C", reglamentadas de acuerdo a disposiciones de organismos oficiales.

Se entiende que el tope máximo de habitaciones o departamentos se refiere a efectivamente ocupados o desocupados, a criterio del empresario.

Queda establecido que rasquetear y encerar pisos, transportar muebles o colchones, ensamblar o desarmar las estructuras de las camas, y la limpieza a fondo de arañas u otros artefactos eléctricos, será realizado por el personal correspondiente, quedando las mucamas eximidas de realizar tales tareas.

- b) Personal de salón-hoteles:** El personal de salón-hoteles atenderá la cantidad de cubiertos o plazas de acuerdo a los requerimientos del establecimiento y conforme la calidad del mismo.
- c) Personal de restaurantes y bares:** La cantidad de cubiertos por plaza, se adecuará a los usos y costumbres de cada establecimiento.
- d) Notificaciones.** Todo personal tiene la obligación de notificarse por escrito sobre cualquier disposición, suspensiones, medidas disciplinarias, instrucciones, etc. sin que su firma implique conformidad. Todo empleador estará obligado a entregar copia al trabajador de la notificación, con firma del titular o personal con poder dentro de la empresa, caso contrario la notificación carece de valor.

**7- NIVELES PROFESIONALES, ASIGNACIONES FUNCIONALES.** La totalidad del personal comprendido en el presente Convenio, con independencia de la actividad o sector en el que se desempeñe, deberá ser encuadrado en alguno de los niveles profesionales que se indican a continuación según corresponda por su función, teniendo en cuenta a tal fin la categorización y agrupación que en los mismos se realiza de las diferentes funciones en virtud del requerimiento de habilidades, conocimientos, educación, formación, experiencia, idoneidad y demás condiciones particulares específicas, en cada caso necesarias para la correcta ejecución de las responsabilidades y tareas inherentes a las mismas.

**a) Niveles profesionales**

0 - APRENDIZ	- 1
	- 2
	- 3
	- 4
	- 5
	- 6
	- 7

**Tabla N °04 – “Niveles profesionales”**

Las empresas podrán organizar el trabajo en forma de equipos multifuncionales, los que se dividirán y clasificarán conforme el sector de la empresa en que presten servicios a saber: A) Administrativas; B) Atención al cliente; y C) Apoyo o servicios. La descripción de las tareas para las distintas especialidades no importa ni implica para el empleador la obligatoriedad de cubrir dichos cargos.

\* Aprendiz: trabajadores que iniciaran una relación de empleo en establecimientos de la actividad, con posterioridad a la entrada en vigencia del presente CCT, y que en cualquier sector de la empresa sean asignados a la prestación de tareas o funciones que requieran para su realización un nivel básico de habilidades y conocimientos técnicos, teóricos, prácticos o experiencia. La creación de este nivel inicial, tiene y reconoce como objetivo prioritario incentivar el incremento en el nivel de empleo de la actividad fomentando y facilitando la formación de postulantes a la actividad en el marco de la relación laboral.

El período por el cual un trabajador podrá ser categorizado como APRENDIZ, será de un máximo de 6 meses, dentro de los cuales como máximo los primeros tres serán el período de prueba en los términos del artículo 92 bis de la LCT, no pudiendo utilizarse esta categoría en los contratos de temporada. Los Aprendices no podrán superar, por establecimiento, en su cantidad al 25% del total de la dotación de la empresa. No podrá contratarse en la categoría de APRENDIZ a aquella persona que se hubiera desempeñado en similar categoría y función en establecimientos de la actividad de igual calificación, un mínimo de seis meses en los últimos 2 años previos al inicio de la contratación.

## b) Niveles profesionales y funciones comprendidas según categoría de establecimiento

### - Establecimientos de alojamiento integrales

1	Frutero-gambucero. Peón de cocina. Transporte. Toiletero. Guardarropista. Encargado de toilette. Cadete de portería (groom). Porterero de servicio. Ascensorista de servicio. Ayudante de obreros oficios varios. Corredor/o comisionista. Lavacopa y/o peón general.
2	Montaplatos de cocina. Ascensorista. Bagajista. Sereno de vigilancia. Mensajero. Auxiliar de inventario y depósitos. Auxiliar administrativo. Auxiliar de recepción. Auxiliar recibidor de mercadería. Control de ventas y/o compras. Cadete de portería. Medio oficial de obra oficios varios. Foguista. Encerador de pisos. Mozo de mostrador. Engrasador. Centrifugador. Estufera. Jardinera. Cobrador.
3	Ayudante panadero. Ayudante de cocina. Capataz de peones. Gambucero. Cafetero. Comís comedor. Comís de vinos. Comís comedor de niños. Empleado administrativo. Recibidor de mercaderías. Planchadora. Lencera-lavandera. Capataz peones generales. Comís de piso. Mozo de personal.
4	Medio oficial panadero. Comís de suite. Mucama. Valet. Porterero. Telefonista. Encargado de inventario y depósito. Oficial de oficios varios. Chofer y/o garajista. Bodeguero. Capataz comedor de administración. Cocketelero-ayudante de barman. Planchadora a mano.
5	Comís de cocina. Oficial panadero. Jefe de telefonistas. Cajero de administración. Ayudante de contador. Adicionista. Cuentacorrentista. Fichero. Cajero comedor restaurante. Encargado sin personal a su cargo. Capataz. Encargado de sección. Oficial pintor y/o empapelador, oficial albañil, oficial carpintero, etc. Jefe lencera. Bañero.
6	Jefe de partida. Maître. Mozo. Mozo de vinos. Maître comedor de niños. Cheff de fila. Gobernanta. Conserje. Recepcionista. Primer cajero administrativo. Empleado principal de administración. Jefe de compras. Masajista. Barman. Mozo comedor de niños. Maître de piso. Mozo de piso.
7	Jefe de brigada. Maître principal. Gobernanta principal. Jefe de conserjería (conserje principal). Jefe de recepción. Jefe técnico especial de oficio.

**Tabla N° 05** – “Niveles profesionales para establecimientos de alojamiento integrales”

### - Establecimientos de alojamiento residenciales

1	Encargado de toilette. Peón y/o peón general. Porterero de servicio.
2	Engrasador. Centrifugador. Cobrador. Auxiliar de administración. Auxiliar de recepción. Mensajero. Ascensorista. Bagajista. Jardinero. Obrero oficios varios medio oficial. Mozo de mostrador. Encerador. Control de ventas compras. Cadete de portería.
3	Empleado administrativo. Lencera-lavandera-planchadora. Cafetero. Capataz de peones.
4	Mucamas. Valet. Porterero. Telefonista. Oficiales de oficios varios. Chofer o garajista. Planchadora a mano.
5	Cajero. Jefa lencera. Bañero. Encargado sin personal a su cargo.
6	Empleado principal de administración. Recepcionista. Gobernanta. Mozo de piso. Conserje. Jefe de compras o ventas.
7	Jefe de recepción. Gobernanta principal. Jefe de conserjería (conserje principal).

**Tabla N° 06** – “Niveles profesionales para establecimientos de alojamiento residenciales”



- Establecimientos gastronómicos

1	Frutero. Gambucero. Guardarropista. Lavacopa y/o peón general. Lencera. Peón de cocina. Peón general. Platinero. Portero de vigilancia. Sereno. Toiletero.
2	Ascensorista. Auxiliar administrativo. Cafetero. Coctelero. Empaquetador- repartidor. Montaplatos de cocina. Mozo de mostrador. Mozo de mostrador que atiende personal de salón. Operario/Obrero especializado de oficio. Sereno de vigilancia. Sandwichero.
3	Americanista. Ayudante de cocina. Ayudante fiambreiro. Ayudante de barman. Ayudante de panadero. Cafetero. Canillero segundo. Capataz de peones. Cortador de pizza. Empleado administrativo. Gambucero. Minutero. Mozo de mostrador que atiende al público. Panquequero. Recibidor de mercaderías. Sandwichero tarea única. Sandwichero tarea mixta. Segundo capataz. Vendedor.
4	Ayudante de barman. Canillero primero. Capataz de mostrador. Capataz de sala. Cocktelero. Comís. Comís de salón. Empanadero. Encargado de depósito o inventario. Medio oficial panadero. Obrero especializado de oficio. Oficial de oficios varios. Portero y/o garajista. Portero y/o portero de coches. Sandwichero - minutero.
5	Adicionista. Bañero. Cajero. Cajero/adicionista. Cajero y/o fichero. Comís de cocina. Comís de suite. Empleado principal administrativo. Fiambreira despacho. Fiambreiro/sandwichero principal. Oficial panadero. Portero de cabaret, boite, confitería bailable o similar. Técnico especializado de oficio iluminador-sonidista-discjockey)
6	Barman. Cafetero vendedor. Capataz o encargado de parrilla. Capataz de sala. Cheff de fila. Fiambreiro. Jefe de partida. Maître. Maestro de pala pizzero. Maestro facturero. Mozo. Postrero. Rotisero.
7	Jefe de brigada. Jefe técnico especializado de oficio. Maître principal.

Tabla N° 07 – “Niveles profesionales para establecimientos gastronómicos”

c) **Movilidad funcional.** Dentro de las facultades de dirección y organización empresarias, necesidades de servicio y el criterio de multifuncionalidad, el empleador podrá aplicar la fuerza laboral atendiendo a las necesidades operativas de la empresa y podrá asignar al trabajador funciones y tareas que tiendan a una mejor eficiencia operativa y al logro de una mayor productividad. La obligación genérica de todo trabajador es la de prestar aquellas tareas propias de su categoría y calificación profesional. En situaciones transitorias prestarán la debida colaboración efectuando aquellas tareas que requiera la organización empresaria, aunque no sean específicamente de su categoría o función y no implique menoscabo moral o material. La asignación extraordinaria y transitoria de tareas o funciones que pudieran corresponder a un nivel inferior no podrá implicar la reducción del salario del trabajador ni menoscabo moral; mientras que en caso de serle transitoriamente asignadas tareas propias de una función o nivel superior, generará el derecho a devengar el salario correspondiente al mismo en forma proporcional durante el lapso en que efectivamente las hubiera desempeñado.

8- **CONDICIONES SALARIALES.** La remuneración integral del trabajador de la actividad hotelera gastronómica se compondrá de 1) Salario Básico Convencional, y 2) Adicionales que pudieran corresponder en virtud del desempeño efectivo de funciones que se encontraran alcanzadas por los mismos.

a) **Salarios básicos:** salarios básicos convencionales mensuales brutos para los distintos niveles profesionales.

Nivel Profesional	ESCALAS SALARIALES				
	I	II	III	IV	V
0	\$ 350.-	\$ 370.-	\$ 390.-	\$ 440.-	\$ 520.-
1	\$ 489.-	\$ 500.-	\$ 522.-	\$ 549.-	\$ 610.-
2	\$ 489.-	\$ 500.-	\$ 522.-	\$ 549.-	\$ 610.-
3	\$ 531.-	\$ 552.-	\$ 579.-	\$ 609.-	\$ 679.-
4	\$ 531.-	\$ 552.-	\$ 579.-	\$ 609.-	\$ 679.-
5	\$ 577.-	\$ 599.-	\$ 629.-	\$ 661.-	\$ 734.-
6	\$ 616.-	\$ 642.-	\$ 674.-	\$ 708.-	\$ 785.-
7			\$ 727.-	\$ 765.-	\$ 847.-

Tabla N° 08 - “Escala de salarios básicos por nivel profesional y clase/ categoría del establecimiento.

I	Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría una estrella. Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos residenciales de alojamiento, categoría una estrella. Hospedajes y pensiones. Restaurantes, Munich, cervecerías, casas mixtas, categoría D. Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categoría C. Despacho de comidas al mostrador sin servicio de salón. Otros negocios gastronómicos categoría D.
II	Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría dos estrellas. Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos residenciales de alojamiento, categoría dos estrellas. Restaurantes, Munich, cervecerías, casas mixtas, categoría C. Copetines al paso y pizzerías con servicio de salón. Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categoría B. Servicios de catering y afines categoría C. Otros negocios gastronómicos categoría C.
III	Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría tres estrellas. Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos residenciales de alojamiento, categoría tres estrellas. Restaurantes, Munich, cervecerías, casas mixtas, categoría B y casas de tipo económico. Heladerías con servicio de salón. Lecherías Cabaret, dancings, boites, bares y cafés con variedad. Cafés concert. Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categoría A. Servicios de catering y afines categoría B. Otros negocios gastronómicos categoría B.
IV	Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría cuatro estrellas. Restaurantes, Munich, cervecerías, casas mixtas, categoría A Servicios de catering y afines categoría A. Otros negocios gastronómicos categoría A.
V	Hoteles, moteles, hostería y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría cinco estrellas.

**Tabla N° 09 - "Clases/categorías de establecimientos comprendidos en cada escala salarial"**

**b) Conceptos adicionales:** los adicionales convenidos en el presente Convenio Colectivo habrán de integrar la remuneración del trabajador a todos los efectos legales y previsionales, a excepción del adicional por alimentación

Todos los adicionales serán objeto de discriminación en los recibos de pago de remuneraciones a los efectos de mantener su individualidad.

Si en virtud de disposiciones legales o gubernamentales futuras de alcance general se resolviera incrementar los salarios básicos de los trabajadores por adición de sumas fijas o porcentuales; estos incrementos no integrarán la base de cálculo de los adicionales que seguidamente se establecen, los que se determinarán exclusivamente sobre la base de los salarios básicos individualizados en el párrafo anterior, en tanto la norma legal que fuera promulgada no impidiera en forma expresa esta posibilidad.

♦ *Adicional por antigüedad:* la antigüedad en el empleo se computará desde la fecha de ingreso del dependiente al establecimiento, cualesquiera fuera su forma de contratación.

- |  |  |
|--|--|
| - A 1 año cumplido y hasta los 2 años el 1%        | - A los 11 años cumplidos y hasta los 12 años el 7%  |
| - De los 2 años hasta los 3 años el 1%             | - De los 12 años hasta los 13 años el 7%.            |
| - A los 3 años cumplidos y hasta los 4 años, el 2% | - A los 13 años cumplidos y hasta los 14 años el 8%  |
| - De los 4 años hasta los 5 años, el 2%            | - De los 14 años hasta los 15 años el 8%             |
| - A los 5 años cumplidos y hasta los 6 años el 4%  | - A los 15 años cumplidos y hasta los 16 años el 10% |
| - De los 6 años hasta los 7 años, el 4%            | - De los 16 años hasta los 17 años el 10%            |
| - A los 7 años cumplidos y hasta los 8 años el 5%  | - A los 17 años cumplidos y hasta los 18 años el 12% |
| - De los 8 años hasta los 9 años, el 5%            | - De los 18 años hasta los 14 años el 12%            |
| - A los 9 años cumplidos y hasta los 10 años el 6% | - A los 19 años cumplidos y en adelante, el 14       |
| - De los 10 años hasta los 11 años el 6%           |  |

- ♦ *Adicional por alimentación:* en razón de la propia naturaleza y objeto de la actividad, los trabajadores comprendidos en el presente convenio colectivo de trabajo tienen el derecho a acceder a alimentarse en la sede del empleador conforme las siguientes modalidades y condiciones:
  - Las Empresas podrán dar cumplimiento a este adicional, mediante la entrega al trabajador de un almuerzo o cena según el turno completo de trabajo en que se desempeñe; o bien a su opción reconocerle el beneficio mediante la entrega de vales o tickets de almuerzo por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del salario básico convencional correspondiente al NIVEL PROFESIONAL 1 de la ESCALA SALARIAL I, en los casos de jornada completa de 8 horas y asistencia regular.
  - Si en lugar de otorgar un almuerzo o cena el empleador otorgara un refrigerio o merienda, deberá complementar el presente beneficio mediante la entrega de vales o tickets de almuerzo por un importe equivalente al 5% (cinco por ciento) del salario básico convencional correspondiente al NIVEL PROFESIONAL 1 de la ESCALA SALARIAL I, en los casos de jornada completa de 8 horas y asistencia regular.
  - En caso de ausencias, al trabajador se le reducirá proporcionalmente el adicional por el tiempo que estuvo ausente, a excepción de que éstas correspondieran a feriados, vacaciones, licencias especiales otorgadas por ley o por la presente Convención Colectiva de Trabajo.
  - Cada establecimiento deberá mantener los usos y costumbres habituales en materia de alimentación del personal.
  - Los Empleadores, en aquellos casos en que no otorgaran total o parcialmente el presente beneficio en especie, tendrán la opción de recurrir a la entrega de vales de almuerzo o del importe equivalente en dinero, adquiriendo en este último caso el ADICIONAL naturaleza remuneratoria a sus efectos.
- ♦ *Adicional por asistencia perfecta:* los trabajadores que no incurrieran en inasistencias ni tardanzas a lo largo del mes, devengarán un adicional del 10% (diez por ciento) sobre el importe equivalente al Salario Básico correspondiente a su categoría de revista, en todos los casos para jornadas completa de 8 horas, debiendo ser reducido proporcionalmente en los casos de trabajadores comprendidos en regímenes horarios de extensión inferior o de prestación discontinua.
- ♦ *Adicional por complemento de servicio:* tendrá derecho al mismo todo dependiente cualquiera fuera su función o nivel. Su monto será equivalente al doce por ciento (12%) sobre el importe equivalente al Salario Básico correspondiente a la categoría de revista del trabajador.
- ♦ *Adicional por zona fría:* cuando se deba pactar este adicional, el mismo será realizado por las Comisiones Zonales, Locales o Regionales.
- ♦ *Viáticos o gastos de traslado:* en virtud de las particulares características de la actividad y de las distancias o lugares en que muchas veces se encuentran emplazados los establecimientos en los que se desarrolla la misma; las partes convienen en reconocer a las empresas la facultad optativa de otorgar en aquellos casos en que lo estimaren necesario o conveniente, el reintegro de los viáticos o gastos de traslado en que debiera incurrir el trabajador desde su domicilio y hasta el establecimiento en el inicio y/o finalización de la jornada laboral. A tal efecto, las partes ratifican la naturaleza no remuneratoria a ningún efecto de este reintegro en los precisos términos contemplados en el art.106 de la L.C.T.
 

A opción de las empresas, el viático podrá reintegrarse mediante la rendición de los comprobantes correspondientes; o bien entregando la empresa al trabajador el importe equivalente al costo del traslado entre el lugar de residencia y el del establecimiento a través del medio de transporte público y/o privado que pudiera encontrarse disponible en cada lugar, computando a tal efecto la suma mensual equivalente a la cantidad de traslados correspondiente en virtud de la cantidad de días efectivamente trabajados, preservando en consecuencia esta asignación naturaleza no remuneratoria a todos sus efectos.
- ♦ *Adicionales voluntarios variables por objetivos:* las empresas podrán establecer sistemas voluntarios y adicionales de compensación a su personal, a través de la instrumentación de mecanismos de incentivos y/o premios y/o sistemas de pago variable, o de cualquier otra

naturaleza, de acuerdo a las modalidades y realidad propia del servicio prestado y objetivos predeterminados para cada tipo de función.

- ♦ *Alojamiento del personal:* cuando en virtud de las características del establecimiento, región o servicio, el empleador concediera alojamiento al trabajador, el mismo deberá contar con adecuadas condiciones generales de higiene, a fin de garantizar de una razonable comodidad para el descanso. En estos casos, el empleador no podrá cobrar suma alguna por dicha asignación y la misma no podrá ser computada como ingreso del empleado, compensación o contraprestación salarial a ningún efecto.
- ♦ *Prohibición de recibir propinas y comisiones:* las partes coinciden en ratificar la total prohibición del personal comprendido en el presente convenio colectivo, de recibir sumas dinerarias de los pasajeros/comensales o de clientes que utilicen los servicios de cada establecimiento, o bien de comercios o empresas de servicios que pudieran vender productos y/o servicios a los mismos. En esta prohibición, quedan incluidas las propinas en sus distintas modalidades posibles; comisiones por recomendar a los pasajeros / clientes / comensales la utilización de determinados servicios de excursiones, remises, taxis, restaurantes, espectáculos, etc., o la adquisición de cualquier tipo de producto a terceros comercios (artículos de cuero, regionales, vinos, etc.).

## 9- LICENCIA

- a) *Licencia Anual Ordinaria:* en virtud de las características propias de la demanda del servicio, no permitiendo afectar sustancialmente las dotaciones durante la temporada estival, los empleadores podrán otorgar la licencia anual ordinaria a los trabajadores durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de cada año.

El cómputo de la licencia por vacaciones que a cada empleado le corresponda según lo normado en el artículo 150 de la L.C.T. y en función de su antigüedad en la empresa, se efectuará en todos los casos en días corridos.

La licencia por vacaciones deberá ser iniciada a partir del primer día hábil posterior al franco semanal que en cada caso correspondiera en virtud del régimen de jornada que se aplicara.

El empleador deberá proceder de forma tal que cada trabajador pueda optar por el goce de esta licencia anual entre el 1° de diciembre y el 31 de marzo de cada año por lo menos una (1) vez cada tres (3) períodos.

La empresa, por razones operativas y con consentimiento del trabajador, podrá otorgar la licencia anual de vacaciones en forma fraccionada, observando el criterio de que las fracciones no sean inferiores a siete (7) días corridos.

- b) *Licencias Especiales:* el personal comprendido en el presente gozará exclusivamente de las licencias especiales dispuestas por la legislación vigente, a saber:

- Por nacimiento de Hijo: 2 (dos) días corridos (uno de los cuales debe ser día hábil).
- Por matrimonio: 10 (diez) días corridos.
- Por fallecimiento de cónyuge o de la persona con la cual estuviere unido en aparente matrimonio, en las condiciones establecidas en la L.C.T., de Hijos o de Padres: cuatro (4) días corridos.
- Por fallecimiento del Hermano: dos (2) días.
- Para rendir examen en la enseñanza media o universitaria: 2 (dos) días corridos por examen con un máximo de 10 (diez) días por año calendario. Los días de permiso por examen serán tanto para la enseñanza oficial como privada, sometida a planes de enseñanza oficiales, autorizados por el organismo nacional provincial competente. En todos los casos deberá mediar comunicación previa de 48 horas y será obligación presentar dentro de las 48 horas posteriores, el comprobante o certificado de la realización del examen.
- Por donación de sangre: 1 (un) día, debiendo a tal fin dar aviso al empleador con una anticipación de 24 horas.

- Por mudanza: un (1) día. En caso de mudanza, con excepción de aquellos casos de trabajadores que vivan en hotel o pensión, podrá solicitarse un día de permiso pago por año, debiendo realizar la solicitud al empleador con una anticipación de 24 horas.
- c) *Día del gremio*: se ratifica como día del TRABAJADOR HOTELERO GASTRONOMICO el 02 de agosto de cada año, el que será considerado como día laborable, teniendo las empresas la facultad de no trabajar.

En caso de que las empresas decidieran desarrollar actividades en esa jornada por causas que hacen a la índole de la explotación hotelera gastronómica, la misma deberá o retribuir los trabajadores convocados con un adicional consistente en el pago del salario correspondiente a ese día, con más un recargo equivalente al 100% de dicho valor.

- 10- FERIADO.** Serán feriados, los establecidos en el régimen legal que los regule en cada jurisdicción. Las Empresas estarán facultadas para convocar en estas fechas a trabajar a los empleados en forma total o parcial; en dichos casos los trabajadores convocados concurrirán a prestar servicios en día feriado y percibirán el salario simple devengado en el mismo con un recargo del 100%.

- 11- CAPACITACIÓN.** Las partes consideran a la capacitación como un interés vital y recíproco para las mismas, comprometiendo a tales fines sus mayores esfuerzos, consistiendo los mismos en la organización y dictado de los cursos por parte de las firmantes, y en la obligación de asistencia y dedicación por parte de los dependientes.

Los trabajadores deberán capacitarse para adquirir nuevos conocimientos y poder adaptarse tanto a las innovaciones tecnológicas que las empresas incorporen, como a los modernos métodos de operación y servicios, así como de reducción de costos y optimización en el uso de recursos.

A tal fin las empresas podrán organizar y dictar cursos, con personal especializado, dentro del horario de trabajo, a los que los trabajadores deberán asistir según las programaciones de cada sector o especialidad, sin generar dicha concurrencia pago adicional alguno por ningún concepto.

## **12- HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

- a) Es obligación de los empleados respetar las Políticas, Normas y Procedimientos de Seguridad emitidos por las empresas, adoptar conductas seguras de trabajo y usar la totalidad de los elementos de protección provistos en cada área, con el objetivo de la prevención de accidentes de trabajo, accidentes in itinere y enfermedades profesionales. El no cumplimiento será pasible de sanciones disciplinarias para el empleado.

Los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, cualesquiera sea su importancia, deberán ser comunicados de inmediato al empleador, a efectos de su registro y de la inmediata intervención de los servicios médicos internos y/o externos, como de la Aseguradora de Riesgos del Trabajo correspondiente, para que presten la asistencia médica y efectúen las denuncias que determine la legislación vigente.

- b) En caso de accidente o enfermedad inculpable que impida la prestación del servicio, el trabajador deberá dar aviso a la empresa por escrito o por el medio que en cada una se establezca, antes del inicio de la jornada de modo de posibilitar su reemplazo sin afectar el cumplimiento de los servicios programados.
- c) Cuando la autoridad de aplicación no contara en una zona o lugar con los elementos adecuados o personal idóneo para realizar los controles de seguridad e higiene, la organización sindical, en forma conjunta con un representante designado por la Asociación Regional adherida a FEHGRA y un representante de la A.R.T. en la cual se encontrara asegurado el establecimiento objeto de evaluación; podrán realizar los mismos. Si de tales controles resultara la existencia de infracciones, se requerirá de inmediato la reunión de la respectiva Comisión Zonal de interpretación. El empleador deberá asegurar que las máquinas e instalaciones sean objeto de verificaciones y mantenimiento regulares en relación con la emisión de sustancias nocivas para la salud, muy especialmente en los lavaderos, debiendo en tal caso sustituirse, en cuanto sea posible, por sustancias que no representen un factor de riesgo.

### **13- ELEMENTOS Y EQUIPOS DE TRABAJO**

- a) Las Empresas deberán proveer al personal los elementos y equipos necesarios para el desempeño de cada tarea:
- La Empresa, cuando exigiera el uso de uniformes, deberá proveer al personal en cantidad y calidad adecuada para las funciones conforme la categoría del establecimiento, las prendas que conforman el uniforme de trabajo, podrán contener colores e identificaciones de la Empresa, Establecimiento o marca comercial, debiendo adaptarse a los cambios climáticos de cada región y a las tareas que desarrolla cada trabajador, serán de uso obligatorio y serán entregadas con cargo de devolución. El personal será responsable por el cuidado, aseo y limpieza de su uniforme de trabajo, debiendo usarlo obligatoriamente durante la prestación de tareas y en adecuadas condiciones de limpieza; no pudiendo utilizar el mismo fuera del ámbito del Establecimiento de la empresa.
  - La entrega de las prendas se acreditará mediante los sistemas en uso en cada establecimiento y el personal estará obligado a devolverlas en caso de dejar de pertenecer a la empresa. En todos los casos las reposiciones programadas se efectivizarán contra devolución del equipo en uso.
  - Tales elementos serán reemplazados oportunamente, cuando debido a fallas o al deterioro por el normal uso se vuelvan inadecuados para los fines a que están destinados, o bien, debido a cambios tecnológicos o de diseño.
  - El uso de los uniformes y de los elementos de seguridad será obligatorio y el personal deberá hacerlo en forma correcta y segura, según las instrucciones recibidas del empleador, manteniéndolos en buen estado de conservación. El incumplimiento de estas condiciones será pasible de sanciones.
- b) La imagen es un valor fundamental de las empresas. En consecuencia los empleados de las mismas deberán observar un nivel óptimo en su presencia y trato personal hacia los clientes, consumidores y demás personas con las que pudiera interactuar en el desempeño de sus funciones y en general en todo acto que realice muñido de elementos que lo identifiquen como dependiente de la Empresa.
- c) Los empleadores deberán mantener el orden y la limpieza de los lugares de trabajo, como así también en las instalaciones sanitarias, vestuarios, etc. asignados para su utilización, y los trabajadores deberán colaborar a su correcto mantenimiento especialmente en razón de desempeñarse en una actividad de servicios que involucra la producción y suministro de productos alimenticios destinados al consumo personal. Asimismo los trabajadores deberán cuidar el aseo personal y presencia.
- d) Los equipos informáticos, las capacidades de almacenamiento de datos existentes en los mismos y los tiempos de trabajo remunerados, son de propiedad de las empresas y se ponen a disposición del personal exclusivamente a los fines del efectivo desempeño de sus responsabilidades laborales; restringiéndose su utilización a fines personales y en forma expresa el tránsito de comunicaciones o archivo de documentos gráficos, fotográficos, videos, etc., con contenidos que puedan resultar reñidos con la moral o susceptibles de ofender a quienes pudieran acceder natural o accidentalmente a los mismos en virtud de su origen, edad, nacionalidad, raza, religión, sexo, o cualquier otro motivo. Las empresas tendrán derecho de controlar el contenido de los mismos con el fin de preservar su adecuada utilización a los fines de la prestación de los servicios asignados. Esta autorización incluye el contenido de las cuentas individuales de correo electrónico asignadas al personal por las empresas a efectos del dinámico desarrollo de sus tareas y comunicaciones laborales, cuya dirección tuviera como extensión el servidor de su propiedad o identificación de su marca comercial; y la posibilidad de grabar las conversaciones telefónicas mantenidas exclusivamente en oportunidad de la prestación de los servicios a clientes, con el objeto realizar los controles de calidad de los servicios prestados, acreditar a los clientes la efectiva prestación de los mismos, realizar la guarda a modo de respaldo a los efectos que pudieran resultar necesarios, etc. La notificación al personal por escrito es condición previa e ineludible para el ejercicio de la facultad de grabar las conversaciones telefónicas.

**14- UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS.** El personal que en razón de las tareas asignadas utilizara un vehículo de la Empresa, ya sea habitual o circunstancialmente deberá observar las normas que a título enunciativo y no taxativo se detallan a continuación:

- a) El vehículo estará a su cargo durante el tiempo que dure su utilización.
- b) El conductor y sus acompañantes deberán observar una conducta respetuosa y ética brindando la mejor imagen en la vía pública.
- c) No permitirá la conducción del mismo a terceros o personal no autorizado, como tampoco deberá trasladar con el mismo a personas no autorizadas por la empresa.
- d) Observar en todo momento las normas viales y de tránsito en vigencia, adoptando prácticas de manejo seguras para evitar accidentes, incidentes y multas de tránsito, las que en su caso se encontrarán a su exclusivo cargo, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder.
- e) Al inicio de las tareas y antes de iniciar la actividad diaria deberá asegurarse que el vehículo se encuentra en condiciones seguras para circular y a la finalización, deberá reportar las novedades que se hubieran producido en el vehículo.
- f) Colocar o desplegar todo accesorio destinado a la protección de la carga y/o para fines publicitarios.
- g) Reportar inmediatamente a la supervisión, cualquier accidente de tránsito y/o daños y/o robos/ hurtos que se produzcan, como así también la realización de la correspondiente denuncia policial.
- h) Se prohíbe en forma expresa transportar en el vehículo cualquier carga, producto, elemento o sustancia extraña a las tareas asignadas, como asimismo la posesión, transporte o consumo de bebidas alcohólicas, sustancias tóxicas, medicamentos sin debida prescripción médica, etc.
- i) El personal que deba conducir vehículos del empleador deberá contar con licencia habilitante y haber superado los exámenes de aptitud que establezcan las empresas y la legislación vigente; encontrándose a su exclusivo cargo el mantenimiento de las condiciones habilitantes que posibiliten el efectivo desempeño de las tareas asignadas. En caso de suspensión y/o pérdida de la licencia habilitante serán de aplicación las prescripciones contenidas en el artículo 254, segundo párrafo de la L.C.T.

- a) **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.** Los trabajadores que se desempeñan en las empresas, en virtud de la naturaleza de las responsabilidades desarrolladas a lo largo de la relación con las mismas tendrán oportunidad de acceder a información de carácter confidencial, estratégica y/o reservada, la que constituye propiedad material y/o intelectual de su empleador, o en su caso de las firmas clientes del mismo.

En virtud de lo expuesto, los empleadores podrán requerir a los trabajadores la suscripción de un compromiso individual de confidencialidad de la información constituyendo la expresa prevención de confidencialidad requerida por el art. 3° de la ley 24.766, a sus efectos, y comprometerse a:

- A mantener dicha información en forma confidencial, sin revelarla a terceros a ningún efecto, ya sean éstos empresas o particulares.
- A no revelar la información a otros dependientes o empleados de la empresa, salvo que la misma sea solicitada institucionalmente por la misma a través de funcionarios con mandato suficiente.
- A no publicar o revelar de cualquier forma información relacionada con la propiedad de la empresa.
- A no manipular en propio beneficio o de terceros la información mencionada.
- A reconocer que el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones identificadas y comprendidas en su deber de confidencialidad lo harán plenamente responsables ante la empresa y/o sus clientes, quienes podrán ejercer acciones legales en caso de configurarse los actos tipificados en los artículos 11 y 12 de la Ley 24.766.

## 15- RELACIONES GREMIALES

- a) *Representación gremial*: con sujeción a la totalidad de las disposiciones legales vigentes la representación empresaria reconoce a la Unión Trabajadores del Turismo Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) como único representante de los trabajadores de la actividad a desempeñarse en sus establecimientos.
- b) *Permisos gremiales*: El representante gremial que debiera ausentarse de su lugar de trabajo durante el transcurso de la jornada laboral, para realizar actividades inherentes a su función gremial, deberá comunicar a su superior inmediato con anterioridad, quien extenderá por escrito la autorización correspondiente, fijando el horario de salida y el lugar de destino. A tal fin se reconoce un crédito de hasta un máximo de 16 horas mensuales las cuales podrán ser acumulables en forma trimestral.

Asimismo, en las oportunidades en que se llevaran a cabo Congresos por parte de la UTHGRA, los Congresales podrán solicitar licencias por el lapso de duración de dichos eventos, debiendo acompañar las constancias respectivas que acrediten su participación y efectiva concurrencia.

- c) *Cartelera sindical*: En todos los establecimientos deberá colocarse en lugar visible para el personal pero no accesible al público o clientes, una cartelera para uso exclusivo de la comisión interna, a fin de facilitar a ésta la comunicación y difusión de las informaciones y servicios de la entidad sindical.

Queda expresamente imposibilitada la utilización de estas carteleras para la inclusión de temas ajenos a la actividad gremial, en especial propaganda política, etc.

## 17- DISPOSICIONES GENERALES

- a) *DOMICILIO DEL TRABAJADOR*: El trabajador deberá informar al empleador su domicilio real de residencia al momento del inicio de la relación laboral, identificando aquellos datos complementarios que pudieran ser necesarios para el acceso al mismo si las condiciones del lugar o región lo requirieran. Asimismo deberá denunciar e informar al empleador todo cambio y/o modificación de su domicilio particular por escrito conservando en el acto copia de la comunicación con constancia de recepción de parte del sector autorizado a tal fin por la empresa.
- b) *ESTADO CIVIL Y CARGAS DE FAMILIA DEL TRABAJADOR*: Al momento del inicio de la relación de empleo, el trabajador deberá comunicar por escrito su estado civil y cargas de familia que pudiera tener, entregando asimismo las constancias y/o certificaciones que acrediten las mismas. Asimismo deberá mantener actualizada dicha información, poniendo en conocimiento del empleador todo cambio que pudiera producirse en su estado civil o de cargas de familia, por escrito y con entrega de las certificaciones correspondientes.
- c) *CONVENIOS LOCALES, ZONALES O REGIONALES*: Cuando las características o peculiaridades de una localidad, zona o región justifiquen la celebración de Convenios Colectivos de Trabajo particulares, deberá integrarse una Comisión Negociadora local, zonal o regional, cuya constitución se comunicará a la Comisión Paritaria Nacional de Interpretación, Aplicación y Conciliación, bajo pena de nulidad de lo actuado. El convenio que acordaren las partes, previo a su ratificación y solicitud de homologación administrativa, deberá ser sometido a consideración de la Comisión bajo pena de nulidad.

## 18- BENEFICIOS SOCIALES

- a) *ASIGNACION POR FALLECIMIENTO*: Para todo el personal de la actividad hotelera-gastronómica se establece una asignación por fallecimiento, de carácter obligatorio, por un capital uniforme por persona, actualizable, como mínimo, por la variación del salario de la menor categoría del presente Convenio Colectivo de Trabajo, cuyo monto inicial de vigencia de la presente convención se fija en \$ 5.000.- (pesos cinco mil.-) que cubrirá al titular y a los miembros de su grupo familiar primario.
- b) *ASIGNACION POR SERVICIO DE SEPULCRO*: Para todo el personal de la actividad hotelera-gastronómica se establece una asignación de carácter obligatorio de servicio de sepelio en caso de fallecimiento del trabajador y/o integrantes de su grupo familiar primario. Para el supuesto de que dicho/s beneficiario/s haga/n uso del servicio de sepelio cubierto por otra obra social, sindical o servicio de sepelio que lo brinde, se le efectuará reintegro al titular



y/o grupo familiar primario de la suma equivalente al costo de dicho servicio, la que no podrá exceder de la cantidad de \$ 1.800.- (pesos un mil ochocientos), ajustable según coeficiente que fije la reglamentación que se dicte; debiendo a tal fin presentarse el comprobante correspondiente.

c) *GESTION, FINANCIAMIENTO, ADMINISTRACION Y REGLAMENTACION*: La gestión, financiamiento, administración y reglamentación de las asignaciones establecidas en los artículos 23.1.- y 23.2.- estarán a cargo de la U.T.H.G.R.A. que deberá implementar el sistema adecuado a cada efecto, y comunicará su regulación a la entidad empresaria y a los trabajadores, previo a su puesta en funcionamiento. Para la financiación del sistema de ambas asignaciones, se establece un aporte a cargo del trabajador del uno por ciento (1%) y una contribución a cargo del empleador del uno por ciento (1%), ambos porcentajes calculados sobre el total de las remuneraciones abonadas a los trabajadores hoteleros-gastronómicos.

**19- FONDO CONVENCIONAL ORDINARIO.** Tomando en consideración que las entidades firmantes del presente prestan efectivo servicio, en la representación, capacitación y atención de los intereses particulares y generales de trabajadores y empleadores, abstracción hecha de que los mismos sean o no afiliados a sus respectivas organizaciones, ambas partes coinciden en reconocer la necesidad de arbitrar medios idóneos, económicos para emprender una labor común que permita concretar, dentro de sus áreas de actuación, todo tipo de actividad que propicie la elevación cultural, educativa, de capacitación profesional, recreativa, de asesoramiento técnico y profesional, tanto de los trabajadores como de los empresarios de la actividad, y la defensa de sus respectivos intereses sectoriales, obligándose, respecto de los trabajadores y empleadores comprendidos en esta convención, sean o no afiliados a las mismas, a evacuar las consultas de interés general o particular que correspondan y a recoger las inquietudes sectoriales que transmitan.

A tales efectos, resulta necesario estructurar un sistema que cuente con los medios suficientes que haga factible afrontar los gastos y erogaciones que habrá de demandar el cumplimiento del propósito enunciado. Por ello, han convenido en instituir una contribución convencional, consistente en la obligación, a cargo de los empleadores de la actividad comprendida en esta Convención Colectiva de Trabajo, de pagar un dos por ciento mensual (2%) calculado sobre el total de las remuneraciones sujetas a aportes y contribuciones de ley, abonadas al personal hotelero-gastronómico.

De tal contribución empresaria corresponderá el uno por ciento (1%) a U.T.H.G.R.A. y el restante uno por ciento (1%) a F.E.H.G.R.A., debiendo cada institución establecer sus sistemas propios para otorgar las prestaciones que permitan alcanzar el objetivo pretendido. Dicha contribución es totalmente ajena a los aportes y contribuciones que surjan de otras disposiciones o de las leyes de Obra Social.

**20- RETENCIÓN DE CUOTAS SINDICALES Y CONTRIBUCIONES.** Los empleadores actuarán como "agentes de retención" de la cuota sindical 2,5% porcentaje vigente a la fecha de celebración del presente convenio colectivo.

Los empleadores retendrán también los aportes y/o contribuciones que los trabajadores beneficiarios de esta convención colectiva de trabajo deban pagar a la U.T.H.G.R.A., sobre el total de las remuneraciones percibidas por cualquier concepto y según las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

**21- APORTES Y CONTRIBUCIONES.** Todos los aportes y contribuciones al sistema previsional, seguridad social, obras sociales, se efectuarán sobre los montos sujetos a aportes y contribuciones de ley, abonados al trabajador, aunque correspondan a jornadas reducidas, trabajos discontinuos, personal efectivo, eventual extra o temporario<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO 389/04: PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA – GASTRONÓMICA *Convenio Colectivo de Trabajo celebrado entre la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (U.T.H.G.R.A.) y la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (F.E.H.G.R.A.)*

iniciativa

empresarial

## INCIDENCIA PARA LA EMPRESA

---

Sin ninguna duda los accidentes de trabajo aumentan notablemente los costos de cualquier actividad productiva, representan para las empresas pérdidas de personas (temporal o permanentemente), tiempo, equipos, dinero, etc. Generalmente no se pueden cuantificar las pérdidas porque no se lleva un registro de los accidentes en función de los costos.

Los costos de un accidente son de dos tipos: directos e indirectos.

✓ Los **costos directos** son aquellos que cubre generalmente la A.R.T y por lo tanto son recuperables. Aunque hay que tener en cuenta que un accidente produce efectos adicionales que también insumen dinero y que la mayoría de las veces no son recuperables. Son ejemplos: el seguro, por los prestadores médicos, compensaciones económicas, gastos por rehabilitación, prótesis, traslados, que pueden determinarse con mayor facilidad.

✓ Los **costos indirectos**, en promedio según las estadísticas pueden llegar a ser de una a veinte veces más que los costos directos. Se hallan determinados por:

- ◆ Producción y utilidades perdidas debido a la ausencia del accidentado si no es posible reemplazarlo.
- ◆ Tiempo y producción detenida por otros obreros que alteran su trabajo para atender al accidentado.
- ◆ Menor rendimiento del accidentado luego de su reingreso a su puesto de trabajo.
- ◆ Tiempo invertido por supervisores y jefes mientras se ayuda al lesionado, se investigan las causas del accidente, preparan informes y ordenan las reparaciones, limpieza y restauración de los procesos de trabajo.
- ◆ Gastos extras por trabajos de sobre tiempo debido a retrasos en la actividad laboral, ocasionados por el accidente.
- ◆ Costo del tiempo dedicado a primeros auxilios y otros costos médicos no asegurados.
- ◆ Costo de los daños materiales, equipos, maquinarias o instalaciones.
- ◆ Menor producción debido al menor rendimiento del nuevo trabajador.<sup>13</sup>

Evaluando la legislación, se observa que las prestaciones dinerarias realizadas por las A.R.T. cubren solamente los costos directos, que frente a un accidente de trabajo grave solo representaría el 25% ó menos del costo total del mismo.

Cabe volver a mencionar que, según el Artículo 20 de la Ley 24.557, las prestaciones en especie son: asistencia médica y farmacéutica; prótesis y ortopedia; rehabilitación; recalificación profesional y servicio funerario.

---

<sup>13</sup> [www.estrucplan.com](http://www.estrucplan.com)

Riesgos en Hoteles 5 Estrellas

## RIESGOS EN HOTELES 5 ESTRELLAS

---

Un hotel cinco estrellas es una organización sumamente compleja. Se puede considerar a un hotel de esta naturaleza como una “*pequeña ciudad dentro de sus muros*”; debido a su complejidad, no es posible distinguir una sola especialidad en la industria hotelera, sino que existe una amplia variedad de especialidades. Es por ello, también, que en la hotelería cinco estrellas, cada departamento se encuentra debidamente definido en lo que a tareas y responsabilidades respecta, y por lo que los riesgos se pueden puntualizar con mayor precisión.

Los distintos departamentos de un hotel suelen ser los siguientes: *recepción*, cuya misión es gestionar las reservas y los servicios de recepción de los clientes y atención durante su estadía; *servicio de limpieza*, responsable de la limpieza y suministro de enseres de las habitaciones de los clientes y espacios de uso común; *mantenimiento*, departamento encargado de la conservación y limpieza a gran escala, de las instalaciones, la pintura, las reparaciones y restauraciones; *servicio de comidas y bebidas*, departamento encargado no sólo del servicio sino también de la elaboración; *administración*, de los recursos materiales y los recursos humanos; y otros servicios, como *spa*, *gimnasio*, *recreación*, *salones de belleza*, y *tiendas de artículos de regalo*.<sup>14</sup>

Los riesgos a los que se ven expuestos por área de trabajo son los siguientes:

### ✓ RECEPCIÓN

La recepción engloba las siguientes categorías laborales: empleados de mostrador, telefonistas, porteros, maleteros, botones, personal de seguridad, conserjes y garajistas. Entre los peligros para la salud y la seguridad, los principales son los siguientes:

**1- Pantallas de visualización de datos.** Los empleados de mostrador, los telefonistas y otros empleados que atienden al público suelen trabajar con terminales de ordenador. El trabajo con ordenadores en ciertas condiciones puede provocar determinadas lesiones por esfuerzo repetitivo (LER), como el síndrome del túnel carpiano (en las muñecas) y lesiones en hombros, cuello y espalda.

Los empleados se exponen a riesgos especiales si el puesto de trabajo requiere la adopción de posturas extrañas, o si el trabajo con la pantalla de visualización de datos es ininterrumpido y sin pausas para descansar. Las pantallas de visualización de datos, también pueden producir fatiga visual y otros problemas en los ojos.

**2- Mala calidad del aire en interiores.** Los empleados pueden convertirse en fumadores pasivos en lugares como el lobby. Los fumadores pasivos corren el riesgo de contraer cáncer de pulmón y sufrir enfermedades cardíacas.

---

<sup>14</sup> TAU LLE, Pam – “*Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*” – Capítulo 98: Hoteles y restaurantes

- 3- *Levantamiento de peso.* Los riesgos originados por el levantamiento de peso son frecuentes en el personal cuya labor es cargar, descargar y transportar equipajes y suministros para congresos. Si no se presta formación a los empleados sobre las técnicas correctas para levantar pesos, pueden darse casos de lesiones en cuello, espalda, rodillas y tobillos.
- 4- *Riesgos en garajes y aparcamientos.* El personal encargado de los garajes de los hoteles incluye: aparcacoches, cajeros y encargados de mantenimiento. Se trata de empleados que suelen trabajar a tiempo parcial con un elevado índice de rotación laboral. Entre otros peligros se halla el de ser atropellados por un vehículo, el de inhalar gases de los tubos de escape (que contienen monóxido de carbono además de otras toxinas) o el de verse expuestos a sustancias químicas presentes en productos para automóviles, para limpieza o en pinturas.

También están expuestos al asbesto procedente del polvo de los frenos de los vehículos; pueden sufrir caídas en escaleras o tropiezos y resbalones por la existencia de líquidos derramados, nieve o desperfectos en el pavimento, sin olvidar los riesgos por posibles atracos.

- 5- *Manejo de dinero.* Los recepcionistas, quienes se encargan del proceso del check out y de la mayor parte de la facturación que se realiza en el hotel, manejan grandes cantidades de dinero, fundamentalmente aquellos días de recambio turístico o de egresos de grandes grupos (que se alojan por congresos, por ejemplo); por lo tanto se ven expuestos a robos, teniendo en cuenta que las áreas comunes de los hoteles cinco estrellas, como restaurantes, bares y cafeterías, spa, etc. están abiertas al público en general, y no son sólo pasajeros los que ingresan y salen del establecimiento y que muchas veces pueden ser estudiados estos movimientos de dinero con la simple observación. Asimismo, el manejo de dinero genera cierta tensión por la posibilidad de cobrar con billetes falsos o de fallar al momento de entregar un vuelto.

#### 6- *Postura.*

- a) *Postura de pie.* El personal del front desk efectúa sus labores permanentemente de pie. Para esta categoría de hotel, por razones de imagen, no se le está permitido a los empleados tomar asiento en el puesto de trabajo. Esta postura, al ser prolongada y repetitiva, le origina dolores de espalda y cintura, aparición de várices, hinchazón de pies y piernas, trombosis y hasta úlceras en la piel de las piernas y pies.
  - b) *Postura sentada.* Los reservacionistas, telefonistas y demás empleados del back office, se encuentran realizando sus tareas en oficinas o en boxes, donde en su mobiliario de trabajo se destacan un escritorio y silla; por lo tanto su turno de trabajo es adoptando la postura sentada. En la actualidad, cada uno de estos puestos de trabajo se halla frente a una pantalla de visualización de datos, por lo que además de los riesgos que imparte la postura sentada, se deben de sumársele los riesgos que implica para la vista el estar frente al monitor, la postura de la mano y muñeca para utilizar el teclado y mouse. El estar sentado durante todo el turno de trabajo conlleva a que el empleado adopte posturas inadecuadas en busca de mayor comodidad; pero que no son beneficiosas para su salud; provocándole dolor de cuello, espalda y cintura. Este riesgo se ve acrecentado cuando la silla y mesa de trabajo, o ambos, no cumplen con las medidas de ergonomía debidas o tampoco son regulables para cada trabajador.
- 7- *Hablar por teléfono.* Los hoteles cinco estrellas suelen contar con centrales telefónicas de reservas, las cuales operan las 24 horas del día, y funcionan como centro de atención a clientes para brindar información y efectivamente, efectuar reservaciones. Asimismo estos establecimientos cuentan con un departamento de telefonía destinado a atender los llamados internos que pueden acontecerse y

recibir llamadas desde el exterior. Los telefonistas, además de los riesgos a los que se ven expuestos por la postura sentada y por estar frente a pantallas de visualización de datos; se encuentran hablando permanentemente por teléfono, provocándole un importante nivel de cansancio mental, debido a la cantidad de concentración implementada en cada llamado, incrementado por la utilización de “manos libres” para mejor facilidad del movimiento, pero produciéndole muchas veces problemas auditivos.

- 8- *Uniformes*. Los empleados que se encuentran trabajando en este departamento deben cumplir con estándares mínimos en lo que respecta a la obligatoriedad del uso del uniforme y las condiciones en que este debe encontrarse pues es parte de la imagen empresarial. Algunos trabajadores de la recepción, como porteros, mensajeros y garajistas deben alternar sus labores en lugares entre el interior como el exterior del establecimiento, donde las temperaturas dispares, y el “choque” producido por este cambio afectará su salud principalmente en lo que respecta a sus vías y sistema respiratorio.
- 9- *Stress*. Es del departamento de recepción, donde el cliente va a formar su primera impresión del hotel; que lo predispondrán positiva o negativamente para el resto de su estadía. Muchas veces, las organizaciones presionan a los empleados del front desk para que manifiesten un determinado perfil no siempre coincidente con su personalidad, generando malestar y tensión.

Asimismo es aquí donde los huéspedes manifestarán sus quejas y reclamos, que llegan a convertirse en situaciones tensas y estresantes para quienes las atienden, pues el empleado se siente responsable por solucionar la cuestión, o darle una respuesta lo más satisfactoria posible.

#### ✓ **SERVICIO DE LIMPIEZA**

En este grupo se incluyen el personal de limpieza de habitaciones (mucamas y valet), personal de limpieza de áreas públicas (mucamas y peones de limpieza) el personal de lavandería y los supervisores. Sus funciones suelen concretarse en la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, los espacios de uso común y las salas recreativas y de reuniones. También suelen encargarse del servicio de lavandería de los huéspedes. Los principales riesgos para su salud y seguridad son los siguientes:

- 1- *Lesiones por esfuerzo repetitivo*. El trabajo del personal de limpieza conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles y paredes y empujar los carritos de la limpieza de una habitación a otra.

El personal de lavandería también corre el riesgo de sufrir lesiones por esfuerzos repetitivos a causa de los estiramientos y rápidos movimientos necesarios para doblar, clasificar y apilar la ropa.

- 2- *Productos químicos*. Las mucamas, encargadas de la limpieza de las habitaciones emplean productos químicos para lavatorios, bañeras, retretes, suelos y espejos, algunos de los cuales contienen entre sus componentes, sustancias tóxicas que pueden ocasionar dermatitis, problemas respiratorios y otras afecciones.

Algunos de los productos que contienen amoníaco, detergentes y disolventes, son irritantes para la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta. Determinados productos a base de disolventes pueden producir lesiones en los riñones y en los órganos reproductores.

Los desinfectantes suelen contener compuestos del fenol, que pueden causar irritación y posiblemente cáncer.

- 3- *Tropiezos y caídas.* El personal de limpieza necesita trasladarse con rapidez durante su trabajo, circunstancia que favorece los resbalones en suelos mojados, las caídas desde las bañeras u otras superficies durante la limpieza y los tropiezos con cordones, sábanas y colchas u otros obstáculos. Por otra parte, el personal de lavandería corre el riesgo de resbalar sobre los suelos mojados.
- 4- *Cortes.* El riesgo de cortarse con cristales, hojas de afeitar usadas y otros desechos puede reducirse utilizando bolsas en las papeleras y colocando en los cuartos de baño dispositivos especiales para deshacerse de estos instrumentos. Los empleados deben recibir instrucciones sobre los procedimientos apropiados para manipularlos.
- 5- *Agujas de jeringuillas.* Las agujas hipodérmicas usadas y dejadas por los clientes en las papeleras, entre la ropa o por la habitación, comportan un riesgo para los empleados del hotel que pueden contraer enfermedades infecciosas por pinchazos accidentales.
- 6- *Estrés por calor.* Las actividades de los encargados de la lavandería de un hotel consisten en lavar, planchar, doblar y entregar la ropa. El calor procedente de las máquinas unido a una ventilación inadecuada puede originar estrés por calor. Los síntomas más frecuentes son: dolor de cabeza, náuseas, irritabilidad, fatiga, desvanecimientos y pulso acelerado. Si estos síntomas no se tratan a tiempo pueden derivar en convulsiones y problemas más graves.
- 7- *Uniformes.* El personal del área de Housekeeping, al igual que los empleados de la recepción, deben usar obligatoriamente un uniforme de trabajo, el cual suele ser diferente de acuerdo al turno, siendo los del turno mañana/tarde de colores claros y los de los turnos tarde/noche de colores oscuros.

Los empleados encargados de la limpieza de habitaciones y áreas públicas se encuentran en constante movimiento con su cuerpo para efectuar sus actividades y los uniformes demasiado cortos o ajustados no le permiten libertad en sus movimientos.

Además de lo anteriormente señalado, el personal del Lavadero se encuentra expuesto a máquinas que emanan suficiente cuota de calor, generando ambientes calurosos. Si el diseño del uniforme y los géneros empleados para su confección no tienen en consideración esto, los empleados podrán sufrir estrés por calor.

- 8- *Levantamiento de peso.* Los valet y peones de limpieza, quienes asisten al personal femenino en tareas que se requiere de fuerza física, como dar vuelta colchones, correr muebles, etc. se ven expuestos a riesgos debido a la incorrecta postura para levantar peso, al esfuerzo repetitivo, pudiendo verse su cintura, hombros, espalda, brazos y piernas afectados.

## ✓ MANTENIMIENTO

El personal de mantenimiento se encarga de la limpieza a gran escala y de las tareas de montaje, pintura, reparación y restauración de las instalaciones generales. Los riesgos a los que están expuestos son los siguientes:

- 1- *Productos químicos.* Los trabajadores del servicio de mantenimiento emplean a menudo productos de limpieza tóxicos para abrillantar suelos y limpiar moquetas, paredes, mobiliario, objetos de bronce y mármoles. Determinados productos pueden causar irritación en la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta, además de afectar al sistema nervioso y provocar lesiones renales, pulmonares, hepáticas y del aparato reproductor.



Las pinturas y los productos de restauración suelen contener disolventes. Las pinturas de secado rápido se utilizan para poder disponer de habitaciones y espacios comunes con la mayor rapidez, aunque contienen disolventes en concentraciones elevadas. Las colas empleadas para fijar moquetas y suelos y para otras tareas de restauración suelen contener también disolventes tóxicos. Los disolventes pueden irritar la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta; asimismo pueden dañar el sistema nervioso y provocar lesiones en riñones, pulmones, hígado y órganos reproductores, y ciertos disolventes son conocidos por ser causa de cáncer.

Los pesticidas y herbicidas se emplean en cocinas, comedores, zonas de uso común, vestuarios, además de en el exterior, en jardines y accesos. Algunos de estos productos causan problemas respiratorios y producen irritaciones en la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta, además de causar lesiones en el sistema nervioso, los riñones, el hígado y otros órganos.

- 2- *Tropiezos y caídas.* El personal de mantenimiento está sumamente expuesto a los tropiezos y caídas pues durante el desarrollo de sus actividades debe subirse a escaleras y montacargas para alcanzar lugares elevados, como techos, arañas de cristal, apliques, paredes y balcones.

También se encuentra en situación de riesgo de resbalones, cuando debe limpiar piscinas y los suelos se encuentran mojados.

- 3- *Contacto con residuos.* El personal de mantenimiento se encarga de retirar las bolsas de residuos de todo el hotel. Por lo tanto queda expuesto a cortes, punciones, manipulación de bolsas que contengan residuos tóxicos o sustancias que resulten insalubres o inseguras.
- 4- *Levantamiento de peso.* Para dismantelar habitaciones, si es que fuese necesario hacer algún tipo de remodelación en esta, se recurrirá al personal de mantenimiento; quien deberá cargar el mobiliario. Lesiones por la inadecuada forma de levantar peso o por esfuerzos repetitivos se originarán, provocando dolores de espalda, cintura, brazos, piernas y hombros.
- 5- *Salas de máquinas.* El personal autorizado de mantenimiento a ingresar a salas de máquinas se expone a extremas condiciones de ruido, calor, electricidad. Los riesgos a los que se halla expuesto son: estrés por calor, electrocución, aturdimiento.
- 6- *Utilización de herramientas y máquinas.* Para la realización de determinados trabajos se requiere de la utilización de herramientas (martillos, llaves, pinzas) y máquinas (amoladoras, caladoras, agujereadoras, soldadoras). Su manejo inadecuado, deterioro, falta de conocimiento de quien las emplea, uso repetitivo, bromas, etc., puede causar a los empleados del sector: tensión y dolor en las manos, heridas, cortes y hasta amputaciones, dependiendo de la herramienta o máquina que se utilice.



## **SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS**

Este grupo de trabajadores está compuesto por el personal de cocina (cocineros, que preparan y cocinan la comida; los encargados de la despensa, cuya misión es preparar los alimentos que van a cocinarse y mantener al día el inventario de provisiones, y las asistentas encargadas de la limpieza y el mantenimiento de las dependencias de la cocina), los encargados de fregar platos, los encargados del servicio de restaurante, el personal del servicio de habitaciones, los que acompañan al cliente a sus mesas y los encargados de barra.

- 1- *Lesiones por esfuerzo repetitivo.* El personal del servicio de habitaciones y del servicio de restaurante puede sufrir lesiones por esfuerzo repetitivo al servir comidas, ya que con frecuencia recorren largas distancias con bandejas demasiado pesadas.
- 2- *Tropiezos y caídas.* Los suelos en cocinas y zonas por donde pasa el personal de servicio han de mantenerse limpios y secos para prevenir posibles caídas.
- 3- *Máquinas, cuchillos y aparatos para cortar:* Los accidentes y las lesiones se producen con frecuencia si no se toman las medidas de seguridad adecuadas. El tipo de aparatos para cortar, la incesante actividad y la presión de trabajo presentes en los restaurantes durante las horas de las comidas aumentan el riesgo de accidentes.

Las picadoras de carne, las batidoras, las máquinas de cubitos de hielo y los lavavajillas son algunas de las máquinas más frecuentes en una cocina y su uso indebido puede provocar cortes, aprisionamiento de miembros en piezas móviles o descargas eléctricas.

Las cortadoras de carne, utilizadas también para cortar frutas y verduras, son muy comunes en las cocinas y son los aparatos potencialmente más peligrosos entre los equipos de cocina.

Los cuchillos pueden producir heridas graves si se utilizan indebidamente o si no están guardados en un lugar apropiado.

El personal de cocina suele emplear cuchillos para cortar y trocear carne y verduras antes de cocinarlas.

- 4- *Hornos y fogones.* Las quemaduras de la piel son el mayor peligro al que está expuesto el personal de cocina que maneja hornos y fogones. Las lesiones por este motivo varían desde ligeras escaldaduras superficiales hasta quemaduras de tercer grado.

Las freidoras son otro aparato común en las cocinas, empleadas para las frituras de carnes y verduras. El mayor peligro que entrañan son las quemaduras en la piel por salpicaduras de grasa caliente.

Los hornos de microondas se utilizan mucho en las cocinas para calentar la comida rápidamente o cocinarla. Los peligros más frecuentes que entrañan cuando su mantenimiento no es el correcto son las descargas eléctricas y la exposición a fugas de radiación de microondas. Se trata de una radiación que, en función de la intensidad y la duración de la exposición, puede causar lesiones a los órganos más sensibles del cuerpo humano. Es posible que los marcapasos y otros implantes médicos se vean afectados igualmente por la radiación. La puerta y las juntas de cierre del microondas deben estar limpias de residuos de grasa y comida, que pueden impedir que el aparato cierre correctamente y se produzca un escape de radiación al exterior.

- 5- *Platos cocinados a la vista del cliente.* Los platos flameados o cocinados junto a la mesa de los comensales pueden provocar quemaduras al camarero y a los clientes si no se emplean los métodos adecuados
- 6- *Cámaras de refrigeración y congeladores.* Las grandes cámaras de refrigeración y congelación se utilizan en las cocinas para guardar alimentos preparados y sus ingredientes.

Además de las bajas temperaturas, el principal peligro radica en que el personal de cocina quede atrapado en caso de cierre accidental de la puerta.

En las cámaras frigoríficas se debe entrar con cuidado, ya que la condensación existente en su interior hace que el suelo esté muy resbaladizo.

- 7- *Temperaturas extremas.* Todo el personal de cocina de los restaurantes está expuesto a estrés por calor, aunque es el jefe de cocina o cocinero quien está sometido a una mayor exposición, ya que su trabajo se desarrolla muy cerca de los hornos y fogones. Las extremadamente altas temperaturas que alcanza el aire en las inmediaciones de las fuentes de calor, combinadas con los pesados uniformes que muchos jefes de cocina están obligados a llevar, pueden causar ciertos problemas de salud. Por lo común, el personal de cocina padece, entre otros: tensión arterial elevada, trastornos de la piel, dolores de cabeza y fatiga. También son frecuentes el agotamiento por calor y los golpes de calor, y se han dado casos extremos en que se han producido desmayos y pérdida de conocimiento.

Son trabajadores expuestos por lo común a temperaturas extremas al pasar de las cámaras frigoríficas a las cocinas, cambios bruscos que pueden acarrear problemas respiratorios.

- 8- *Ventilación.* Para eliminar olores, grasas y humos de las cocinas se necesitan sistemas de ventilación apropiados. La grasa en suspensión en el aire puede depositarse sobre los distintos equipos de la cocina, volviéndolos resbaladizos. Los sistemas de ventilación comprenden extractores, conducciones de aire y campanas.
- 9- *Lavado de la vajilla.* Las máquinas lavavajillas pueden producir quemaduras en la piel al retirar platos calientes o al acceder a su interior antes de que haya finalizado el ciclo de lavado. Nunca deben sobrecargarse, pues podrían obstruirse y dejar de funcionar, y deben utilizarse guantes a la hora de retirar los platos de su interior.
- 10- *Levantamiento de peso.* Los stewards, encargados del armado de los salones para banquetes, congresos y diversos eventos, deben transportar mesas, sillas, tarimas, escenarios, mástiles, etc. provocándole lesiones por esfuerzo repetitivo. Muchas veces este mobiliario es pesado, y provoca dolores en la cintura, piernas, brazos y hombros por la inadecuada forma de cargarse.

## ✓ VARIOS

- 1- *Piscinas, gimnasios y spa.* Muchos hoteles cuentan con piscinas y gimnasios para los clientes, además de duchas, saunas, baños con burbujas, salas de pesas y vestuarios. Los productos empleados para limpiar y desinfectar las duchas y vestuarios pueden irritar la piel y las vías respiratorias.

Por otra parte, los encargados del mantenimiento de las piscinas suelen utilizar cloro en forma sólida o gaseosa, sustancia que puede causar quemaduras y serios problemas respiratorios, e incluso puede llegar a explotar si no es manejada de forma correcta.

Los trabajadores encargados del mantenimiento de las piscinas también están expuestos a sufrir lesiones por caídas y resbalones, a causa de los suelos húmedos.

- 2- *Tiendas de artículos de regalo.* Muchos hoteles cuentan con tiendas de artículos de regalo y de otros productos para sus clientes. Los empleados pueden sufrir caídas, esguinces y cortes al desempaquetar y colocar la mercancía.
- 3- *Salones de belleza y peluquerías.* El personal de peluquería y cosmética está expuesto a lesiones, como irritaciones de la piel provocadas por productos para el cabello, quemaduras con toallas calientes y tenacillas de rizar, y cortes o pinchazos con tijeras y hojas de afeitar.

La exposición repetida a determinadas sustancias químicas, como las utilizadas en la fabricación de tintes para el cabello, puede ser peligrosa para las vías respiratorias y llegar a provocar cáncer. También existe el peligro de sufrir

lesiones por esfuerzo repetitivo debido al continuo sometimiento de las manos a posturas extrañas.

- 4- *Departamento de Compras y Almacenamiento.* Las personas encargadas de la recepción de mercadería y asimismo las encargadas de su almacenamiento pueden sufrir caídas, esguinces y cortes al desempaquetar ésta. Lesiones por esfuerzo repetitivo y lesiones en los miembros superiores e inferiores por el levantamiento inadecuado del peso son comunes. También deben ingresar en cámaras frigoríficas para almacenar ciertos productos, por lo que su salud puede verse afectada.
- 5- *Administración.* Están incluidos en este apartado, aquellos quienes se desempeñan como personal administrativo, tesoreros, oficinas de Recursos Humanos, Gerencias de Alimentos y Bebidas, Relaciones Públicas, etc. Los principales riesgos a los que se ven expuestos son aquellos que se relacionan a la postura sentada y al trabajar con terminales de ordenador.

Comunes a todos los departamentos se encuentran los siguientes riesgos:

- 1- *Incendios y otras emergencias.* Debido al crecimiento en las inversiones en hoteles de cinco estrellas, los empresarios se ven obligados a capacitar a su personal en materia de prevención, extinción de incendios y evacuaciones. Las situaciones de emergencia y los desastres pueden provocar inmensas pérdidas económicas (parciales y totales) y humanas.
- 2- *Stress:* el stress en que incurren los empleados en hotelería cinco estrellas se produce principalmente por: los turnos rotativos, mal clima laboral, liderazgo inadecuado, mal diseño de las tareas y responsabilidades, incertidumbre de diversas índoles y malas condiciones ambientales.
- 3- *Turnos rotativos.* Debido al tipo de actividad, establecimiento que permanece abierto las 24 hs. diarias y los 365 días del año. Los empleados deben realizar turnos de trabajo rotativos, diagramas continuos o discontinuos, turnos diurnos, nocturnos o combinados, de tiempo parcial, con franco fijo y/o móvil, procurando la prestación ininterrumpida de los servicios, según los requerimientos de cada servicio/cliente.

Los turnos pueden variar en función del nivel de ocupación diario. Es posible que haya trabajadores en plantilla que deban trabajar en turno de día y noche, o en turnos partidos con días libres distribuidos aleatoriamente.

Algunos efectos del trabajo por turnos sobre la salud física y mental son: perturbaciones del sueño, problemas de estómago y estrés. A ello se añade la posibilidad de que los trabajadores recurran a las drogas o a los medicamentos para conciliar el sueño y ajustarse a horas de trabajo inusuales.

Hay otros aspectos referentes a los turnos de tarde y noche que merecen especial atención, como los factores de seguridad, la disponibilidad de comidas sanas durante la jornada de trabajo y una buena ventilación (el aire acondicionado suele apagarse durante la noche).

- 4- *Mobbing.* Hostigamiento psicológico hacia los empleados tomando acciones contra la reputación de su dignidad personal y acciones contra el ejercicio de su trabajo. Esto le trae consecuencias: psíquicas (ansiedad, miedos, trastornos emocionales, depresión, hasta el suicidio); físicas (manifestaciones psicósomáticas: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos); sociales (estos individuos se tornan susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento. La salud social del individuo puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo); laborales (desmotivación e insatisfacción,

afectará al desarrollo normal del trabajo, entorpecimiento, problemas en la comunicación, aumento de absentismo, poca colaboración, mal clima laboral, incremento de la posibilidad de accidentes): para con su entorno (persona amargada, desmotivada) y para la comunidad (la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.).

**5- Acoso sexual.** El acoso sexual incluye avances sexuales no deseados, pedidos de favores sexuales, o cualquier conducta visual, verbal o física de naturaleza sexual, cuando:

- La sumisión a la conducta es realizada ya sea implícita o explícitamente como una condición a la obtención de empleo por el individuo.
- La sumisión o el rechazo de la conducta es usada como base para la decisión que afectará el ofrecimiento de empleo del empleado expuesto al acoso.
- El acoso tiene el propósito de afectar o de interferir de una manera irracional con el rendimiento del trabajo del empleado, o creando un ambiente que es intimidante, hostil y ofensivo para los empleados

Las conductas que pueden ser consideradas como acoso sexual son las siguientes:

- **Verbales:** repetidas insinuaciones sexuales, episodios sexuales, observaciones de rogativas, chistes sexuales explícitos, obscenidades o comentarios sexuales sugestivos con relación al cuerpo de una persona, coqueterías ofensivas que no son bien recibidas, insinuaciones o proposiciones sexuales no deseadas, amenazas o la producción de sonidos que insulten.
- **Visual/No verbal:** dibujos explícitos y derogatorios, caricaturas, fotografías, revistas, dibujos o cualquier otro artículo impreso, objetos o dibujos sugestivos, correos electrónicos, fondos de pantalla de las computadoras o cualquier otro medio de comunicación electrónica, comentarios gráficos, gestos obscenos o maliciosos.
- **Físico:** contacto físico no deseado, incluyendo tocar a una persona, interferencia con el movimiento normal del individuo durante su trabajo o un acoso de forma violenta hacia la persona.

Desarrollo

Desde la perspectiva del Licenciado en Turismo, en carácter de administrador de empresas hoteleras, considerando al alojamiento un elemento trascendental componente de la actividad turística, se califica fundamental instaurar un ambiente de trabajo óptimo en la industria de la hospitalidad.

El recurso humano es uno de los principales capitales con el que cuenta un hotel cinco estrellas puesto que la comercialización del servicio de hospedaje (integrado con el de recreación, gastronómico, etc.) se potencializa con la diferenciación en calidad lograda con la atención personalizada.

Para que el empleado deposite mayor dedicación en la atención hacia el huésped y se comprometa e involucre con la actividad y los objetivos de la empresa, se debe generar en el empleado un clima que garantice su integridad física y psíquica, asegure estabilidad en el puesto de trabajo y ofrezca oportunidades de crecimiento. Consecuentemente la organización se verá beneficiada en sus ingresos (si el huésped queda satisfecho con la atención recibida se convierte en cliente al regresar, o bien, atrayendo a nuevos sectores del mercado mediante estrategias de marketing orientadas a las fortalezas que impone la atención dedicada y personalizada), y si a esto se le suma un efectivo programa de prevención de riesgos, se reducirán los costos, directos e indirectos, que traen aparejados los accidentes laborales e inconvenientes operativos de cada sector que alteran su actividad regular.

La actividad hotelera de categoría cinco estrellas involucra una importante inversión en inmuebles, equipamientos y tecnología y requiere que la aplicación de mano de obra sea de carácter intensivo, pero a la vez con un criterio dinámico, puesto que depende de las altas y bajas que se producen periódicamente en los niveles de demanda de sus servicios debido a las características estacionales de los movimientos turísticos nacionales e internacionales, sumado al desarrollo de la actividad gastronómica, del esparcimiento, eventos puntuales, con demandas extraordinarias, en que necesitan muchas veces requerimientos distintos y discontinuos.

En el siguiente apartado, y tomado como referencia el marco teórico y legal, se exponen las medidas de prevención generales para un hotel cinco estrellas y específicas por área de trabajo, determinado primeramente las estrategias convenientes para alcanzarlo, mediante un plan de acción con objetivos reales y resultados tangibles; propósito final de la presente monografía.

Lo ideal es crear un **“Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales”**, puesto que el diseño adecuado y sistemático de las normas de seguridad e higiene en el trabajo resulta fundamental para minimizar la frecuencia de las lesiones y enfermedades. Este sistema requiere también de una evaluación previa de los trabajadores a su puesto de trabajo. Las razones de su aplicación son las siguientes:

- ◆ Razones humanitarias (preservar la vida).
- ◆ Mejora de las condiciones de trabajo.
- ◆ Permite la integración de la función de prevención con el resto de las funciones de la organización.
- ◆ Mejora la calidad del personal y ambiente laboral.
- ◆ Razones económicas y competitividad.
- ◆ Mejora la imagen de la empresa.

## 1- SELECCIÓN DE PERSONAL

Luego del reclutamiento, en el proceso de selección de personal, es conveniente hacer pasar a los candidatos por tamices cada vez más reducidos, hasta que sólo quede aquel, o aquellos, que mejor satisfacen las exigencias del caso, pudiendo cubrir la vacante con la persona que sea más útil para el puesto de trabajo consecuentemente con la organización.

En principio, es conveniente realizar una batería de test psicotécnicos para detectar ciertos aspectos de las personas que en la situación de trabajo pueden tener repercusiones importantes o simplemente no coinciden con el perfil que la empresa quiere mostrar, y que finalmente se traducirán en situaciones estresantes para el empleado, poniéndolo en una situación de riesgo.

- ♦ *Test de Bender*: explora el tipo de coordinación visomotora, logrando discriminar patologías severas, mentales orgánicas y también simulación. Se pueden ver también factores emocionales a través del trazo del lápiz, borraduras o manchas.
- ♦ *Test de la figura humana bajo la lluvia*: mide la reacción frente a la presión (tiempo, órdenes, trabajo, tareas). La presión está simbolizada por la lluvia. Con la implementación de este test se obtienen indicadores sobre: adaptabilidad, decisión, flexibilidad, tolerancia al stress, sentido de la urgencia, resolución, sensibilidad interpersonal. Es recomendable para tareas que impliquen trabajo bajo presión o toma de decisiones rápidas, enérgicas y eficaces; para tareas con desafíos, tareas cambiantes, que requieran libertad de actuar o en ambientes de conflicto o confrontación y atención a clientes.
- ♦ *Test de Raven* (test de matrices diferenciales): marca el nivel de razonamiento lógico; el desarrollo intelectual.
- ♦ *Test de dominoes*: mide la capacidad intelectual general. Los reactivos están dispuestos en orden de dificultad creciente. Utiliza el mismo procedimiento percentilar que el Raven.
- ♦ *Test desiderativo*: informa acerca de las defensas predominantes que posee la persona y si estas son eficaces o no frente a determinadas situaciones que produzcan una movilización en su interior.<sup>15</sup>

Luego de que los postulantes hayan pasado por los test psicotécnicos se los puede someter a diferentes pruebas de conocimiento; a saber:

---

<sup>15</sup> Apuntes – Cátedra “Administración de Recursos Humanos”, para la carrera Tecnicatura Superior en Administración de Empresas Hoteleras de la facultad de Turismo del Mar del Plata Community Collage. Profesora: Lic. María del Carmen Pensado.



- ♦ *Pruebas situacionales:* someter al postulante a una situación para que reaccione.
- ♦ *In basket:* ubicar a la persona en un cuarto para que simule una situación de trabajo, y así ver como resuelve problemas diarios en el trabajo.
- ♦ *Dramatizaciones:* juego de roles; diálogos en situaciones simuladas para ver como actúa y reacciona.
- ♦ *Rol del entrevistador:* para cargos que tienen que conducir personas. El postulante pasa a ser el entrevistador. Entrevista a alguien preparado para ello (comunicar un despido, reducción de personal, salario).
- ♦ *Pruebas actitudinales:* son grupales. Trabajando en situaciones simuladas se trata de ver las tendencias de cada uno de los postulados.
- ♦ *Pruebas de conocimientos específicos:* tomada por el superior directo, indagando en el postulante aquellas operaciones puntuales que hacen al puesto a ocupar.

## 2- REALIZAR ANÁLISIS CLÍNICOS

Establecer, de acuerdo a los factores de riesgo y a las condiciones de trabajo, los exámenes clínicos necesarios para evaluar el estado de salud de los trabajadores. Tanto como para ubicar al trabajador en tareas de acuerdo a sus aptitudes psicofísicas (adaptando el trabajo al trabajador y no este a su trabajo) como para evitar que ingrese a la organización con una enfermedad, insuficiencia o lesión y acuse razones laborales.

No sólo es necesario, sino también obligatorio por ley, que la empresa determine las condiciones de salud física y psicológica del trabajador, tanto antes de que ingrese este a trabajar, como durante el período laborado e incluso en el momento en el que se retira de la compañía. Por consiguiente, los exámenes laborales son los siguientes:

- ♦ *Exámenes de ingreso:* conjunto de exámenes clínicos y paraclínicos que se le practican a un aspirante, como requisito para ingresar a la empresa, con miras a determinar sus condiciones de salud, susceptibilidad y aptitud funcional para el cargo específico al que aspira. Las ayudas diagnósticas se solicitan de acuerdo con los factores de riesgo a los cuales va a estar expuesto, o al tipo de trabajo que va a realizar. Es así como los análisis más frecuentes son: serología o V.D.R.L. (para investigar sífilis), hemoclasificación o factor Rh, prueba de embarazo (en mujeres), parcial de orina, coprológico, cuadro hemático y algunos menos frecuentes como colesterol total, colesterol HDL, glicemia (azúcar en sangre) y ácido orico, los cuales se realizan especialmente en personas mayores de 35 años para prevenir o diagnosticar enfermedades cardiovasculares o diabetes.

Adicionalmente para las personas que estén recibiendo, preparando y distribuyendo alimentos que se van a dar al consumo, es necesario efectuar un control, mediante análisis como frotis y cultivo de garganta, examen de uñas, y baciloscopia (examen de esputo o expectoración). El objeto de estos análisis es detectar la presencia de bacterias que puedan transmitirse en el trabajo y que originen enfermedades infecciosas.

- ♦ *Exámenes periódicos:* conjunto de exámenes clínicos y paraclínicos que se le practican al trabajador en forma periódica, con el fin de identificar cambios subclínicos o clínicos en su salud, es decir que puedan o no ser percibidos por la persona, relacionados a la exposición de factores de riesgo en su sitio de

trabajo, o a un accidente laboral. Los exámenes dependen de las condiciones de trabajo, del estado de salud de la persona y de las recomendaciones de vigilancia epidemiológica.

- ♦ *Exámenes post-incapacidad:* el objetivo es determinar el estado general de salud y verificar si las condiciones funcionales del individuo al reingreso son compatibles con el cargo que desempeña.
- ♦ *Exámenes de retiro:* determinan el estado de salud del trabajador en el momento del egreso. Estos exámenes dependen también de las condiciones de trabajo, y los factores de riesgo a los que estuvo expuesto el individuo.<sup>16</sup>

### 3- INDUCCIÓN

Luego que se ha contratado al candidato que reúne todas las condiciones, se procederá a la etapa de inducción, o sea, el proceso de socialización institucional. Esta debe ser sumamente eficiente pues es donde el empleado se debe adaptar a la organización y al puesto específico de trabajo. En esta etapa de socialización con la cultura de la empresa se le explicarán al empleado todas aquellas cuestiones del trabajo y lo que se pretende de él. Debe hacerse una inducción general y una específica:

- ♦ *General:* la realiza el departamento de Recursos Humanos, y presenta al empleado la empresa; haciendo conocer el propósito, la misión, la historia, orígenes, la proyección hacia los próximos años, recorrida por el hotel, señalando todas las instalaciones y salidas de emergencia, formas y día de pago, uniforme, servicios (obra social, comedor, refrigerio, convenios etc.).
- ♦ *Específica:* la realiza el superior inmediato, haciendo conocer los objetivos de la posición, la descripción de tareas, si el trabajo contribuye al trabajo de otro, responsabilidades, horarios, relaciones interdepartamentales, etc.

Esta información debe ser plasmada en un *Manual de Procedimientos*; el cual debe ser entregado a todo empleado cuando se incorpora en una organización en su período de inducción. Debe de contener aquellos aspectos generales de la organización; derechos y obligaciones de los empleados, obligaciones del empleador, normas generales de seguridad e higiene y específicos por área de trabajo, reglamento interno, etc.

Este manual debe establecer los procedimientos específicos. Es decir, estandarizar los procesos de trabajo con el fin de reducir los riesgos de accidentes.

Asimismo, en este manual se deben mencionar las herramientas que proporciona el hotel a fin de que los procedimientos se efectúen correctamente, y eludiendo los riesgos “evitables”, como guantes, uniformes adecuados a la actividad, manuales instructivos para la utilización de máquinas, y de las herramientas que proporciona en caso de que se ocasione el accidente, como el botiquín de primeros auxilios, asistencia médica por A.R.T., etc.

---

<sup>16</sup> [www.estructuplan.com](http://www.estructuplan.com)

Es importante, que este manual establezca una *política de prevención de riesgos laborales*, donde se señalen directivas y objetivos a tal fin:

- Compromiso de alcanzar un alto nivel de seguridad.
- La responsabilidad de todos los que integran la organización.
- El ser conocido y desarrollado por todos.
- La garantía que se proporcionarán los recursos humanos y económicos necesarios.
- Que se controle la eficacia del sistema.

#### 4- REALIZAR ESTADÍSTICAS

Es de imperiosa necesidad realizar un análisis estadístico de los accidentes de trabajo. Este análisis es fundamental puesto que de la experiencia pasada bien aplicada, surgen los datos para determinar los planes de prevención, y reflejar a su vez la efectividad y el resultado de las normas de seguridad adoptadas. Con la información arrojada por esta investigación se podrá:

- ◆ Detectar, evaluar, eliminar o controlar las causas de accidentes.
- ◆ Dar base adecuada para poner en práctica normas preventivas.
- ◆ Determinar costos directos e indirectos.

Si bien esta información es exigida por la Ley 19.587, la cual expresa de la obligatoriedad de denunciar los accidentes de trabajo y obliga a los empleadores a denunciar a la A.R.T. y a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo tales accidentes acontecidos, para que la A.R.T, se halle obligada a cubrir los costos generados por el siniestro; estos datos son vitales para analizar en forma exhaustiva los factores determinantes del accidente, separándola por tipo de lesión, intensidad de la misma, áreas dentro de la planta con actividades más riesgosas, horarios de mayor incidencia de los accidentes, días de la semana, puesto de trabajo, trabajador estable ó reemplazante en esa actividad, etc. Así se podrá entonces individualizar las causas de los mismos, y proceder por lo tanto a diagramar los distintos planes de mejoramiento de las condiciones laborales y de seguridad, para poder cotejar año a año la efectividad de los mismos.

Existen fórmulas que permiten traducir numéricamente ciertos índices, los cuales aportarán información estadística sobre los accidentes. Estas fórmulas son:

a) <u>ÍNDICE DE FRECUENCIA:</u>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de accidentes con baja} \times 1.000.000}{\text{N}^\circ \text{ de horas trabajadas}}$
b) <u>ÍNDICE DE GRAVEDAD:</u>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de jornadas perdidas} \times 1.000}{\text{N}^\circ \text{ de horas trabajadas}}$
c) <u>ÍNDICE DE PERMANENCIA:</u>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de jornadas perdidas por accidente}}{\text{N}^\circ \text{ de accidentes}}$

d) ÍNDICE DE INCIDENCIA:

N° de accidentes

N° de personas expuestas

## 5- EVALUAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Analizar el medio en que se encuentran los trabajadores, buscando sus consecuencias, con el fin de poder determinar cuáles son los métodos más adecuados para paliar una situación no satisfactoria. Con el objetivo de descubrir dónde se da, o puede darse, una situación crítica; estableciendo el diagnóstico de una situación de trabajo y de las exigencias a las que está sometido el trabajador.

Es conveniente basarse en los trabajadores, sea cual sea su función, puesto que son los mejores expertos de sus condiciones de trabajo. Se sugieren cuatro etapas:

- a) *Conocer la empresa:* situarse en el contexto global en el que se presentan estas condiciones. Este análisis debe dar una visión global, y todavía superficial, del estado de las condiciones de trabajo en los distintos sectores del hotel. Para esta etapa, es conveniente utilizar fichas de guía para la obtención de datos que se pueden encontrar en el departamento de personal:

<b>I Hotel</b> *****		<b>LISTADO DE SECTORES Y SUS PROBLEMAS</b>		<b>Fecha:</b> ...../...../.....	<b>FICHA 1</b>
<b>Lista de Sectores</b>		<b>Encargado (3)</b>	<b>Personal aproximado (4)</b>	<b>Condiciones desfavorables (5)</b>	<b>Trastornos ocasionados (6)</b>
<b>Principales (1)</b>	<b>Subsectores (2)</b>				

**Gráfico 03** - Ejemplo aplicable: “Planilla de Listado de Sectores y sus problemas”

*Destinada a recoger la información que permite identificar cada uno de estos sectores, así como sus condiciones generales de manera que en ella se resume la organización global de la empresa.*

SECTORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Gerencia Gral. (1)		x	x	x	x								
Gerencia de AA&BB (2)	x		x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
Gerencia de Habitaciones (3)	x	x		x	x	x			x	x	x		x
Gerencia de RRPP y Mktg (4)													
Gerencia de RRHH (5)													
Jefe de Recepción (6)													
Chef (7)													
Jefe de Eventos (8)													
Ama de Llaves (9)													
Jefe de Mantenimiento (10)													
Administración (11)													
Maitre (12)													
Jefe de compras (13)													

**Gráfico 04** - Ejemplo aplicable: "Planilla de Análisis de las Relación Interdepartamental"

Una vez identificados los sectores, el paso siguiente será definir el tipo de relación que existe entre ellos, lo que reflejará el funcionamiento interno del hotel.

**ÍNDICES GLOBALES**

INDICADORES	Año		
	2001	2002	2003
<b>1- ABSENTISMO</b>			
a) N° de accidentes que han supuesto parar:			
b) Con motivo (horas)			
c) - Accidentes			
d) - Enfermedades			
e) - Razones personales			
f) -			
g) Sin motivo (horas)			
h) Horas totales absentismo (b + g)			
i) Horas totales trabajadas			
j) % de absentismo (h/i x 100)			
<b>2- ROTACIÓN DE PERSONAL</b>			
k) Plantilla a 1 de enero			
l) Plantilla a 31 de diciembre			
m) Plantilla media (k+l /2)			
n) BAJAS			
o) % de rotación (n/m x 100)			
<b>3- CAMBIOS INTERNOS</b>			
p) Cambios de sector N°			
<b>4- CONFLICTOS GRAVES</b>			
q) N° de paradas en el trabajo			
r) Días de trabajos perdidos			

s) N° de despidos

**Gráfico 05** - Ejemplo aplicable: “Planilla de Índices de Tensión y Mal Funcionamiento”  
 Su objetivo es resumir unos indicadores cuantificables que, aunque en sí mismos pueden no tener una significación especial, su comparación de los últimos años puede ser indicativa de una situación. Son lo que podríamos llamar los primeros síntomas de alarma

<b>I Hotel</b> *****	ÍNDICES DE TENSIÓN Y MAL FUNCIONAMIENTO			Ficha 4	
	ANÁLISIS DE LA EDAD DEL PERSONAL	Sector:..... .....			
a 31/12 del año	2001	2002	2003		
Plantilla Total					
Hombres					
Menores de 25 años					
De 25 a 50 años					
Mayores de 50 años					
Mujeres					
Menores de 25 años					
De 25 a 50 años					
Mayores de 50 años					
Observaciones					

**Gráfico 06** - Ejemplo aplicable: “Planilla de Datos demográficos del personal”

En ella se resumen los datos demográficos del personal, que condicionan por una parte la interpretación de los datos que se obtendrán en la encuesta, y por otra las medidas que deberán tomarse posteriormente.

- b) *Análisis global de la situación:* realizar una evaluación del estado de las condiciones de trabajo, en el conjunto de la empresa y en cada dependencia, que permita destacar los lugares donde la situación es más desfavorable y determinar, en consecuencia, en qué dependencias deberá realizarse un análisis complementario. Se trata de explotar los resultados de la etapa anterior y decidir en qué sectores se necesita un diagnóstico más detallado; es decir, fijar prioridades.
- c) *Encuesta sobre el terreno:* realizar encuestas abiertas a una o dos personas que trabajen en el sector a estudiar y que conozcan todas las actividades del departamento. Se contemplan nueve aspectos globales, cada uno de los cuales es evaluado a través de una serie de indicadores:

ÁREA DE ESTUDIO	INDICADORES
CONTENIDO DEL TRABAJO	Material trabajado. Adecuación de los útiles de trabajo. Distribución de las tareas. Viabilidad del trabajo. Nivel de calidad requerido. Utilidad social; prestigio del producto
PUESTO DE TRABAJO	Esfuerzos estáticos. Esfuerzos dinámicos. Rapidez de ejecución. Nivel de atención. Margen de iniciativa. Seguridad. Organización. Remuneración. Status del puesto. Tiempo de trabajo
ENTORNO DEL PUESTO	Cantidad. Calidad del espacio. Seguridad e Higiene. Ruido y vibraciones. Iluminación. Ambiente térmico. Espacios sociales. Localización geográfica
DISTRIBUCIÓN	Conocimiento de las funciones. Adecuación de las aptitudes. Consignas de trabajo.

DEL TRABAJO	Distribución de las tareas. Equilibrio entre funciones.
EJECUCIÓN DE LAS TAREAS	Información al trabajador. Adecuación del puesto. Elección del método operatorio. Adecuación de las consignas de trabajo. Preparación material. Perturbaciones (averías, interrupciones) Asistencia técnica. Control del los resultados. Sistema de remuneración.
EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL	Objetivos de la evaluación del personal- Métodos de evaluación. Responsabilidad de la evaluación. Consecuencias. Actitud hacia la formación permanente. Promoción. Gestión de personal.
RELACIONES SOCIALES	Coincidencia de intereses con la empresa. Información. Libertad de expresión. Derecho a equivocarse. Solidaridad entre los compañeros. Sistema de estímulo / sanción. Evolución profesional (ayudas para estudios, reconversión a nuevos puestos)
LOS INDIVIDUOS Y EL GRUPO	Grado de autonomía. Participación en las decisiones. Importancia del grupo. Intervención de los trabajadores. Integración del personal. Conflictos interpersonales.
ESTILO DE MANDO	División del trabajo. Relaciones entre los grupos de trabajo. Relaciones con el exterior. Conflictos funcionales.

**Tabla N° 10** - "Indicadores de las condiciones laborales."

- d) *Balance del estado de las condiciones de trabajo*: integrar e interpretar la información obtenida a través de la encuesta. Esta fase tiene especial importancia pues permite deducir las causas de las condiciones de trabajo consideradas perjudiciales y condicionará, por tanto, la propuesta de soluciones o mejoras a realizar. Para el establecimiento del diagnóstico definitivo es indispensable discutir los resultados obtenidos con personas externas al grupo de análisis. <sup>17</sup>

## 6- CAPACITAR

Capacitar al personal en materia de higiene y seguridad, en prevención de enfermedades profesionales y de accidentes del trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios generales y específicos de las tareas que desempeña.

La capacitación del personal puede efectuarse por medio de conferencias, cursos, seminarios, clases y complementarse con material educativo gráfico, medios audiovisuales, avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad.

La capacitación en materia de higiene y seguridad y medicina del trabajo debe ir orientada a todos los sectores del hotel en sus distintos niveles:

- ◆ Nivel superior: dirección, gerencias y jefaturas
- ◆ Nivel intermedio: supervisión de líneas y encargados
- ◆ Nivel operativo: trabajador de producción y administrativo

Las capacitaciones deben ser planificadas en forma anual a través de programas de capacitación para los distintos niveles. Los planes anuales de capacitación deben ser programados y desarrollados por los Servicios de Medicina, Higiene y Seguridad en el Trabajo en las áreas de su competencia.

Generales a todas las áreas de actividad de un hotel, son de mayor necesidad las capacitaciones que refieren a:

- ♦ Primeros Auxilios
- ♦ Incendios – Uso de extinguidores
- ♦ Evacuaciones
- ♦ Ventajas y desventajas del orden y la limpieza del puesto de trabajo

Y las capacitaciones específicas por las grandes áreas de un hotel cinco estrellas son:

<b>RECEPCIÓN</b>	- Posturas correctas - Manejo de quejas
<b>MANTENIMIENTO</b>	- Utilización de Herramientas y Maquinarias - Intoxicaciones con productos químicos
<b>PISOS</b>	- Intoxicaciones con productos de limpieza - Posturas correctas y levantamiento de peso
<b>AA&amp;BB</b>	- Correcta utilización de utencillos y maquinarias - Posturas correctas

**Tabla N° 11:** “Cursos de capacitación por área de trabajo en hoteles”

Las razones por las que es fundamental la capacitación son:

- a) *Razones humanitarias:* se ha de tener en cuenta el sufrimiento físico del lesionado, disminuido en sus condiciones físicas y capacidad para trabajar.
- b) *Razones morales:* el deber moral, de no exponerse y no exponer al otro a riesgos, que muchas veces pueden ser evitados.
- c) *Razones sociales:* la influencia de la seguridad sobre el clima social de la empresa.
- d) *Razones económicas:* el lesionado sufre una disminución de sus ingresos. A su vez la empresa tiene costos no asegurables que repercuten negativamente en su economía.
- e) *Razones legales:* la legislación vigente penaliza la falta de condiciones seguras en el ambiente de trabajo.<sup>18</sup>

**7- INSPECCIONES DE SEGURIDAD:** con el objetivo de detectar las condiciones e instalaciones inseguras, de detectar actos inseguros y de detectar las acciones correctivas ineficaces, es conveniente realizar inspecciones de seguridad. Las mismas pueden estar a cargo de:



- Inspectores estatales.
- Inspectores de organizaciones gremiales.
- Responsables de Seguridad e Higiene de la propia empresa.

En una inspección de seguridad hay que realizar las siguientes comprobaciones

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| - Condiciones del edificio                             | - Máquinas                    |
| - Buen orden y limpieza                                | - Agentes químicos            |
| - Recepción y almacenamiento                           | - Prevención contra incendios |
| - Instalaciones eléctricas y de alumbrado              | - Protección personal         |
| - Instalaciones de calefacción, ventilación, gas, etc. | - Condiciones ambientales     |
|  | - Salidas de emergencia       |
|  | - Planes de evacuación.       |

Todo este sistema de gestión integrada a partir de la evaluación de los riesgos permitirá planificar la prevención de acuerdo a las características del establecimiento, siempre adoptando el trabajo al hombre, aplicando nuevas tecnologías, adoptando medidas que antepongan la protección colectiva o individual, y capacitando al personal.

DEPARTAMENTO	RIESGO	POSIBLES SOLUCIONES
<b>FRONT Y BACK OFFICE</b>	Pantallas de visualización de datos (terminales de ordenador)	<p>Puestos de trabajo informáticos ajustables: el monitor debe de estar al mismo nivel de los ojos para evitar fatiga en cuello y cabeza, el teclado debe de estar al mismo nivel que los codos y levemente inclinado para mantener relajadas las muñecas, proporcionar filtro para las pantallas.</p> <p>Formar al personal sobre técnicas para colocar adecuadamente su equipo.</p> <p>Mantenimiento de posturas correctas.</p> <p>Pausas para descansar la vista y la postura (ya sea de pie o sentado).</p>
	Mala calidad del aire en interiores	<p>Ventilación apropiada.</p> <p>Determinar zonas de fumadores en el lobby y en la recepción, donde los empleados se vean lo menos expuestos posibles a inhalar humo de cigarrillos o habanos.</p>
	Levantamiento de peso	<p>Formar al personal sobre técnicas de levantamiento de peso.</p> <p>Utilización de carretillas portaequipaje (campanas), las que deben encontrarse en buen estado y ruedas que permitan un deslizamiento suave.</p>
	Manejo de dinero	<p>Formar al personal sobre modo de actuación en caso de robo para evitar que la situación llegue a provocarle extrema tensión.</p> <p>Situar la caja en un lugar iluminado y con cámaras de seguridad detrás, para</p>

		<p>que el empleado se sienta más resguardado.</p> <p>Formar al personal sobre detección de billetes falsos y proporcionar las herramientas necesarias para su detección, para que la presión que implica el manejo de dinero no llegue a producirle malestar.</p> <p>Disponer de personal de seguridad que controle el ingreso y egreso de personas por todos los accesos del hotel, y que asimismo efectúe recorridos por todo el edificio para detectar conductas sospechosas de personas, que se encuentren hospedadas o no y eviten que anden “deambulando” en áreas públicas.</p>
Riesgos en cocheras	Atropellamiento	Señalización clara de los carriles de circulación, pasos de peatones, indicadores del sentido de la circulación del tráfico, señales de “stop” en cruces.
	Inhalación de gases de tubos de escape	Ventilación apropiada. Pausas para “cambiar de aire”.
	Caídas y tropiezos	Mantenimiento de zonas limpias de los derrames de agua, aceite y cualquier desperdicio.
	Uniformes	<p>Facilitar a porteros, mensajeros y garajistas, uniformes que se adecuen a las condiciones ambientales externas.</p> <p>Si su trabajo implica movimientos con el cuerpo, deben permitirle la libertad del movimiento y comodidad.</p>
Postura	De pie	<p>Los empleados deben poder trabajar con los brazos a lo largo del cuerpo y sin tener que encorvarse ni girar la espalda excesivamente.</p> <p>Como la superficie de trabajo no es ajustable (mostrador), facilitar un pedestal para elevar la superficie de trabajo a los trabajadores más altos. A los más bajos, se les debe facilitar una plataforma para elevar su altura de trabajo.</p> <p>Se debe facilitar un escabel para ayudar a reducir la presión sobre la espalda y para que el trabajador pueda cambiar de postura. Trasladar peso de vez en cuando disminuye la presión sobre las piernas y la espalda.</p> <p>En el suelo debe haber una estera para que el trabajador no tenga que estar en pie sobre una superficie dura. Si el suelo es de cemento o metal, se puede tapar para que absorba los choques. El suelo debe estar limpio, liso y no ser resbaladizo.</p> <p>Los trabajadores deben llevar zapatos con empeine reforzado y tacos bajos.</p> <p>Debe haber bastante espacio a fin de que el trabajador pueda cambiar de postura mientras trabaja.</p> <p>El trabajador no debe tener que estirarse para realizar sus tareas. Así pues, el trabajo deberá ser realizado a una distancia de 20 a 30 cm. frente al cuerpo.</p> <p>El puesto de trabajo debe ser diseñado de manera tal que el trabajador no tenga que levantar los brazos y pueda mantener los codos próximos al</p>

			cuerpo.
		Sentado	<p>Si el trabajo requiere el uso de computadora y una gran libertad de movimientos es necesario que el plano de trabajo esté situado a la altura de los codos; la altura de la mesa de trabajo deberá ser un poco más baja que la altura de los codos.</p> <p>Si el trabajo es de oficina, leer y escribir, la altura del plano de trabajo se situará a la altura de los codos, teniendo presente elegir la altura para las personas de mayor talla ya que los demás pueden adaptar la altura con sillas regulables.</p> <p>La mesa de trabajo debe tener un espacio reservado para las piernas, que permite el confort postural del operario.</p> <p>Debe haber una buena disposición de los elementos a manipular en el área de trabajo, pues no obligará al trabajador a realizar movimientos forzados del tronco con los consiguientes problemas de dolores de espalda. Tanto en el plano vertical como en el horizontal, se deben determinar las distancias óptimas que permitan un confort postural adecuado.</p>
		Otras	<p>Formar al personal acerca de las posturas correctas de la mano y el brazo cuando trabajan con ordenadores mediante cursos de ergonomía.</p> <p>Proporcionar mouse y teclados que sean ergonómicos.</p>
	Stress		<p>Contratar personas que respondan al perfil de la empresa, para evitar que las exigencias causen stress en ellos.</p> <p>Brindar cursos sobre manejo de quejas para que los empleados puedan abordar situaciones que suelen a llegar a ser tensas y críticas.</p>
	Hablar por teléfono		<p>Permitir al trabajador hacer pausas periódicas.</p> <p>Si se le proporciona al empleado "manos libres" asegurarse que el volumen de escucha no afecte su sistema auditivo.</p>
SERVICIO DE LIMPIEZA	Uniformes		<p>Proporcionar uniformes que sean cómodos y les permitan moverse cómodamente.</p> <p>El calzado debe de ser cómodo y de goma para evitar resbalones y caídas.</p>
	Lesiones por esfuerzo repetitivo		<p>Para el transporte de los equipos y enseres, los empleados deben utilizar carritos que deben estar en perfecto estado de mantenimiento y tener las ruedas engrasadas para permitir un deslizamiento suave y transportar cargas pesadas sin riesgos de tropiezos. Además los carritos deben ser relativamente ligeros, fáciles de manejar y permitir al que lo lleva ver con claridad por donde va.</p> <p>Formar al personal sobre aspectos de ergonomía y de cómo levantar correctamente pesos para reducir la incidencia de los riesgos por LER.</p>
	Productos		Utilización de guantes protectores.

	químicos	<p>Empleo de productos menos peligrosos.</p> <p>Ventilación adecuada, abriendo las ventanas o mediante ventiladores y extractores de aire.</p> <p>Almacenar los productos químicos, debidamente etiquetados y lejos de lugares destinados a comidas.</p>
	Tropiezos y caídas	<p>Establecer métodos de trabajo que reduzcan la necesidad de trabajar con prisa.</p> <p>Formar al personal para que esté especialmente atento a las medidas de seguridad que deben adoptarse para prevenir caídas y tropiezos, como evitar dejar herramientas de trabajo en el suelo, pisos mojados, etc.</p>
	Cortes	<p>Formación sobre procedimientos apropiados para la manipulación de cristales, hojas de afeitar, etc.</p> <p>Colocar en los cestos de basura bolsas para reducir los riesgos.</p>
	Agujas de jeringas	<p>Brindar al personal las instrucciones para que comuniquen en caso de encontrarse con agujas para que conozcan el procedimiento de deshacerse de estas.</p> <p>Poner a disposición del personal cajas de recipientes homologados para agujas.</p> <p>El hotel deberá contar con procedimientos médicos y de asesoramiento eficaces para atender a los empleados que se hayan pinchado con agujas hipodérmicas usadas.</p>
	Levantamiento de peso	<p>No permitir que el personal femenino levante mayor peso al indicado para su condición.</p> <p>Formar a valet y peones sobre formas adecuadas de levantamiento de peso.</p>
	Estrés por calor	<p>Instalar sistemas de aire acondicionado y aislar las fuentes de calor.</p> <p>Ventilar las zonas de calor con extractores de aire caliente, haciendo pausas frecuentes en zonas frescas, bebiendo agua abundante y llevando ropa suelta y cómoda</p>
MANTENIMIENTO	Productos químicos	<p>Utilización de equipos de protección personal, como guantes protectores.</p> <p>Empleo de productos menos peligrosos.</p> <p>Ventilación adecuada, abriendo las ventanas o mediante ventiladores y extractores de aire.</p> <p>Almacenar los productos químicos, debidamente etiquetados y lejos de lugares destinados a comidas.</p>
	Tropiezos y caídas	<p>Las escaleras que utilicen para alcanzar lugares elevados, deben estar en buenas condiciones. Es recomendable que alguien sostenga esta siempre desde abajo.</p> <p>Deben utilizar apropiadamente los arneses que se facilitan para limpiar vidrios y controlar que estén en buen estado.</p> <p>Los pisos y escaleras deben estar libres para evitar tropiezos.</p>

		Levantamiento de peso	<p>Formar al personal sobre técnicas adecuadas de levantamiento de carga.</p> <p>Facilitar carretillas o “zorras” para transportar elementos pesados.</p>	
		Utilización de herramientas	<p>Utilizar guantes al emplear herramientas eléctricas o proporcionar herramientas que tengan agarraderas que reducen la vibración (además permiten un mejor agarre).</p> <p>Las herramientas se deben agarrar usando toda la mano, de forma que el dedo pulgar y el índice estén sobrepuestos levemente.</p> <p>Asegurar el objeto sobre el cual se está trabajando para reducir la tensión que causa el agarrarlo con la mano.</p>	
		Contacto con residuos	<p>Facilitar a los empleados que tengan contacto con los residuos guantes y barbijos.</p> <p>Las bolsas de residuos deben ser resistentes para evitar inconvenientes futuros; por ejemplo, si se rompe una bolsa estos deben manipularla.</p>	
		Salas de máquinas	<p>Permitir solo el ingreso a personas autorizadas.</p> <p>Si hay excesivo ruido, disponer de elementos de protección personal.</p>	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	COCINA	Máquinas, cuchillos y aparatos para cortar	<p>Formación completa antes de manejar los aparatos.</p> <p>Seguir las indicaciones del fabricante para su uso seguro.</p> <p>Asegurarse de que las máquinas estén apagadas y desenchufadas antes de proceder a su limpieza.</p> <p>Prescindir de colgantes y adornos sueltos que puedan caerse o quedar atrapados en las máquinas.</p> <p>No introducir alimentos en las máquinas con las manos.</p> <p>Guardar los cuchillos en un lugar apropiado.</p> <p>No utilizar los cuchillos para actividades ajenas a su uso específico (abrir latas).</p> <p>Mantener los cuchillos bien afilados (ejercer mayor presión aumenta el riesgo que resbale la hoja).</p> <p>Transportar los cuchillos asidos por el mango y con la hoja hacia el suelo.</p>	
		Hornos y Fogones	Generales	<p>Utilizar manoplas protectoras para transportar cazuelas, levantar las tapas de las mismas o retirarlas del horno.</p> <p>Someter todo tipo de hornos a revisiones periódicas de mantenimiento</p>
			A gas	<p>Si se utilizan hornos de gas, chequear que se conecte el piloto antes de encenderlo.</p>
			Freidoras	<p>Evitar que el aceite se caliente en exceso y se incendie.</p> <p>No llenar demasiado de aceite para impedir que llegue a rebosar.</p> <p>Utilizar guantes, delantales y camisetas de manga larga</p>

			Microondas	<p>La puerta y las juntas deben estar limpias de residuos de grasa y comida, para que el cierre correctamente y se produzca un escape de radiación al exterior.</p> <p>Colocar en las proximidades del horno instrucciones sobre su funcionamiento.</p>
			Platos cocinados a la vista del cliente	<p>Solo debe servirlo el personal debidamente instruido y que sepa manejar combustible líquido o semisólido.</p> <p>Contar con un extintor de dióxido de carbono.</p>
			Cámaras de refrigeración y congeladores	<p>Asegurarse que las cámaras cuenten con tiradores de apertura en el interior y con interruptores de alarma.</p> <p>Mantener el suelo limpio para evitar resbalones.</p> <p>Asegurarse de que nadie haya quedado encerrado.</p>
			Tropezos y caídas	<p>Evitar dejar elementos que entorpezcan el paso, como cajones de frutas y verduras, cajones de bebidas.</p> <p>La comida, la grasa y el agua derramadas en el suelo deben limpiarse de inmediato.</p>
			Temperaturas extremas	<p>Disponer de campanas extractoras de aire caliente.</p> <p>Organizar los períodos de trabajo/descanso</p> <p>Beber grandes cantidades de agua.</p> <p>Proporcionar ropa de protección</p>
			Ventilación	<p>Retirar y limpiar con regularidad los filtros de los sistemas de ventilación que eliminan olores, grasas y humos, puesto que la grasa en suspensión hará las superficies resbaladizas.</p>
		Limpieza general	Lavado de vajilla	<p>No sobrecargar los lavavajillas pues podrían obstruirse y dejar de funcionar.</p> <p>Utilizar guantes a la hora de retirar vajilla de su interior.</p>
			Productos de limpieza	<p>Ventilar el lugar mediante campanas y extractores.</p> <p>Utilizar guantes de goma y mascarillas desechables.</p> <p>Se deben guardar debidamente etiquetados y lejos de lugares reservados a los alimentos.</p>
			Compresores de basura	<p>Adquirir sólo aquellos que estén diseñados de manera tal que solo funcionen con la tapa cerrada para evitar que las manos y el pelo queden atrapados.</p>
		SERVICIO DE AA&BB		Resbalones y caídas

Los cables sueltos han de fijarse bien al suelo.

Todas las alfombrillas deben ser antideslizantes o contar con un reverso

			de goma
		Quemaduras	No se deben llenar en exceso los vasos y platos al servir bebidas calientes en la mesa y procurar no salpicar. Si se llevan a la boca, se debe protegerse las manos con servilletas.
		Lesiones musculoesqueléticas	Planificación de los puestos de trabajo y sus horarios, de manera que las labores del personal tengan carácter rotatorio a fin de disminuir las tareas repetitivas.
		Cristales rotos	Inspección periódica para detectar vasos agrietados o con fragmentos rotos. No se deben coger varios vasos con una sola mano, introduciendo un dedo dentro de cada vaso, ya que se pueden chocar unos con otros y romperse. En caso que se rompa un vaso del hielo, se debe dejar que el hielo se derrita completamente. Los cristales rotos jamás se deben recoger con las manos sin protección.
		Fumadores pasivos	Mejorar la ventilación. Acotar las zonas de no fumadores.
		Resbalones y caídas	Utilizar calzado no deslizante con suela de goma. Inspeccionar regularmente el suelo para detectar irregularidades o desperfectos del suelo donde la gente pueda tropezar.
		Gases comprimidos	Las bebidas deben guardarse boca arriba para evitar explosiones.
		Ruidos	Limitar el tiempo de exposición a niveles elevados de ruido. Intentar reducir el volumen, y si no fuese posible existen medidas de protección para el personal, como lo son los tapones para los oídos.
		Levantamiento de peso	Utilizar una técnica que garantice seguridad. Llevar las bandejas con la técnica apropiada.
VARIOS	SPA, PISCINA Y GIMNASIO	Resbalones y caídas	Los suelos deben ser antideslizantes y se deben encontrar en buen estado de mantenimiento y con los drenajes apropiados. Los charcos de agua deben secarse al instante.
		Productos químicos	Utilizar guantes de goma y mascarillas desechables. Se deben guardar debidamente etiquetados y lejos de lugares reservados a los alimentos. El personal debe recibir formación sobre la utilización y manipulación de estos productos y los riesgos que pueden provocar.
	TIENDAS DE ART. DE REGALO	Caídas y esguinces	Las escaleras que utilicen para alcanzar lugares elevados, deben estar en buenas condiciones. Es recomendable que alguien sostenga esta siempre desde abajo. Los pisos, escaleras deben estar libres

			para evitar tropiezos.
		Levantamiento de peso	Formar al personal en técnicas adecuadas para el levantamiento de peso. Disponer de carros para el transporte de mercancías.
SALÓN DE BELLEZA Y PELUQUERIA		Lesiones por esfuerzo repetitivo	Formar al personal sobre los riesgos que corren por el sometimiento de las manos a posturas extrañas para realizar su trabajo.
		Herramientas de trabajo	Las tijeras y hojas de afeitar deben mantenerse en buen estado para facilitar el corte. Planchitas, bucleras y demás herramientas eléctricas deben estar en buen estado y los cables no deben estar pelados.
		Productos químicos	Utilizar guantes y delantales. Los locales deben tener una ventilación adecuada, que proporcione aire puro y elimine humos, sobretodo en las zonas donde los empleados mezclan las sustancias.
DPTO. DE COMPRAS Y ALMACENAMIENTO		Levantamiento de peso	Formar al personal en técnicas adecuadas para el levantamiento de peso. Disponer de carros para el transporte de mercancías.
		Ingreso a cámaras frigoríficas	Proporcionar una vestimenta de protección adecuada. Asegurarse que las cámaras cuenten con tiradores de apertura en el interior y con interruptores de alarma. Mantener el suelo limpio para evitar resbalones. Asegurarse de que nadie haya quedado encerrado.
ADMINISTRACIÓN		Postura sentada	Si el trabajo requiere el uso de computadora y una gran libertad de movimientos es necesario que el plano de trabajo esté situado a la altura de los codos; el nivel del plano de trabajo nos lo da la altura de la máquina, por lo tanto la altura de la mesa de trabajo deberá ser un poco más baja que la altura de los codos. Si el trabajo es de oficina, leer y escribir, la altura del plano de trabajo se situará a la altura de los codos, teniendo presente elegir la altura para las personas de mayor talla ya que los demás pueden adaptar la altura con sillas regulables. La mesa debe tener un espacio reservado para las piernas, que permite el confort postural del operario Debe haber una buena disposición de los elementos a manipular en el área de trabajo, pues no obligará al trabajador a realizar movimientos forzados del tronco con los consiguientes problemas de dolores de espalda. Disponer de sillas giratorias para que el empleado evite estirarse innecesariamente.
		Terminales	Puestos de trabajo informáticos ajustables: el monitor debe de estar al



		de ordenador	<p>mismo nivel de los ojos para evitar fatiga en cuello y cabeza, el teclado debe de estar al mismo nivel que los codos y levemente inclinado para mantener relajadas las muñecas, proporcionar filtro para las pantallas.</p> <p>Disponer de una almohadilla para reducir la tensión y la presión en las muñecas.</p> <p>Colocar los documentos en un atril para reducir la tensión y la presión en las muñecas.</p> <p>Formar al personal acerca de las posturas correctas de la mano y el brazo cuando trabajan con ordenadores mediante cursos de ergonomía.</p> <p>Proporcionar mouse y teclados que sean ergonómicos.</p>
COMUNES	ACOSO SEXUAL	<p>Los empleados que crean han sido sujetos a conductas censurables deberán de informar de inmediato al acosador que descontinúe la conducta no deseada y deberán reportarlas al gerente de su departamento y sus supervisores inmediatos. Si la conducta inapropiada involucra a un gerente o a un supervisor al cual el empleado se reporta directa o indirectamente, los empleados podrán entonces buscar ayuda con el Gerente de Recursos Humanos.</p> <p>La dirección del hotel ha de establecer una política clara sobre la manera de notificar y responder ante este tipo de incidentes. La empresa protegerá, mientras esté a su alcance la confidencialidad de las quejas que reciba.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos deberá gestionar todas las investigaciones necesarias, las cuales serán extensas y objetivas y proporcionar acceso a servicios médicos y de consejería psicológica: muchas veces no es posible ir a una clínica o consejero personal si alguien tiene el turno de la tarde o de la noche. Si los servicios no están disponibles en el hotel, proveer acceso a servicios de una clínica o de un consejero que estén disponibles en horario extendido.</p> <p>Brindarle la seguridad al empleado acosado, que si se determina que un acoso sexual ha ocurrido, la empresa tomará acciones correctivas y preventivas al respecto.</p>	
	INCENDIOS	<p>Mantener las escaleras libres de objetos que puedan bloquear o impedir las salidas.</p> <p>Mantener el orden en los lugares de trabajo y limpiar los líquidos derramados.</p> <p>Capacitación al personal en caso de evacuación y manejo de extintores.</p> <p>Asegurarse que los materiales inflamables estén guardados correctamente, de que las campanas extractoras de la cocina se limpien con regularidad y de que los aparatos eléctricos se encuentren en buen estado (sin cables pelados).</p> <p>En la decoración de interiores deben emplearse materiales ignífugos, y colocarse pantallas protectoras delante de las chimeneas.</p> <p>Los ceniceros han de vaciarse correctamente y las velas se utilizarán únicamente dentro de envases semicerrados.</p> <p>Todas las dependencias de los hoteles y los locales auxiliares, como salones de belleza, restaurantes y tiendas de artículos de regalo, deben cumplir los códigos en materia de incendios.</p> <p>Las habitaciones y los espacios comunes deben estar equipados con detectores de humos y pulverizadores de agua.</p> <p>Los extintores deben estar repartidos por todo el hotel al igual que las instrucciones de evacuación.</p> <p>Las salidas han de estar bien señalizadas e iluminadas. El hotel dispondrá de generadores auxiliares que proporcionen alumbrado de emergencia y otros servicios.</p> <p>Las personas con deficiencias auditivas deberán ser alojadas en habitaciones con alarmas visuales de colores brillantes para alertarles de las emergencias, y a los que tengan deficiencias visuales se les ofrecerá información en braille con las medidas de emergencia.</p> <p>Los hoteles deben contar con un sistema central de alarma capaz de localizar exactamente cualquier sospecha de incendio y de informar automáticamente a los servicios de emergencia, además de emitir por el sistema disponible para dirigirse al público los correspondientes avisos a clientes y empleados.</p> <p>Respetar las indicaciones de no fumar en lugares prohibidos.</p> <p>Arrojar las colillas en ceniceros o en espacios destinados a tal fin.</p>	

		<p>Colocar los trapos embebidos en combustibles lejos de las llamas.</p> <p>Cerrar los envases de los productos volátiles y no encender braceros.</p> <p>Poner biombos cuando se realicen soldaduras para que no se difunda el gas siguiente a las chispas.</p> <p>Utilizar productos combustibles sólo en lugares ventilados.</p> <p>Mantener los líquidos inflamables guardados en recipientes cerrados y lejos de fuentes de calor.</p> <p>Evitar sobrecargar un tomacorriente con más de dos enchufes.</p> <p>Si al ingresar a una habitación se percibe olor a gas, no se deben encender las luces, y si están prendidas, no apagarlas, pues la chispa que producen los contactores podría provocar una explosión. Cerrar la llave de paso de gas y ventilar el lugar.</p> <p>Realizar inspecciones del material contra incendios y particularmente verificar la recarga de extintores (cada seis meses).</p> <p>Realizar periódicamente simulacros de ejercicios contra incendios.</p>
	<p><b>STRESS</b></p>	<p>Diseñar los trabajos adecuadamente, disminuyendo el trabajo pesado al menor número posible, proporcionando descansos en los momentos que fuesen necesarios, evitar trabajos frenéticos y de rutina que tengan poco significado y no usen las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.</p> <p>Asegurar que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores.</p> <p>Diseñar los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.</p> <p>Definir claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores.</p> <p>Dar oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones afectando sus trabajos.</p> <p>Mejorar las comunicaciones, reduciendo la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro.</p> <p>Proveer oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.</p> <p>Establecer los calendarios de trabajo que están compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.</p> <p>La dirección debe hacer participar a los trabajadores en la toma de decisiones.</p> <p>La comunicación (ascendente, descendente y horizontal) debe de ser fluida.</p> <p>Crear un buen ambiente de trabajo, donde las relaciones interpersonales sean buenas y donde exista apoyo y ayuda de compañeros y supervisores.</p> <p>Definir correctamente las expectativas de trabajo, eliminando aquellas imposibles de lograr, o con demasiada responsabilidad o muchas funciones.</p> <p>No efectuar cambios rápidos de tareas, sistemas informáticos, áreas de trabajo para los cuales los trabajadores no están preparados.</p> <p>Las condiciones ambientales desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos generan en el trabajador a lo largo del tiempo stress.</p>
	<p><b>MOBBING</b></p>	<p>Dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior (el departamento de personal, el servicio médico o la dirección de la empresa), encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas tendientes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento del aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos deberá gestionar todas las investigaciones necesarias y proporcionar acceso a servicios médicos y de consejería psicológica: muchas veces no es posible ir a una clínica o consejero personal si alguien tiene el turno de la tarde o de la noche. Si los servicios no están disponibles en el hotel, proveer acceso a servicios de una clínica o de un consejero que estén disponibles en horario extendido.</p>
	<p><b>TURNOS ROTATIVOS</b></p>	<p>Planear el calendario de trabajo: un calendario bien diseñado puede mejorar la salud y la seguridad, la satisfacción del trabajador y la productividad.</p> <p>Considerar alternativas al turno permanente (que no rota) de noche: la mayoría de los trabajadores nunca se acostumbran al turno de noche, porque vuelven al calendario de día durante sus días libres. También, algunos que trabajan turnos permanentes de noche pierden contacto con la gerencia y otros trabajadores en la organización. Es posible que se sientan aislados o diferentes de otros trabajadores, lo que podría hacer que la comunicación sea difícil.</p>

		<p>Procurar que los turnos de noche consecutivos sean mínimos: trabajar solamente entre 2 y 4 noches consecutivas antes de tomar un día de descanso. Así se limita la pérdida de sueño y no se afecta demasiado el ritmo circadiano. <span style="float: right;">Continúa en la página siguiente</span></p> <p>Evitar los cambios de turnos muy rápidos: evitar descansar solamente entre 7 y 10 horas antes de rotar al nuevo turno. Un cambio tan rápido hace difícil descansar antes de regresar al trabajo. Se recomienda que un trabajador descansa por lo menos durante 24 horas antes de rotar al próximo turno.</p> <p>Planear algunos fines de semana libres: si se requiere que alguien trabaje 7 días por semana, tomar uno o dos fines de semana libres por mes. La pérdida de contacto con los amigos y la familia es un gran problema para los trabajadores por turnos. Los fines de semana son mejores para reunirse con la familia y amigos que trabajan de día.</p> <p>Evitar trabajar varios días consecutivos y luego tomarse "mini vacaciones" de 4 a 7 días. Las "mini vacaciones" frecuentes les gustan a algunos trabajadores, especialmente a los más jóvenes. Sin embargo, es más difícil para los trabajadores de mayor edad recuperarse durante una "mini vacación" antes de volver a un período largo de trabajo. La mala recuperación por el cansancio podría ocasionar accidentes y perjudicar la salud. Se debe trabajar un período largo cuando no hay otra opción, como cuando hay que viajar distancias largas.</p> <p>Procurar que los turnos largos y las horas extras sean mínimos: las horas extras aumentan el cansancio. Hay menos tiempo durante el día para descansar. Si se usan turnos de 12 horas, no se debe trabajar más de dos o tres turnos consecutivos. Dos turnos consecutivos son mejor para los turnos de noche. Uno o dos días libres deben seguir a estos turnos de noche.</p> <p>Considerar variar la duración de los turnos: adaptar la duración del turno a la carga de trabajo. Por la noche es especialmente difícil hacer el trabajo que es exigente física o psicológicamente o el trabajo que es monótono o aburrido.</p> <p>Examinar las horas de empezar y terminar el trabajo: las horas flexibles de empezar o terminar el trabajo podrían ser útiles para los trabajadores que tienen niños pequeños o los que viven muy lejos del trabajo. Los turnos de la mañana no deben empezar muy temprano (entre las 5 y las 6), para no cortar demasiado el sueño de la noche.</p> <p>Procurar que los horarios de trabajo sean regulares y previsible: los trabajadores deben saber los horarios de trabajo con suficiente tiempo de anticipación para poder planificar el descanso, el cuidado de los niños y el contacto con la familia y los amigos.</p> <p>Revisar los hábitos durante el día de trabajo: es posible que los descansos para el almuerzo o para tomar café no sean suficientes para recuperarse de la fatiga. En los trabajos que requieren trabajo físico con movimientos repetitivos, los descansos breves cada hora son mejores para recuperarse de la fatiga de los músculos.</p> <p>La distribución del volumen del trabajo: programar los trabajos pesados o que exigen mucho durante el tiempo en que los trabajadores están más alertas o en el punto máximo de desempeño.</p> <p>Las condiciones en el lugar de trabajo: las malas condiciones en el lugar de trabajo hacen aumentar el estrés del trabajo por turnos. Una luz adecuada, aire limpio, buena calefacción o aire acondicionado y poco ruido ayudan a evitar añadir una carga adicional al trabajador por turnos. Es también posible que estos trabajadores sean más sensibles a las sustancias tóxicas porque los cambios en los ritmos circadianos hacen que el cuerpo esté más sensible a exposiciones tóxicas durante ciertas horas del día. Los trabajadores deben también tener acceso a comida caliente y nutritiva durante los turnos de noche. Si no hay ninguna cafetería, pueden calentar la comida en un horno de microondas.</p> <p>El monitoreo electrónico: la tecnología moderna de la computadora hace posible monitorear el trabajo en cada momento. Se podría usar una prueba de monitoreo para ver si un trabajador ha llegado a un nivel peligroso de cansancio. También para monitorear la fatiga o averiguar si un trabajador usa drogas. Algunos sistemas de computadoras miden la producción de un trabajador. Si un trabajador va más lento, podría ser una señal de fatiga. Este sistema podría ser usado para monitorear la fatiga, pero también la sensación de ser vigilado podría ser muy estresante para los trabajadores. Podrían sentir que no tienen control sobre su trabajo. Es sugerible el monitoreo de computadoras sólo cuando los mismos trabajadores lo escojan por motivos de seguridad.</p> <p>Programas de capacitación y conocimiento: realizar reuniones para que los trabajadores sean más conscientes de las desventajas del trabajo por turnos. Es importante invitar también a los miembros de las familias para que sepan lo que se debe esperar de estos trabajadores. Estas personas pueden aprender de los demás trucos para hacer la vida más fácil.</p> <p>Programas sociales: se puede disminuir el sentimiento de aislamiento. Con actividades como reuniones, clubes de pasatiempos, deportes, etc. no deben tener lugar solamente durante el día o la tarde, se pueden organizar también de noche o muy temprano por la mañana.</p>
--	--	---

**Tabla N° 12 - “Riesgos y soluciones por área de trabajo”**

Conclusión

## CONCLUSION

---

Como se ha querido subrayar en el desarrollo de la presente monografía, el factor humano es el principal, e indispensable, capital con el que cuenta un hotel cinco estrellas. Capital que le permite cumplir sus objetivos organizacionales, puesto la hotelería es una actividad dedicada al servicio de la hospitalidad. Como todo servicio, su característica diferencial, es la intangibilidad, la cual podrá ser “*tangibilizado*” mediante una esmerada atención y dedicación personalizada.

La necesidad de proteger a los empleados, es una cuestión inobjetable. Por lo tanto, el Licenciado en Turismo, en su carácter de administrador de empresas hoteleras, debe poner énfasis en la correcta administración del recurso humano con el que cuenta, para llevar a cabo el negocio, puesto que depende de la satisfacción en el trabajo del empleado para que estos alcancen su mayor y mejor productividad y la empresa pueda obtener un beneficio económico.

Entonces, el hotel de cinco estrellas lo canalizará a través de la óptima gestión del departamento de Recursos Humanos, el cual establecerá un sistema de prevención de riesgos laborales para garantizar la integridad física y psíquica de los trabajadores, donde se minimicen la insalubridad y la peligrosidad y se proteja su psiquis. Este sistema de prevención debe ser desarrollado paralelamente a la determinación de las labores específicas de los trabajadores.

Teniendo en cuenta que hoteles de esta magnitud incluyen en su planta de personal a trabajadores de diversos rubros y categorías, los programas de prevención deben ser específicos por cada área de trabajo.

La debida actuación del departamento de Recursos Humanos, no sólo velará por la salud de los trabajadores, sino que también lo hará por la economía de la empresa, minimizando los costos que tienen su causa en la siniestralidad laboral.

# Bibliografía

## BIBLIOGRAFIA

---

- ◆ CRUZ ROJA ESPAÑOLA, “*Curso de formación de Monitores*”. Escuela Provincial de Socorrismo de Barcelona. Barcelona. 1989.
- ◆ MOLINÉ MARCO, “*Reanimación cardiopulmonar*”: primeros auxilios. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Barcelona. 1989.
- ◆ CAPILLA TOMÁS, “*Técnicas de atención sanitaria de inmediato*”. Cruz Roja de Cataluña. Cataluña. 1998.
- ◆ PATRICIO, J.F. y MULERO, “*Manual del socorrista*”. Editorial Hogar del Libro. Colección Navidad. 1986 N° 78.
- ◆ XIMENEZ VICENTE, “*Urgencias en Medicina, Cirugía y Especialidades*”. Madrid. Tomo 1. 1986.
- ◆ J. LEPLAX CUNY, “*Psicología del trabajo*”. Madrid. 1977.
- ◆ PAM TAU, LEE, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Hoteles y Restaurantes. Capitulo 98.
- ◆ MUÑOZ LOZANO, *Curso de Gestión Hotelera*. Santiago de Compostela. España. 1999
- ◆ CURSO DE ORIENTACIÓN, Marriott Plaza Hotel, Buenos Aires. 2000.
- ◆ CURSO DE INTRODUCCION EN LA EXCELENCIA DEL SERVICIO, Marriott Plaza Hotel, Buenos Aires. 2001.
- ◆ Apuntes de la materia “Higiene y Seguridad Laboral” de la carrera Técnico Superior en Administración Hotelera. Mar del Plata Community College. Mar del Plata. 2003.
- ◆ Apuntes de la materia “Administración de Recursos Humanos” de la carrera Técnico Superior en Administración Hotelera. Mar del Plata Community College. Mar del Plata. 2003.
- ◆ Constitución de la Nación Argentina, sancionada por el Congreso General Constituyente el 1° de mayo de 1853, reformada y concordada por la Convención Nacional Ad Hoc el 25 de septiembre de 1860 y con las reformas de las Convenciones de 1866, 1898, 1957 y 1994.
- ◆ LEY NACIONAL 19.587 “Higiene y Seguridad del Trabajo”, Reglamentada por el Decreto Nacional 351/79, promulgada y sancionada por el Presidente de la Nación Argentina (Lanusse) en uso de sus atribuciones, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los veintiún días del mes de abril del año 1972.
- ◆ LEY NACIONAL 24.557 “Ley de Riesgos de Trabajo”, sancionada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, en la Sala de Sesiones del Congreso Argentino, en Buenos Aires, a los trece días del mes de septiembre del año 1995.
- ◆ LEY NACIONAL 18.828 “Ley Nacional de Hotelería”, sancionada y promulgada, en el uso de las atribuciones conferidas, por el Presidente de la Nación Argentina en Buenos Aires, el 6 de noviembre de 1970.
- ◆ DECRETO 1818/76 “Decreto Reglamentario de la Ley Nacional de Hotelería” (18.828)
- ◆ CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO 389/04: PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA – GASTRONÓMICA. Convenio Colectivo de Trabajo celebrado entre la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (U.T.H.G.R.A.) y la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (F.E.H.G.R.A.).

### ENLACES WEB

- ◆ [www.estrucplan.com](http://www.estrucplan.com)
- ◆ [www.wikipwdia.com](http://www.wikipwdia.com)
- ◆ [www.rsejercito.mil.ar](http://www.rsejercito.mil.ar)
- ◆ [www.starwood.com](http://www.starwood.com)
- ◆ [www.marriott.com](http://www.marriott.com)



Anexo

## PRIMEROS AUXILIOS

*“Los primeros auxilios son las asistencias inmediatas, limitadas y temporales, prestadas por una persona no especialista en ello”.*

Su importancia médica es que en algunos tipos de lesiones (como paro cardiorrespiratorio o hemorragias externas exanguinantes) la atención inmediata puede salvar vidas o evitar mayor deterioro del estado de salud del accidentado.

No es objetivo de los primeros auxilios solucionar en forma definitiva una lesión o enfermedad aguda, sino la de generar las mejores condiciones para que el accidentado sea tratado finalmente por los profesionales de la salud. Primeramente es conveniente evaluar al accidentado en lo que respecta a las tres causas más frecuentes de mortalidad prehospitalaria:

- ♦ *Lesiones cerebrales y medulares altas:* fracturas de cráneo, de columna cervical.
- ♦ *Exanguinación:* por lesión de grandes vasos entóbiales del tórax, abdomen, miembros o cuello.
- ♦ *Obstrucción masiva de vías aéreas* o imposibilidad de respirar por lesiones torácicas abiertas o cerradas (fracturas).

Las precauciones generales para los primeros auxilios son las siguientes:

- a) Determinar potenciales peligros en el lugar del accidente y atención a la víctima en un área segura.
- b) Aflojar las ropas, controlar que no halla lesiones ocultas.
- c) Evitar movimientos innecesarios del accidentado.
- d) Cubrir al lesionado para mantenerle la temperatura corporal.
- e) No hacer comentarios sobre el estado de salud del lesionado.
- f) Preguntar a los presentes si tienen conocimientos en primeros auxilios para ayuda.
- g) Si hay varios accidentados priorizar la atención de la siguiente forma:
  - Accidentados que sangran profundamente.
  - Aquellos que no presentan señales de vida (muerte aparente).
  - Accidentados con quemaduras graves.
  - Fracturados.
  - Heridas leves.

Ante cualquier accidente es importante atender a la persona teniendo en cuenta la sigla: **P.A.S.**

- ♦ **P** (Proteger): antes de actuar, tener la seguridad de que tanto el empleado accidentado como la persona que asiste estén fuera de todo peligro. Por ejemplo, no se deberá atender a un electrocutado sin antes desconectar la corriente causante del accidente.

- ♦ **A** (Avisar): dar aviso a los servicios sanitarios (médico, ambulancia) de la existencia del accidente, para empezar a socorrer en espera de ayuda.
- ♦ **S** (Socorrer): proceder a actuar sobre el accidentado, efectuando una evaluación primaria o reconociendo sus signos vitales: conciencia, respiración y pulso, siempre por este orden. Una vez se compruebe la presencia de conciencia o de respiración se iniciará la evaluación secundaria o reconocimiento de sus signos no vitales.

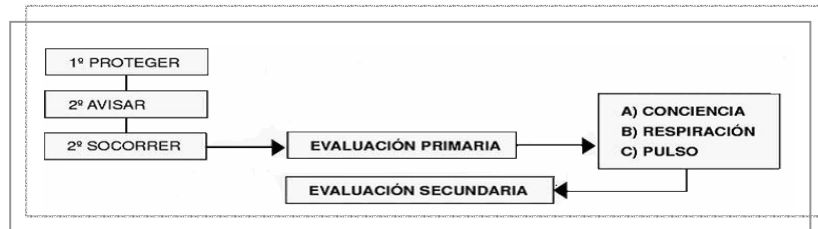


Gráfico N° 07 - "Asistencia primaria y secundaria del accidentado"

- **Conciencia:** para saber si está consciente preguntar al accidentado qué le ha pasado. Si contesta, se descarta la existencia de paro respiratorio. Si no contesta se debe provocar el llamado "estímulo doloroso", mediante un pellizco para observar sus reacciones (gemidos, apertura de ojos, movimientos de cabeza, etc.). Si no existe ningún tipo de reacción, se comprobará su respiración.
- **Respiración:** para comprobar la presencia de la respiración en un accidentado, el socorrista debe utilizar la vista, el oído y el tacto, para ello acercará su propia mejilla o el dorso de la mano a la boca-nariz del accidentado y, mirando hacia el pecho, podrá observar el movimiento torácico o abdominal, escuchar la salida del aire y notar en su mejilla el calor del aire exhalado.

- **Si respira:** iniciar la evaluación secundaria: control de las hemorragias, tratamiento de las heridas e inmovilización de las fracturas y, siempre que no sea traumático, el de colocarlo en una posición de seguridad para prevenir las posibles consecuencias de un vómito y la caída de la lengua hacia la faringe.
- **No respira:** colocar inmediatamente al accidentado en posición de decúbito supino (estirado mirando hacia arriba) pero respetando la alineación del eje cervical. Después de explorar su boca para comprobar la existencia de cuerpos extraños (dientes desprendidos, chicles, etc.), abrir las vías aéreas, mediante una hiperextensión del cuello, evitando que la lengua obstruya la vía de entrada de aire.



Gráfico N° 08 - "Apertura de vías respiratorias"

- **Pulso:** cuando el paro respiratorio está instaurado y ya se ha procedido a iniciar la respiración boca a boca, comprobar el funcionamiento cardíaco mediante la toma del pulso carotídeo (cuello), por ser éste el más próximo al corazón y el de más fácil localización.

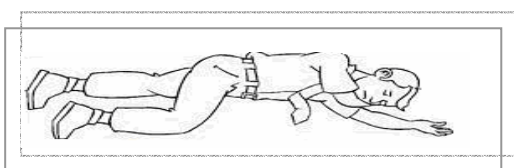


Gráfico N° 10 - "Posición lateral de seguridad"

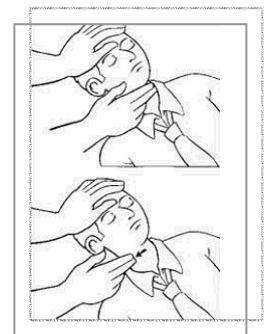


Gráfico N° 09 - "Toma de pulso carotídeo"

Si después de haber realizado las operaciones continúa sin respirar se realizará la siguiente secuencia de operaciones:

- a) Apretar la frente y extender bien el cuello.
- b) Girar la mano de la frente y pinzar la nariz.
- c) Colocar los labios alrededor de la boca del accidentado sellando totalmente su boca. Iniciar el “*boca a boca*” con 2 insuflaciones rápidas. Existen otras técnicas de ventilación artificial como el “*boca-nariz*” o “*boca-estomago*”.
- d) Una vez se ha insuflado el aire se debe comprobar el funcionamiento cardíaco a través del “*pulso carotideo*”



Gráfico N° 11 - “Respiración de salvamento”

Si el paciente está inconsciente, no respira y no tiene pulso; se debe realizar un *masaje cardíaco*. La secuencia de operaciones para la realización es:

- a) Colocar al paciente sobre una superficie dura.
- b) Localizar el tercio inferior del esternón y colocar el talón de la mano sobre él, dos o tres dedos por encima de la punta final del esternón (apófisis xifoides). La otra mano se apoya de la misma forma sobre la que contacta con el tórax.
- c) No presionar dicha apófisis ya que se podrían ocasionar daños internos. Con los dedos estirados y los brazos perpendiculares al punto de contacto con el esternón del accidentado, ejercer compresión directa sobre el tórax, Los dedos no deben tocar el tórax, para evitar la fractura de costillas.
- d) El masaje cardíaco debe ir acompañado de la respiración boca-boca. El soporte vital básico se realiza con el siguiente ritmo:

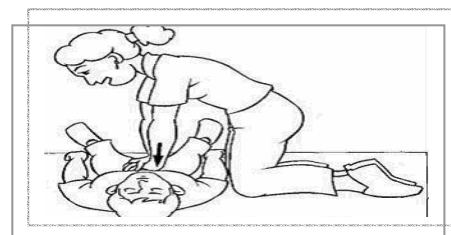


Gráfico N° 12 - “Posición del Socorrista”

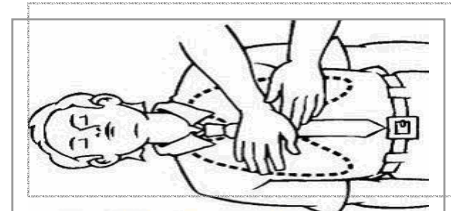


Gráfico N° 13 - “Localización del punto de compresión cardíaca”

- 1 Socorrista: 15 Compresiones (masaje cardíaco) 2 Insuflaciones (boca-boca)
- 2 Socorristas: 5 Compresiones (masaje cardíaco). 1 Insuflación (boca-boca)

## 1- EL BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

El botiquín de primeros auxilios es un recurso básico ya que en él se encuentran los elementos indispensables para dar atención satisfactoria a la persona lesionada de un accidente o enfermedad repentina y en muchos casos pueden ser decisivos para salvar vidas. El botiquín de primeros auxilios debe estar en todo sitio donde haya concentración de personas.

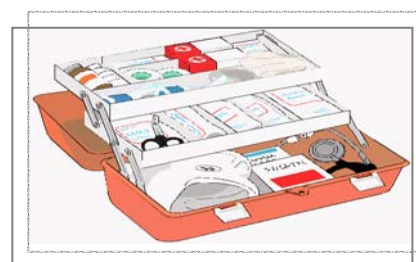


Gráfico N° 14 - “Botiquín de P A”

Los elementos esenciales del botiquín de primeros auxilios se clasifican en:

✓ **Antisépticos:** sustancias cuyo objetivo es la prevención de la infección evitando el crecimiento de los gérmenes que comúnmente están presentes en toda lesión.

- ◆ YODOPOVIDONA: povidona yodada germicida de acción rápida, se utiliza como jabón y solución para realizar la limpieza y desinfección de lesiones. Puede producir reacción alérgica, por lo que no se debe usar en pacientes con antecedentes alérgicos al yodo.
- ◆ CLORHEXIDINA: bactericida contra bacterias grampositivas y gramnegativas. Útil en desinfección de quemaduras y heridas y para la desinfección de material limpio.
- ◆ ALCOHOL AL 70%: se usa para desinfectar termómetros clínicos, pinzas, tijeras u otro instrumental. También se usa para la limpieza de la piel, antes de la inyección. No es aconsejable utilizarlo en una herida por que irrita los tejidos.
- ◆ SUERO FISIOLÓGICO O SOLUCIÓN SALINA NORMAL: se utiliza para limpiar o lavar heridas y quemaduras, también como descongestionante nasal.
- ◆ JABÓN: de tocador, barra o líquido para el lavado de las manos, heridas y material.

✓ **Material de Curación:** se utiliza para: controlar hemorragias, limpiar, cubrir heridas o quemaduras y prevenir la contaminación e infección.

◆ PRODUCTOS DE GASAS

- *Gasas:* se sugieren aquellas que vienen en paquetes que contienen una o más gasitas estériles individuales (7.5 cm. por 7.5 cm.). Cada paquete se halla cerrado en cobertura estéril. Se utiliza para limpiar y cubrir heridas o detener hemorragias.
- *Compresas:* porción de gasa orillada cuadrada, estéril lo suficiente grande (38 a 40 cm.) para que se pueda extender mas allá del borde de la herida o quemadura. También es útil para atender una hemorragia.
- *Apósitos:* almohadillas de gasas y algodón estéril, absorbente, viene en varios tamaños (13 x 8 cm. 13 x 23 cm. 23 x 23 cm.) según la lesión a cubrir, para ojos se utilizan de 4 cm. x 6.5 cm.

◆ VENDAS: es indispensable que haya vendas en rollo y triangulares. Es recomendable incluir vendas elástica y de gasas de diferentes tamaños.

◆ VENDAS ADHESIVAS: (banditas - curitas), son útiles para cubrir heridas pequeñas.

◆ BAJALENGUAS: en primeros auxilios se utilizan para inmovilizar fracturas o luxaciones de los dedos de las manos.

◆ CINTA ADHESIVA: se utiliza para fijar gasas, apósitos, vendas y para afrontar los bordes de las heridas.

◆ ALGODÓN: se utiliza para forrar tablilla o inmovilizadores, improvisar apósitos y desinfectar el instrumental, nunca se debe poner directamente sobre una herida abierta.

✓ **Instrumental y otros elementos adicionales**

- |                                    |  |                       |
|------------------------------------|--|-----------------------|
| ◆ Guantes desechables              | ◆ Manual o folletos de primeros auxilios | ◆ Manta térmica       |
| ◆ Termómetro oral                  | ◆ Pañuelos desechables                   | ◆ Bolsas de plásticos |
| ◆ Lista de teléfonos de emergencia | ◆ Toallitas húmedas                      | ◆ Vasos desechables   |

2- **ELECTROCUCIÓN:** la electrocución es un accidente producido por una descarga eléctrica. Cualquier lesión debida a la electricidad es potencialmente grave, tanto si se ha producido por alta tensión como por la tensión doméstica de 220 voltios.

La electricidad se extiende a todos los tejidos del cuerpo y llega a causar daños profundos y generalizados.

Esto se da porque el cuerpo actúa como intermediario entre el conductor eléctrico y la tierra, pasando la corriente por todos los tejidos y causando las lesiones a los mismos, pudiendo llegar a ocasionar la muerte por paro cardiorrespiratorio.

El shock que produce en el individuo la corriente eléctrica, que entra y sale del cuerpo, puede derribarlo, provocarle la pérdida de conciencia o incluso cortar la respiración e interrumpir los latidos cardíacos.

- ✓ **Modo de actuar:** los cuidados que deberán prodigarse al accidentado por electrocución tienen un orden de prioridad distinto, según la causa que haya producido el accidente, ya por la acción de un rayo, o por contacto con un punto deficiente de la instalación eléctrica.

Si el accidente se ha producido por efectos de la corriente eléctrica, deberán tomarse las siguientes precauciones:

- Desconectar la corriente, maniobrando en los interruptores de la sección o en los generales del edificio.
- Si no se puede actuar sobre los interruptores, aislarse debidamente (usando calzado y guantes de goma, o subiéndose sobre una tabla).
- Si el accidentado queda unido al conductor eléctrico, actuar sobre este último, separándole la víctima por medio de una pértiga aislante (o palo/ bastón de madera)
- Cuando el lesionado quede tendido encima del conductor, envolverle los pies con ropa o tela seca, tirar de la víctima por los pies con la pértiga o el palo, cuidando que el conductor de corriente no sea arrastrado también.
- Para actuar con mayor rapidez, cortar el conductor eléctrico a ambos lados de la víctima, utilizando un hacha provista de mango de madera.
- En alta tensión, suprimir la corriente a ambos lados de la víctima, pues si no, su salvación será muy peligrosa. Si no puede hacerlo, aislarse tanto de los conductores como de tierra, utilizando guantes de goma, tarimas aislantes, pértigas, etc.
- Si el accidentado hubiera quedado suspendido a cierta altura del suelo, prever su caída, colocando debajo colchones, mantas, montones de paja o una lona.
- Si la electrocución se ha producido en una línea de alta tensión, es imposible portar los primeros auxilios a la víctima y muy peligroso acercarse a ella a menos de veinte metros. En estos casos, lo indicado es pedir ayuda a los servicios de socorro y solicitar a la compañía que corte el fluido eléctrico.

- ✓ **Tratamiento:** una vez rescatada la víctima, atender rápidamente a su reanimación. Por lo general, el paciente sufre una repentina pérdida de conocimiento al recibir la descarga, el pulso es muy débil y probablemente sufra quemaduras. El cuerpo permanece rígido. Si no respira, practicarle la respiración artificial rápidamente y sin desmayo. Seguramente sea necesario aplicar un masaje cardíaco, pues el efecto del “shock” suele paralizar el corazón o descomparar su ritmo.

- 3- FRACTURAS Y LUXACIONES:** se trata de dos problemas diferentes, pero las causas son similares; siendo la luxación una dislocación, la salida de un hueso o articulación de su asiento y la fractura la rotura o astillamiento de un hueso.

Los síntomas son: dolor, deformidad del miembro o lugar afectado, movilidad anormal y/o dolorosa, crepitación a nivel de la lesión, grandes hematomas e impotencia funcional.

Las fracturas a veces no son visibles. Habitualmente se percibe el crujido al producirse. Hay dolor intenso en la zona, y se producen hematomas. La zona se hincha, deforma y queda inmovilizada. Las fracturas pueden ser:

- a) Cerradas: cuando se descubren se deben inmovilizar con una férula bien acolchada que inmovilice la zona fracturada, fijando la misma por encima y por debajo del lugar presumiblemente fracturado. Nunca provocar alinear una fractura que deforme un miembro (hueso encajado).
- b) Expuesta o Abiertas: aquellas en las que existe una herida que se comunica con la fractura con o sin exposición del hueso involucrado. Presentan un alto índice de contaminación y probable infección, por lo que se debe desinfectar bien la herida, controlar la hemorragia, aislar la herida e inmovilizar.
- c) Luxación: desplazamiento de un hueso de su lugar anatómico (articulación) con respecto a otro. Existe dolor, deformidad e imposibilidad de mover el miembro.

## ✓ Tratamiento

- Hielo
- Si tras una luxación, el hueso vuelve por sí mismo a su lugar, aplicar un vendaje compresivo suave.
- No se debe intentar recolocar una luxación o una fractura. Jamás frotar.
- No se deben aplicar pomadas o geles. Jamás usar sprays sobre una herida.
- Si en una luxación, la articulación sigue desencajada, no comprimir. No intentar moverla. Inmovilizar lo mejor posible en la posición en que haya quedado.
- En una fractura, no cargar presión. Si hay una deformación evidente, no aplicar vendajes: inmovilizar el miembro por el extremo superior e inferior a la fractura.
- En las fracturas abiertas, desinfectar, sujetar un apósito sin hacer presión sobre la herida a través de un vendaje e inmovilizar. Mantener la zona herida lo más elevada posible (siempre a una altura mayor que la del corazón).
- La mejor forma de inmovilizar una pierna fracturada, es atarla a la pierna sana por varios puntos cuando no hay posibilidades de entablillar.

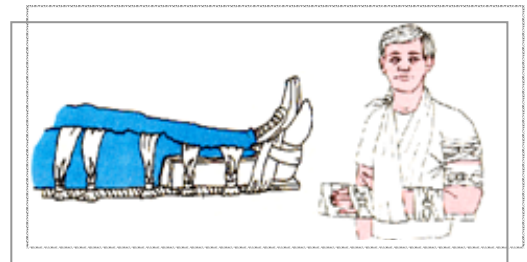


Gráfico N° 15 - "Fracturas"

**4- INTOXICACIONES:** es la reacción del organismo a la entrada de cualquier sustancia que puede causar distintos tipos de lesiones o enfermedades y en ocasiones la muerte, cuando el organismo se halla expuesto a éstas.

Un **tóxico** es cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa que en una concentración determinada puede dañar a los seres vivos. Los tóxicos pueden ser muy variados; se encuentran en plantas, animales, gases naturales y artificiales, en sustancias químicas e incluso en medicamentos que según la dosis pueden actuar generando un cuadro de intoxicación. Las diferentes clases de tóxicos son:

- ♦ *Mineral*: fósforo, cianuro, plomo, arsénico, carbón, plaguicidas, insecticidas.
- ♦ *Vegetal*: hongos, plantas y semillas silvestres.
- ♦ *Animal*: productos lácteos, de mar y carnes en malas condiciones o por sensibilidad a estos productos.

- ◆ *Otras*: muchas sustancias que son venenosas en pequeñas cantidades pueden serlo en cantidades mayores. El uso inadecuado y el abuso de ciertos fármacos y medicamentos pueden causar intoxicación o envenenamiento.

Ante la sospecha de intoxicación es recomendable averiguar el tipo de tóxico, la vía de penetración y el tiempo transcurrido.

- Revisar el lugar para averiguar lo sucedido y evitar más riesgos.
- Alejar a la víctima de la fuente de envenenamiento.
- Revisar el estado de conciencia de la víctima, si respira y si tiene pulso.
- Aflojar la ropa si está apretada, pero mantenerla abrigada.
- Si presenta quemaduras en los labios o en la boca, aplicar abundante agua fría.
- Si presenta vómito, recoger una muestra de éste para que pueda ser analizado.
- Mantener las vías respiratorias libres de secreciones.
- Colocar en posición de seguridad o boca abajo, para evitar que el veneno vomitado sea ingerido nuevamente o pase a las vías respiratorias.
- Si se está seguro del tipo de tóxico ingerido y está indicado provocar vómito.

### ✓ **Causas y señales de las intoxicaciones**

INTOXICACIONES	
CAUSAS	SEÑALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosis excesivas de medicamentos o drogas.</li> <li>- Almacenamiento inapropiado de medicamentos y venenos.</li> <li>- Utilización inadecuada de insecticidas, plaguicidas, cosméticos, pinturas o soluciones para limpieza.</li> <li>- Por inhalación de gases tóxicos.</li> <li>- Consumo de alimentos en fase de descomposición o de productos enlatados que estén soplados o con fecha de consumo ya vencida.</li> <li>- Manipulación o consumo de plantas venenosas.</li> <li>- Ingestión de bebidas alcohólicas.</li> </ul>	<p>Según la naturaleza del tóxico, la sensibilidad de la víctima y la vía de penetración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en el estado de conciencia: delirio, convulsiones, inconciencia.</li> <li>- Dificultad para respirar.</li> <li>- Vómito o diarrea.</li> <li>- Quemaduras alrededor de la boca, la lengua o la piel, si el tóxico ingerido es un cáustico, como: sustancias para destapar cañerías o blanqueadores de ropa.</li> <li>- Mal aliento por la ingestión de sustancias minerales.</li> <li>- Pupilas dilatadas o contraídas.</li> <li>- Dolor de estómago.</li> </ul>

**Tabla N° 13** – “Causas y señales de las intoxicaciones”

- ✓ **Prevención de la absorción de sustancias tóxicas:** en cualquier intoxicación se debe facilitar eliminar el agente causante por la vía de ingreso del mismo; vía dérmica, vía oral, vía inhalatoria, vía parenteral y vía rectal. Para minimizar o imposibilitar la absorción de las sustancias existen técnicas de descontaminación:

DESCONTAMINACIÓN CUTÁNEA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despojar de ropas al paciente.</li> <li>- Baño con abundante agua tibia durante el tiempo necesario para eliminar el tóxico.</li> <li>- La persona que realice este procedimiento debe protegerse con delantal y guantes de hule. Evitar el contacto directo, especialmente con cáusticos y corrosivos.</li> <li>- No se deben usar antídotos químicos. Las reacciones exotérmicas pueden agravar la lesión.</li> </ul>



DESCONTAMINACIÓN OCULAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar al paciente en silla reclinada e irrigar los ojos con solución salina normal o agua estéril.</li> <li>- Se debe realizar oclusión ocular, si se evidencia lesión de córnea.</li> </ul>
INHALACIÓN DE VENENO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirar al paciente del sitio de exposición, al igual que las ropas contaminadas.</li> <li>- Establecer buena permeabilidad de la vía aérea.</li> <li>- En caso de inhalación de ácidos y corrosivos oxigenar en tienda húmeda, preservando la integridad de las vías respiratorias, las cuales se tornan friables por la acción local de los químicos.</li> </ul>
DESCONTAMINACIÓN GÁSTRICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emesis (provocar el vómito): está indicada para eliminar los venenos deglutidos. Se utiliza el jarabe de ipeca en dosis de 30 ml para el adulto, en 150 a 200 ml de agua. Es necesaria la vigilancia permanente de la emesis.</li> <li>- La estimulación mecánica de la faringe, evitando lesiones de la cavidad oral</li> </ul>

Tabla N° 14 - "Prevención de la absorción de sustancias tóxicas"

### ✓ Tratamiento de las intoxicaciones

POR VÍA RESPIRATORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es posible, cerrar la fuente que produjo la intoxicación.</li> <li>- Retirar la víctima del agente causal.</li> <li>- Abrir ventanas y puertas para airear el recinto.</li> <li>- Quitar la ropa que está impregnada de gas y cúbrala con una cobija.</li> <li>- Si se presenta paro respiratorio, dar respiración de salvamento</li> <li>- Evite encender fósforos o accionar el interruptor de la luz.</li> </ul>
A TRAVÉS DE LA PIEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar la víctima debajo del chorro de agua teniendo aún la ropa</li> <li>- Evitar que su piel entre en contacto con la ropa de la víctima, usar guantes.</li> <li>- Retirar la ropa mojada y continuar con baños de agua y jabón</li> <li>- Si hay lesión, tratar como una quemadura.</li> <li>- Mantener las vías respiratorias libres.</li> </ul>
POR VÍA DIGESTIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inducir al vómito únicamente en caso de ingestión de alcohol metílico o etílico y alimentos en descomposición.</li> <li>- Controlar la respiración.</li> <li>- Si hay paro respiratorio o para cardiaco aplicar la respiración de salvamento o reanimación cardiopulmonar, según sea el caso.</li> </ul>
SI PENETRO POR LOS OJOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Separar suavemente los párpados y lave con agua corriente.</li> <li>- Cubrir los ojos con una gasa o tela limpia, sin hacer presión.</li> </ul>

Tabla N° 15 - "Tratamiento de las intoxicaciones"

**5- HEMORRAGIAS:** la sangre se encuentra circulando por el interior de los vasos sanguíneos (arterias, venas y capilares), que la transportan por todo el cuerpo. Cuando alguno de estos vasos sanguíneos se rompe generalmente luego de un traumatismo ya sea contuso o cortante, la sangre sale de su interior, originándose así una hemorragia, que será de mayor gravedad e intensidad de acuerdo al mecanismo de acción y la intensidad del accidente.

En caso de hemorragias el organismo pone en funcionamiento su mecanismo para controlarla, inicialmente genera una vasoconstricción (achicamiento del diámetro del vaso), agregando las plaquetas alrededor del vaso lesionado y formando un coágulo que tapona dicho vaso, impidiendo la salida de sangre. La atención de primeros auxilios contribuye a que este proceso sea efectivo. Esta atención debe

ser inmediata porque en pocos minutos la pérdida de sangre puede ser masiva, ocasionando shock y muerte. Hay dos tipos de hemorragias: externas e internas:

a) **Hemorragia externa:** por afectar la integridad de la piel, se produce la salida de sangre, lo que ocasiona la hemorragia y potencialmente la herida puede infectarse secundariamente.

♦ *Control de la hemorragia externa*

- 1- Acostar a la víctima.
- 2- Utilizar guantes descartables de látex o una bolsa de nailon o similar de manera de no tomar contacto directo con la sangre del accidentado.
- 3- Descubrir el sitio de la lesión para valorar el tipo de hemorragia.
- 4- Para identificar el tipo de hemorragia secar la herida con una tela limpia gasa o apósito
- 5- Desinfectar la herida con antisépticos como solución de yodopovidona, agua oxigenada o alcohol.
- 6- Es conveniente seguir los siguientes pasos:

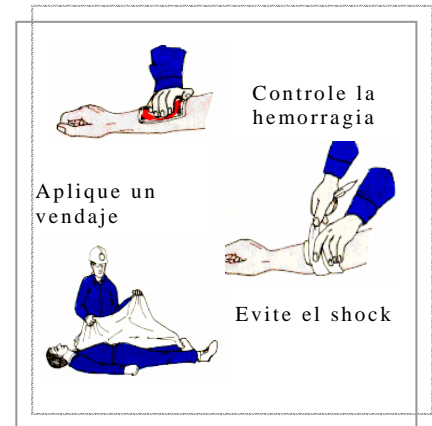


Gráfico N° 16 - "Control de hemorragia externa"

- Compresión directa: aplicar sobre la herida una compresa o tela limpia haciendo presión fuerte. Si no dispone, hacerla directamente con la mano siempre y cuando no se tenga ninguna lesión en las manos o se este protegido con guantes. Puede ser sustituida con un vendaje de presión, cuando las heridas son demasiado grandes. Simultáneamente es recomendable elevar la parte afectada excepto cuando se sospeche lesión de columna vertebral o fracturas.
- Elevación: la elevación de la parte lesionada disminuye la presión de la sangre en el lugar de la herida y reduce la hemorragia. Si la herida esta situada en un miembro superior o inferior, levantarlo a un nivel superior al corazón. Cubrir los apósitos con una venda.
- Presión directa sobre la arteria: consiste en comprimir con la yema de los dedos una arteria contra el hueso subyacente. Esta técnica reduce la irrigación de todo el miembro y no solo de la herida como sucede en la presión directa. Al utilizar el punto de presión se debe hacer simultáneamente presión directa sobre la herida y elevación.
- Torniquete: se debe utilizar como último recurso, debido a las enormes y graves consecuencias que trae su utilización. Para efectuarlo se debe:
  - Utilizar una venda triangular doblada o una banda de tela de por lo menos 4 cm. de ancho
  - Colocar la venda cuatro dedos arriba de la herida.
  - Dar dos vueltas alrededor del brazo o pierna.
  - Hacer un nudo simple en los extremos de la venda.
  - Colocar una vara corta y fuerte. Hacer dos nudos más sobre la vara.
  - Girar la vara lentamente hasta controlar la hemorragia.
  - Soltar una vez cada 7 minutos.

b) **Hemorragia interna:** aquella que, por sus características, la sangre no fluye al exterior del cuerpo, sino que se queda en el interior, generalmente acumulándose debajo de la piel o en una cavidad orgánica.

Las hemorragias internas pueden causar shock, ataque cardiaco o falla pulmonar. Pueden ser provocadas por aplastamiento, punciones, desgarros en órganos y vasos sanguíneos y fracturas.

♦ *Señales de las hemorragias internas*

- Palidez extrema del accidentado.
- Sensación de mareo o desvanecimiento.
- Pulso débil o imperceptible.
- Dificultad respiratoria en casos de sangrado torácico.
- Abdomen sensible o rígido, distendido, hematomas en diferentes partes del cuerpo.
- Pérdida de sangre por recto o vagina.
- Vómito con sangre.
- Fracturas cerradas.
- Manifestaciones de shock

♦ *Tratamiento de las hemorragias internas*

NARIZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentar a la víctima (reduce el riego sanguíneo para cabeza y nariz)</li> <li>- Inclinar la cabeza hacia adelante para evitar ingerir la sangre y ocasionar el vómito.</li> <li>- Presionar sobre el tabique de la nariz (arriba de las ventanas nasales). Esto permite obstruir la arteria principal que irriga la nariz.</li> <li>- Si continúa sangrando taponar con gasa humedecida en agua destilada o hervida.</li> <li>- Aplicar sobre la frente y la nariz compresas de agua fría o hielo</li> <li>- No exponer al sol.</li> <li>- No permitir que se suene porque aumenta el sangrado.</li> </ul>
DENTALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taponar el alvéolo o hueco de la encía que sangra con una gasa empapada en agua oxigenada (diluida) y explíquele que muerda con fuerza.</li> <li>- No permitir que haga buches con ningún tipo de solución</li> <li>- No le de bebidas alcohólicas.</li> <li>- No permita la introducción de elementos en el alvéolo como ceniza, sal, café</li> </ul>
HEMORRAGIA GENITAL FEMENINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuentes en irregularidades en la menstruación, aborto o postparto.</li> <li>- Colocar en posición horizontal y tajarla para evitar enfriamientos.</li> <li>- Si no se dispone de toallas higiénicas usar apósitos o gasas.</li> <li>- Controlar signos vitales continuamente.</li> </ul>

**Tabla N° 16 - "Hemorragias internas en áreas específicas del cuerpo.**

**6- QUE MADURAS:** las quemaduras son un tipo específico de lesión de los tejidos blandos y sus estructuras adyacentes, producidas por agentes físicos, sustancias químicas, por corriente eléctrica y por radiación. La gravedad de la quemadura depende de la temperatura del medio que la causó y el tiempo que permaneció la víctima expuesta. Otro factor de gravedad es la ubicación de la lesión en el cuerpo, la extensión, la profundidad, la edad y en el estado de salud de la persona.

✓ **Agentes causantes**

Los agentes pueden ser: *físicos* (calor y frío); *sustancias químicas*: oxidantes (hipoclorito de sodio), ácidos (clorhídrico, sulfúrico, acético) cáusticos (soda, cal viva, potasa) corrosivos (fósforo, metal sódico), adherentes (alquitrán); *corriente eléctrica*; *radiación* (ultravioleta e infrarroja)

✓ **Valoración y clasificación:** se realiza en base a dos parámetros: Extensión de la superficie corporal quemada y Grado de profundidad de la quemadura.

- ♦ **Extensión:** para calcular la severidad de una quemadura se utiliza como método más sencillo la regla de “Los nueve de Wallace”, según la cual se divide la superficie corporal del adulto en 11 áreas, cada una de las cuales supone el 9%, o un porcentaje múltiplo de nueve, con relación a la superficie corporal total. En el niño la proporción es distinta.

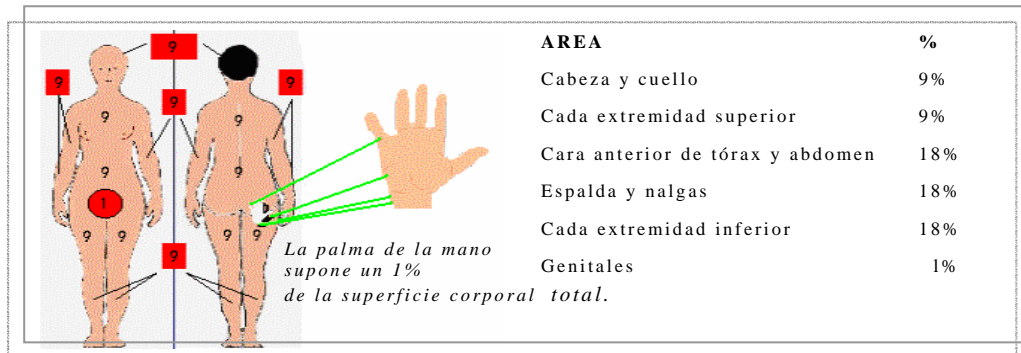


Gráfico N° 17 - “Regla de los 9 de Wallace”

- ♦ **Profundidad:** directamente relacionada con la temperatura del agente y el tiempo de duración del contacto. Podemos clasificar las quemaduras según su profundidad, en tres tipos:
  - **Primer grado o Tipo A:** muy superficiales, destruye solamente la epidermis y se expresa, típicamente, por un eritema (enrojecimiento) que palidece a la presión, es dolorosa, causando ardor e inflamación (edema) moderada y piel seca, no asociándose con evidencia de desgarro de la piel ni formación de ampollas.
  - **Segundo grado o Tipo AB:** destruye la epidermis y un espesor mayor o menor de la dermis; se subdividen en dos grados, superficial o profundo. Su aspecto es rosado o rojo, con presencia de vesiculación de contenido plasmático (ampollas ó flictenas) y tienden a una epitelización espontánea. Son dolorosas.
  - **Tercer grado o Tipo B:** destruyen todo el espesor de la piel y, salvo que sean muy pequeñas, no tienen posibilidad de epitelización espontánea. Su aspecto es pálido y se aprecian pequeños vasos coagulados, la piel está carbonizada con ausencia de ampollas y piel acartonada y seca. Son indoloras y no palidecen por la presión. En general se da en las quemaduras eléctricas.

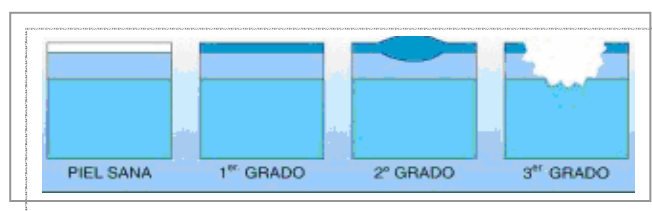


Gráfico N° 18 - “Profundidad de las quemaduras”

### ✓ **Primeros auxilios**

- Valorar el tipo de quemadura y el grado.
- Retirar con cuidado anillos, pulseras, reloj o prendas apretadas y cinturones que queden sobre el área afectada, antes que se empiece a inflamarse.
- Enfriar el área quemada durante varios minutos, aplicando compresas de agua fría limpia sobre la lesión. No use hielo sobre la zona quemada.
- No aplicar pomadas o ungüentos

## ✓ Medidas terapéuticas

<b>PRIMER GRADO</b>	- Refrescar inmediatamente la quemadura con agua a una temperatura de entre 10 y 20 grados centígrados.
<b>SEGUNDO GRADO</b>	- Existe peligro de infección si la ampolla revienta al convertirse en una puerta de entrada para los microorganismos. - Lavar la zona afectada con abundante agua - Según el estado de las ampollas se actuará de una u otra manera: · Ampolla intacta: poner antiséptico sobre ella y cubrir con paño limpio o compresa estéril. · Ampolla rota: tratar como una herida. aplicar antiséptico, recortar con una tijera limpia la piel muerta e impregnar nuevamente con antiséptico. Colocar una cinta adhesiva o tirita para evitar el dolor y la infección.
<b>TERCER GRADO</b>	- Apagar las llamas al accidentado, con lo que se tenga a mano: mantas, tierra, o tirándolo al suelo y revolcarse - Lavar la zona afectada con abundante agua - No retirar los restos de ropa - No se deben reventar las ampollas que aparezcan - No dar pomadas de ningún tipo - Envolver la parte afectada con un paño limpio, toallas o sábanas, humedecidos en suero, agua oxigenada o agua

Tabla N° 17 - "Medidas terapéuticas según profundidad de quemadura"

**7- TRASLADO DEL ACCIDENTADO:** al trasladar un accidentado o un enfermo grave, se deberá garantizar que las lesiones no aumentarán, ni se le ocasionarán nuevas lesiones o se complicará su recuperación.

## ✓ Métodos para levantar a una persona

- Arrastre:** se utilizan cuando es necesario retirar una víctima del área del peligro, a una distancia no mayor de 10 metros y cuando el auxiliador se encuentra solo. No debe utilizarse cuando el terreno sea desigual o irregular (piedras, vidrios, escaleras). Hay que colocar los brazos cruzados de la víctima sobre el tórax. Situarse detrás de la cabeza y colóquele sus brazos por debajo de los hombros sosteniéndole con ellos el cuello y la cabeza. Hay que arrastrar a la víctima por el piso.
- Cargar con los brazos:** pasar un brazo por debajo de los muslos de la víctima. Colocar el otro brazo alrededor del tronco, por encima de la cintura y levantarla.
- Cargar con auxiliares**

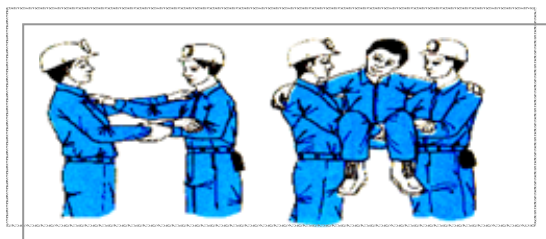


Gráfico N° 19 - "Traslado con 2 auxiliares"

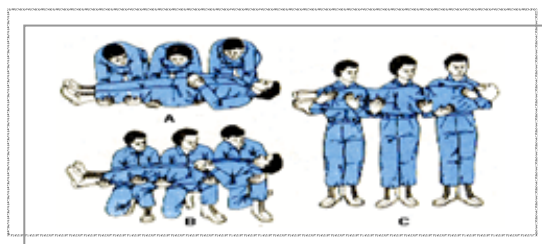


Gráfico N° 20 - "Traslado con 3 auxiliares"

- Con ayuda de una cobija o frazada:** se necesitan de 3 a 5 auxiliares. Se usa cuando no se cuenta con una camilla y la distancia a recorrer es corta. No se debe usar este método si se sospecha lesiones en la columna vertebral. Colocar la frazada o cobija doblada en acordeón a un lado de la víctima. Dos auxiliares se colocan arrodillados junto a la víctima y la acomodan de medio lado, el tercero acerca la cobija o frazada y la empuja de tal manera que le quede cerca de la espalda. Colocar nuevamente la víctima acostada sobre la espalda y ubicarse para proceder a levantarla

## ERGONOMIA

El término ergonomía se deriva de las palabras griegas *ergos*, trabajo; y *nomos*, leyes naturales o conocimiento o estudio. Literalmente: **estudio del trabajo**.

La ergonomía es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia. En otras palabras, para hacer que el trabajo se adapte al trabajador en lugar de obligar al trabajador a adaptarse a él.

La aplicación de la ergonomía al lugar de trabajo reporta muchos beneficios evidentes. Para el trabajador, unas condiciones laborales más sanas y seguras; para el empleador, el beneficio más patente es el aumento de la productividad.

La ergonomía es una ciencia de amplio alcance que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, comprendidos factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, el de las máquinas, el de los asientos y el calzado y el del puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de comidas.

### ✓ **Objetivos**

- Reducción de lesiones y enfermedades ocupacionales.
- Disminución de los costos por incapacidad de los trabajadores.
- Aumento de la producción.
- Mejoramiento de la calidad del trabajo.
- Disminución del ausentismo.
- Aplicación de las normas existentes.
- Disminución de la pérdida de materia prima.

### ✓ **Factores de riesgos ergonómicos**

- ♦ *Repetición*: cuando el trabajador está usando constantemente sólo un grupo de músculos y tiene que repetir la misma función todo el día.
- ♦ *Fuerza excesiva*: cuando los trabajadores tienen que usar mucha fuerza continuamente.
- ♦ *Posturas incómodas*: cuando el trabajo obliga al trabajador a mantener una parte del cuerpo en una posición incómoda.
- ♦ *Tensión mecánica*: cuando el trabajador tiene que golpear o empujar una superficie dura de la maquinaria o herramienta constantemente.
- ♦ *Herramientas vibradoras*: cuando el trabajador debe usar frecuentemente herramientas vibradoras.
- ♦ *Temperatura*: cuando los trabajadores tienen que realizar sus labores en lugares demasiado calientes o fríos.

LESIONES	SINTOMAS	CAUSAS TÍPICAS
<b>Bursitis:</b> inflamación de la cavidad que existe entre la piel y el hueso o el hueso y el tendón. Se puede producir en la rodilla, el codo o el hombro.	Inflamación en el lugar de la lesión.	Arrodillarse, hacer presión sobre el codo o movimientos repetitivos de los hombros.
<b>Celulitis:</b> infección de la palma de la mano a raíz de roces repetidos.	Dolores e inflamación de la palma de la mano.	Empleo de herramientas manuales, como martillos y palas, junto con abrasión por polvo y suciedad.
<b>Cuello u hombro tensos:</b> inflamación del cuello y de los músculos y tendones de los hombros.	Dolor localizado en el cuello o en los hombros.	Tener que mantener una postura rígida.
<b>Dedo engatillado:</b> inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones de los dedos.	Incapacidad de mover libremente los dedos, con o sin dolor.	Movimientos repetitivos. Tener que agarrar objetos durante demasiado tiempo, con demasiada fuerza o con demasiada frecuencia.
<b>Epicondilitis:</b> inflamación de la zona en que se unen el hueso y el tendón. Se llama "codo de tenista" cuando sucede en el codo.	Dolor e inflamación en el lugar de la lesión.	Tareas repetitivas, a menudo en empleos agotadores como ebanistería, enyesado o colocación de ladrillos.
<b>Ganglios:</b> un quiste en una articulación o en una vaina de tendón. Normalmente, en el dorso de la mano o la muñeca.	Hinchazón dura, pequeña y redonda, que normalmente no produce dolor.	Movimientos repetitivos de la mano.
<b>Osteoartritis:</b> lesión de las articulaciones que provoca cicatrices en la articulación y que el hueso crezca en demasía.	Rigidez y dolor en la espina dorsal y el cuello y otras articulaciones.	Sobrecarga durante mucho tiempo de la espina dorsal y otras articulaciones.
<b>Síndrome del túnel del carpo bilateral:</b> presión sobre los nervios que se transmiten a la muñeca.	Hormigueo, dolor y entumecimiento del dedo gordo y de los demás dedos, sobre todo de noche.	Trabajo repetitivo con la muñeca encorvada. Utilización de instrumentos vibratorios.
<b>Tendinitis:</b> inflamación de la zona en que se unen el músculo y el tendón.	Dolor, inflamación, reblandecimiento y enrojecimiento de la mano, la muñeca y/o el antebrazo. Dificultad para utilizar la mano.	Movimientos repetitivos.
<b>Tenosinovitis:</b> inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones.	Dolores, reblandecimiento, inflamación, grandes dolores y dificultad para utilizar la mano.	Movimientos repetitivos, a menudo no agotadores. Puede provocarlo un aumento repentino de la carga de trabajo o la implantación de nuevos procedimientos de trabajo.

Tabla N° 18 - "Lesiones comunes por falta de diseño ergonómico"

1- **LA POSTURA.** La postura es la posición que el cuerpo adopta al desempeñar un trabajo. El grado de eficacia del trabajo humano también depende de la postura corporal que deba adoptar el hombre para realizar ese trabajo.

Principalmente, la columna vertebral es la que se ve más afectada de acuerdo a las diferentes posturas que adopte el cuerpo:

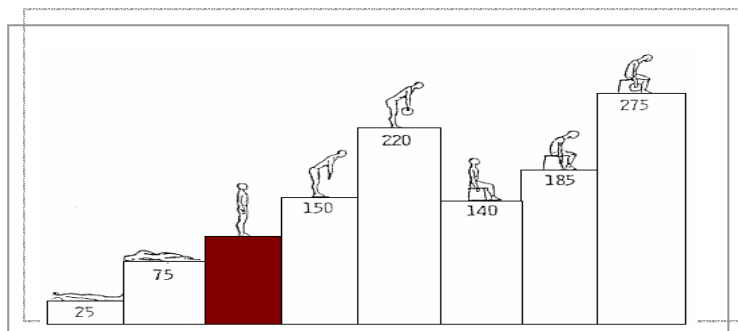


Gráfico N° 21 - "Cargas que recibe la columna vertebral en las diferentes posturas del cuerpo"

a) **Parado:** la carga estática por estar parado requiere más volumen de sangre que la dinámica de caminar o estar sentado, debido al efecto de bomba adicional que producen los músculos al contraerse y distenderse sobre las arterias.

A lo largo de una jornada laboral, el empleado que debe permanecer de pie va a adoptando ciertas posturas, incorrectas, tratando de conseguir mayor comodidad.

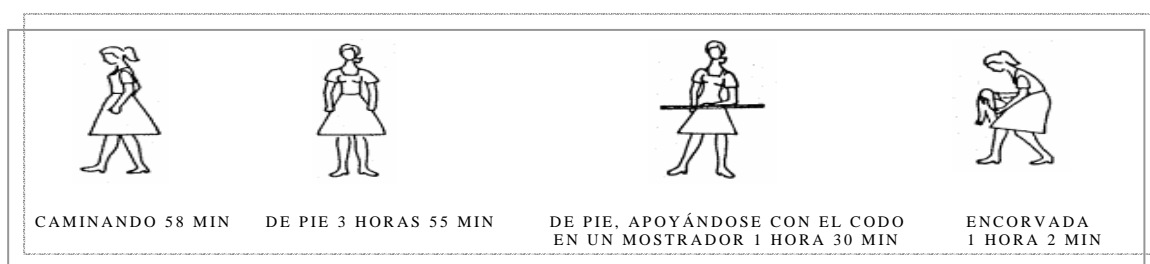


Gráfico N° 22 - "Posturas adaptadas por los trabajadores de pie"

b) **Sentado:** para el trabajo sentado, la altura óptima del plano de trabajo estará en función del tipo de trabajo que vaya a realizarse, si requiere una cierta precisión, si se va a utilizar computadora, si hay exigencias de tipo visual o si se requiere un esfuerzo mantenido.

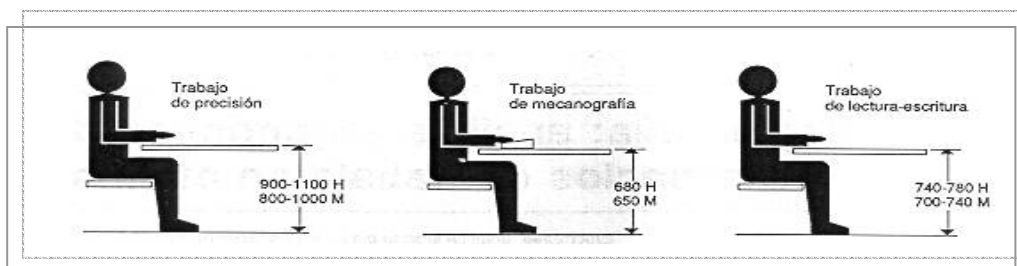
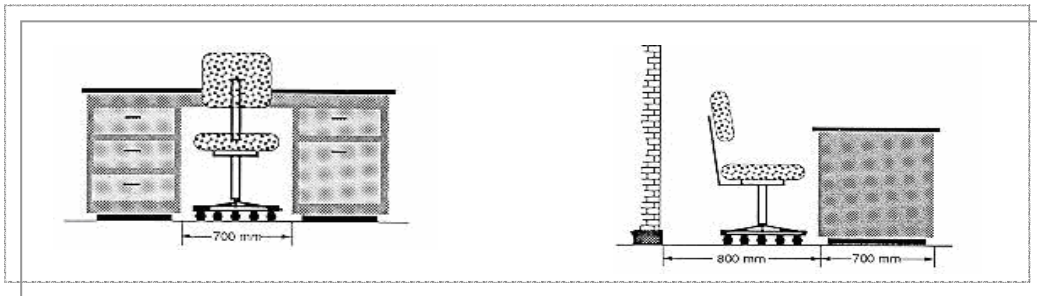


Gráfico N° 23 - "Altura del plano de trabajo para puestos de trabajo sentado"

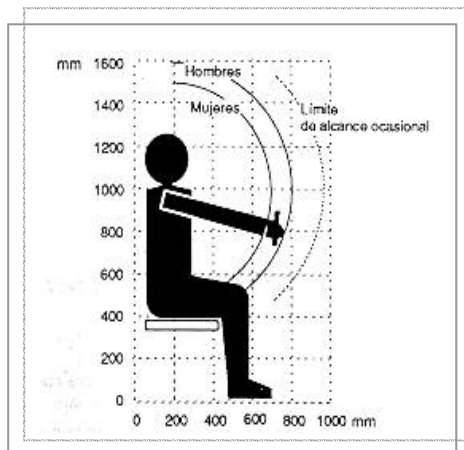


- ♦ *Espacio reservado para las piernas:* permite el confort postural del operario en situación de trabajo.

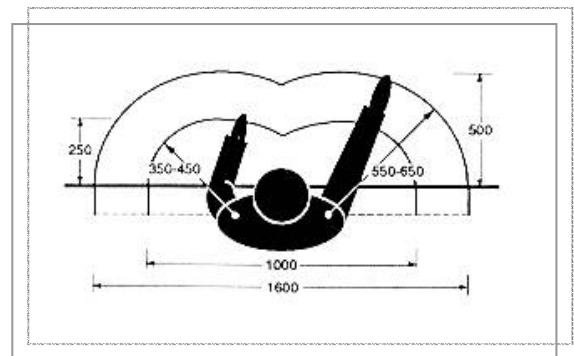


**Gráfico N° 24 - "Cotas de emplazamiento para las piernas en puestos de trabajo sentado"**

- ♦ *Zonas de alcance óptimas del área de trabajo:* una buena disposición de los elementos a manipular en el área de trabajo no obligará al trabajador a realizar movimientos forzados del tronco con los consiguientes problemas de dolores de espalda. Tanto en el plano vertical como en el horizontal, se deben determinar las distancias óptimas que permitan un confort postural adecuado.



**Gráfico N° 25 - "Arco horizontal de alcance y del brazo área de trabajo sobre una mesa (cotas en mm)"**



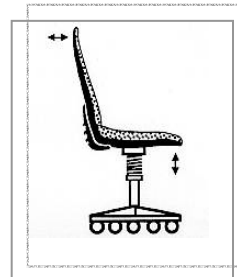
**Gráfico N° 26 - "Arco de manipulación vertical en el plano sagital"**

Existen inconvenientes por el mantenimiento prolongado de la posición, inconvenientes que se derivan en problemas que afectan primordialmente a la espalda.

Para conseguir una postura de trabajo correcta es conveniente realizar un análisis de los criterios relacionados con el equipamiento básico, que comprende:

**b.1 La silla de trabajo:** la relativa comodidad y la utilidad funcional de sillas y asientos son consecuencia de su diseño en relación con la estructura física y la mecánica del cuerpo humano. Los usos diferentes de sillas y asientos, y las dimensiones individuales requieren de diseños específicos, no obstante, hay determinadas líneas generales. La concepción ergonómica de una silla para trabajo ha de satisfacer una serie de datos y características de diseño:

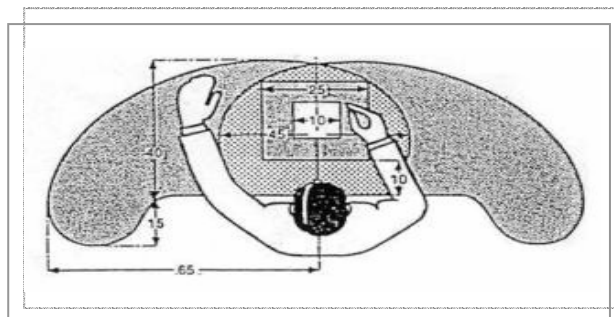
- Regulable en altura: margen de ajuste entre 380 y 500 mm.
  - Anchura entre 400 - 450 mm.
  - Profundidad entre 380 y 420 mm.
  - Acolchado de 20 mm. recubierto con tela flexible y transpirable.
  - Borde anterior inclinado (gran radio de inclinación).
  - La base de apoyo de la silla debe garantizar una correcta estabilidad de la misma y por ello dispondrá de cinco brazos con ruedas que permitan la libertad de movimiento. La longitud de los brazos será por lo menos igual a la del asiento (380-450 mm.).
  - Respaldo: puede ser alto o bajo y su material será igual al del asiento. Un respaldo bajo debe ser regulable en altura e inclinación y conseguir el correcto apoyo de las vértebras lumbares. Las dimensiones serán:
    - . Anchura 400 - 450 mm.
    - . Altura 250 - 300 mm.
    - . Ajuste en altura de 150 - 250 mm.
- Los respaldos altos permiten un apoyo total de la espalda y por ello la posibilidad de relajar los músculos y reducir la fatiga, debe tener las siguientes características:
- . Regulación de la inclinación hacia atrás 15°.
  - . Anchura 300 - 350 mm.
  - . Altura 450 - 500 mm.



**Gráfico N° 27 –**  
*“Silla de trabajo con respaldo alto”*

**Tabla N° 19 – “La silla de trabajo”**

**b.2 La mesa de trabajo:** una buena mesa de trabajo debe facilitar el desarrollo adecuado de la tarea. Las dimensiones de la superficie de la mesa se deben analizar en base a los alcances de las manos dado que por más grande que llegue a ser la mesa nadie puede alcanzar más allá de donde lleguen sus manos. El aspecto ideal para trabajar es que esta tome una forma semicircular de manera que el hombre aproveche mejor el contorno.



**Gráfico N° 28 - “Superficie de la mesa”**

Para una correcta adecuación de la altura de trabajo a personas de distinta talla, de forma tal que éstas puedan mantener una correcta postura corporal durante su labor, existen dos posibilidades de regulación, una mediante mesas de altura regulable (mesas regulables) y mesas de altura fija (mesas fijas). No obstante, hay determinadas líneas generales:

- Si la altura es fija, ésta será de aproximadamente 700 mm.
- Si la altura es regulable, la amplitud de regulación será entre 680 y 700 mm.
- La superficie mínima será de 1.200 mm de ancho y 800 mm de largo.
- El espesor no debe ser mayor de 30 mm.
- La superficie será de material mate y color claro suave, rechazándose las superficies brillantes y oscuras.
- Permitirá la colocación y los cambios de posición de las piernas.
- Espesor: la superficie debe ser tan plana como sea posible y de un espesor entre 20 y 30 m.m.

Continúa en la página siguiente

- Profundidad: el ancho de la superficie de la mesa debe ser el suficiente como para dar cabida al teclado a la pantalla y al soporte de los documentos. Para ello se recomienda una profundidad total de 800 m.m.
- Ancho: el ancho de la mesa debe ser el suficiente como para trabajar en orden.
- Terminación de las mesas: la superficie superior no sólo debe ser lisa sino tiene que ser de un color que permita descansar la vista y no genere efectos psicológicos negativos. Además esta no tiene que reflejar la luz proveniente de cualquier fuente, por lo cual debe ser mate. Esto permitirá eliminar reflejos, deslumbramientos y otros efectos que producen el cansancio de la vista por esfuerzo, la pérdida de efectividad (pues se cometen errores por mala visualización de los datos) y eficiencia (pues la tarea se hace más lentamente). La terminación del contorno tiene que ser bien redondeado (más de 2 cm. de radio), para evitar que al apoyar los brazos, el ángulo vivo del contorno (borde), con la ayuda del propio peso de esta parte del cuerpo marque la zona de contacto y cierre la circulación de la sangre a las manos, ya que las venas y arterias están ubicadas en la parte posterior de los brazos.
- Apoyapiés: los apoyapiés tienen un papel importante, siempre que no se disponga de mesas regulables en altura, ya que permiten, generalmente a las personas de pequeña estatura, evitar posturas inadecuadas. Es aconsejable asimismo que la superficie de apoyo de los pies sea de material antideslizante. La superficie de apoyo debe asegurar la correcta situación de los pies; las características serán:
  - . Anchura 400 mm.
  - . Profundidad 400 mm.
  - . Altura 50 - 250 mm.
  - . Inclinación 10°.
- Apoyabrazos: la utilización de apoyabrazos está indicada en trabajos que exigen gran estabilidad de la mano y en trabajos que no requieren gran libertad de movimiento y no es posible apoyar el antebrazo en el plano de trabajo. La forma de los apoyabrazos será plana con los rebordes redondeados.
  - . Anchura 60 - 100 mm.
  - . Longitud - que permita apoyar el antebrazo y el canto de la mano.

**Tabla N° 20** – “La mesa de trabajo”

**Nota:** es importante tener en cuenta varios aspectos relacionados con aquellas personas que trabajan con computadoras, lo hagan de pie o sentadas.

Quienes trabajan con computadoras se quejan de un sinnúmero de molestias relacionadas con la vista, cervicales, muñecas o, incluso, estrés o irritabilidad.

Estos problemas no son considerados una enfermedad profesional. Y, normalmente, son sólo transitorios. Sin embargo, es bien sabido que son causa de un gran porcentaje de baja laboral y de reducción en el rendimiento.

Son trastornos derivados de trabajar con el ordenador, pero no motivados por él. Es decir, el ordenador no suele causar estos problemas; el origen de los mismos se encuentra en un abuso o un mal uso del aparato.

- ♦ **El monitor:** al trabajar con pantallas de forma prolongada y habitual, algunas deficiencias oculares sin importancia se pueden convertir en lesiones más o menos graves.
  - Sus colores han de ser claros y mates. Así se evitan reflejos.
  - Los caracteres tienen que estar bien definidos, con un buen nivel de contraste con respecto al fondo, de tamaño suficiente y con un espacio adecuado entre los renglones. Esto facilita la legibilidad.
  - La imagen de la pantalla ha de ser estable, sin destellos, reflejos, centelleos o reverberaciones.
  - Orientable a voluntad. Con el fin de acomodarlo a las posturas que se adopten y para optimizar los ángulos de visión, así como para evitar reflejos.
  - Regulable en cuanto a brillo y contraste. Para adaptarlos a las condiciones del entorno.
  - Los mandos, interruptores y botones deben ser fácilmente accesibles, con el fin de que permitan una sencilla manipulación.
  - Es conveniente trabajar con monitores que lleven un tratamiento antirreflejo o incorporen un filtro especial. El cristal de los monitores refleja la luz que le llega. Estos destellos son molestos para el ojo, porque reducen la legibilidad y obligan a una

constante acomodación de la visión. Hay que tener un especial cuidado en que el filtro no oscurezca demasiado el monitor.

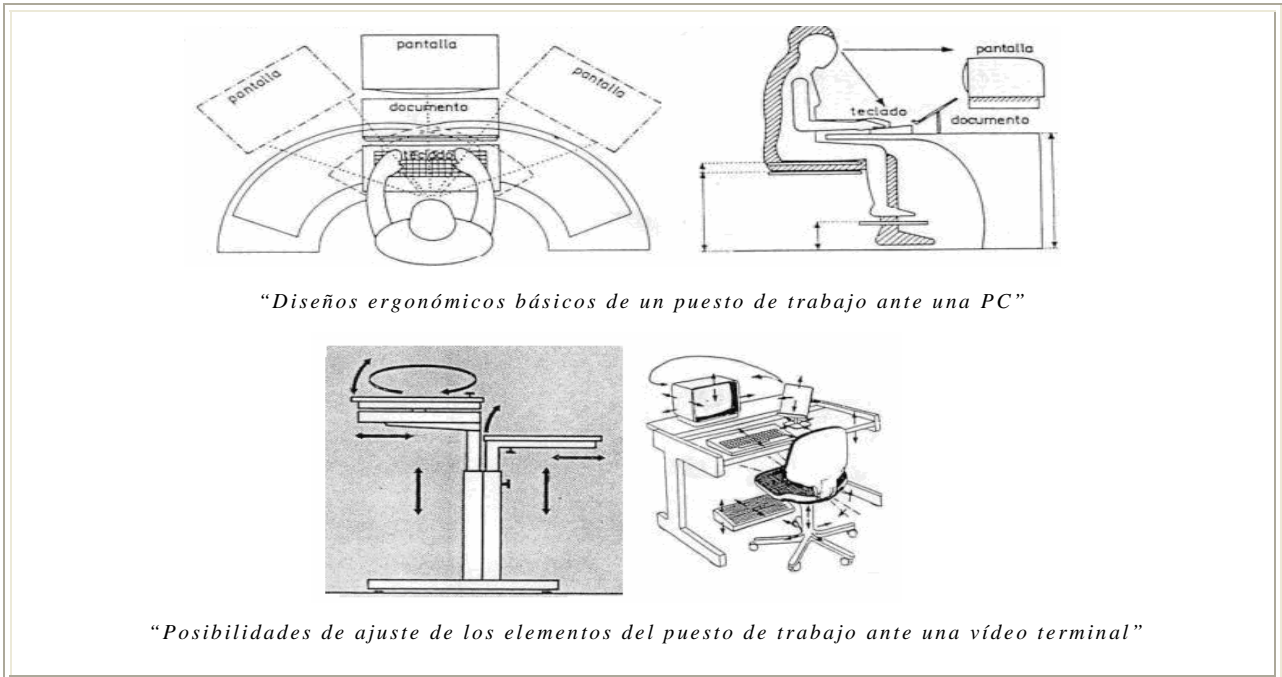
- La pantalla debe estar limpia. Las huellas y demás suciedades también provocan reflejos. La radiación que emiten algunas pantallas es mínima y no supone ningún peligro. Sin embargo, los campos electrostáticos atraen el polvo, lo que puede afectar a las vías respiratorias e irritar los ojos.
- Trabajar con texto negro sobre fondo blanco. Se debe procurar no abusar de los colores.
- Situar la pantalla a una distancia entre 50 y 60 centímetros.
- La parte superior de la pantalla debe estar a una altura similar a la de los ojos, o ligeramente más baja. El monitor se sitúa así en la zona óptima de visión, comprendida entre los cinco y los 35 grados por debajo de la horizontal visual, y desde la cual se contempla todo sin ningún esfuerzo.
- También es conveniente usar un atril para los documentos. Colocándolo a una distancia equivalente a la pantalla y a su misma altura. De esta forma no se baja y se sube constantemente la cabeza para mirar y se reduce la fatiga visual.
- Ubicación:
  - . La pantalla ha de colocarse perpendicular a las ventanas. Nunca enfrente o de espaldas a ellas. En el primer caso, al levantar la vista, se pueden producir deslumbramientos. En el segundo, los reflejos de la luz natural sobre el cristal son inevitables.
- ♦ **Teclado y mouse:** al manipular un teclado, las manos adoptan una posición forzada, hacia afuera. Los movimientos rápidos y repetitivos pueden provocar tendinitis o tenosinovitis.

#### El teclado:

- Que sea mate y de colores claros para evitar reflejos.
- Independiente de la pantalla del ordenador. Es decir, móvil, que permita adoptar una postura cómoda que no provoque cansancio.
- Regulable en cuanto a inclinación. En un intervalo de 10 a 15 grados, con el fin de evitar movimientos forzados de las articulaciones, que pueden derivar en lesiones.
- Estable durante su uso. Que no se deslice sobre la superficie en la que reposa.
- Los símbolos de las teclas deben resaltar y ser legibles desde la posición normal de trabajo. Y es preferible que estos caracteres sean oscuros sobre fondo claro.
- Teclas cóncavas. Es mejor este tipo de superficie, ya que facilita su utilización.
- Separación suficiente entre las distintas partes del teclado.
- Que no requiera ejercer una presión grande sobre las teclas que se pulsan.
- Que no provoque ningún ruido. Sin embargo, al accionarse debe dar una señal táctil, acústica o visual.
- Ubicación:
  - . Con el espacio necesario delante para poder apoyar cómodamente brazos y manos, a fin de reducir la fatiga en los brazos y la tensión en la espalda.
  - . Estar situado dentro del llamado espacio asequible, que comienza a partir del borde de la mesa. Así se evitan posturas forzadas, como trabajar con los brazos estirados.
  - . Ubicarse a la misma distancia de los ojos que el resto de componentes. Es recomendable situarlo justo debajo del monitor. Cuando se encuentra en superficies laterales con respecto a él, obliga a girar la cabeza a derecha o izquierda

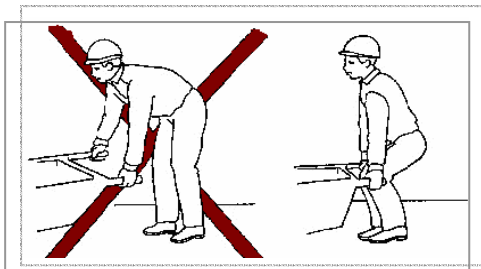
#### El mouse:

- Su configuración debe adaptarse a la curva de la mano.
- Tiene que permitir que se puedan descansar los dedos y la mano sobre él sin que se active inesperadamente.
- Que no necesite mucha fuerza para accionarse.
- La bola debe estar bajo los dedos.
- Fácilmente deslizante. Se pueden utilizar también alfombrillas. Éstas deben facilitar el movimiento del ratón y no entorpecerlo.
- Su manejo ha de ser posible para diestros y zurdos.



**Tabla N° 21** – “Trabajo con video terminales”

c) **Levantamiento de peso.** El levantamiento y el porte son operaciones físicamente agotadoras, y el riesgo de accidente es permanente, en particular de lesión de la espalda y de los brazos. Para evitarlo, es importante poder estimar el peso de una carga, el efecto del nivel de manipulación y el entorno en que se levanta.

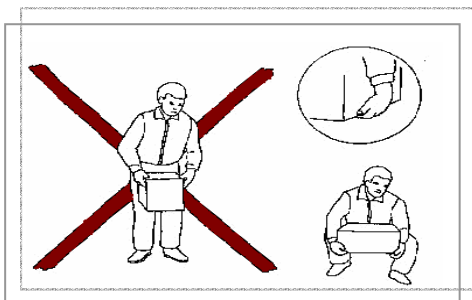


**Gráfico N° 29** - “Posición de la espalda”

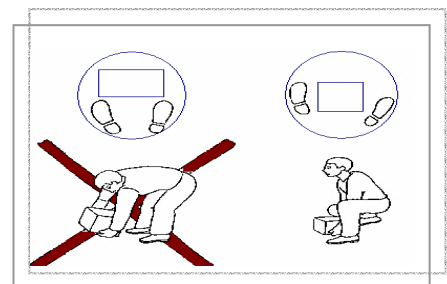
El objeto debe levantarse cerca del cuerpo, pues de otro modo los músculos de la espalda y los ligamentos están sometidos a tensión, y aumenta la presión de los discos intervertebrales.

Deben tensarse los músculos del estómago y de la espalda, de manera que ésta permanezca en la misma posición durante toda la operación de levantamiento

Acercamiento al objeto. Cuanto más aproximado al objeto, con más seguridad se levantará. Separar los pies, permitirá mantener al empleado en un buen equilibrio.



**Gráfico N° 31** - “Posición de los brazos y sujeción”



**Gráfico N° 30** - “Posición de las piernas”

Se debe Tratar de agarrar firmemente el objeto utilizando totalmente ambas manos, en ángulo recto con los hombros. Empleando sólo los dedos, no se podrá agarrar el objeto con firmeza.

Cuando se gira el cuerpo al mismo tiempo que se levanta un peso, aumenta el riesgo de lesión de la espalda. Se deberá colocar los pies en posición de andar, poniendo ligeramente uno de ellos en dirección del objeto

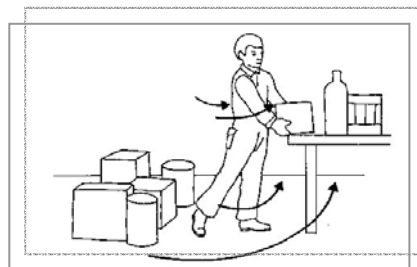


Gráfico N° 32 - "Levantamiento hacia un lado"

Para levantar un bulto por encima de los hombros, se debe colocar los pies en posición de andar. Se levantará primero el objeto hasta la altura del pecho. Luego, se lo elevará separando los pies para poder moverlo, desplazando el peso del cuerpo sobre el pie delantero.

La altura del levantamiento adecuada para muchas personas es de 70-80 centímetros. Levantar algo del suelo puede requerir el triple de esfuerzo.

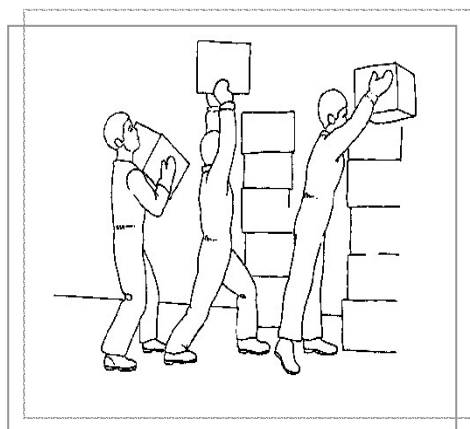


Gráfico N° 33 - "Levantamiento por encima de los hombros"

Las personas que a menudo levantan cosas conjuntamente, deben tener una fuerza equiparable y practicar colectivamente ese ejercicio. Los movimientos de alzado han de realizarse al mismo tiempo y a la misma velocidad.

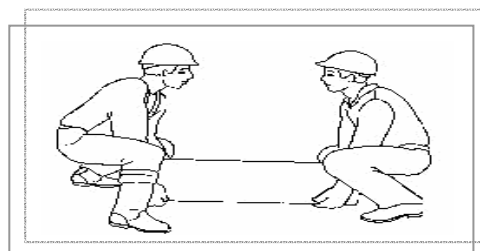


Gráfico N° 34 - "Levantamiento conjunto"

Los pesos máximos recomendados por la OIT son los siguientes:

- Hombres: ..... Ocasionalmente 55 kg. Repetidamente 35 kg.
- Mujeres: ..... Ocasionalmente 30 kg. Repetidamente 20 kg.

Las operaciones de carga de objetos repercuten sobre todo en la parte posterior del cuello y en los miembros superiores, en el corazón y en la circulación. Es conveniente llevar los objetos cerca del cuerpo. De esta manera, se requiere un esfuerzo mínimo para mantener el equilibrio y portar el objeto. Los objetos redondos se manejan con dificultad, porque el peso está separado del cuerpo. Cuando se dispone de buenos asideros, se trabaja más fácilmente y con mayor seguridad. Hay que distribuir el peso por igual entre ambas manos.

Las operaciones de porte son siempre agotadoras. Es conveniente comprobar si el objeto puede desplazarse mediante una correa transportadora, sobre ruedas o un carrito. También convendrá comprobarse que el objeto no sea demasiado pesado, si existen asideros adecuados, si éstos se encuentran a la distancia apropiada, si hay sitio para levantar y portar el objeto, si no está resbaladizo el piso, si no hay obstáculos en el camino y si el alumbrado es suficiente. A menos que estén bien concebidos, los escalones, las puertas y las rampas son peligrosos.

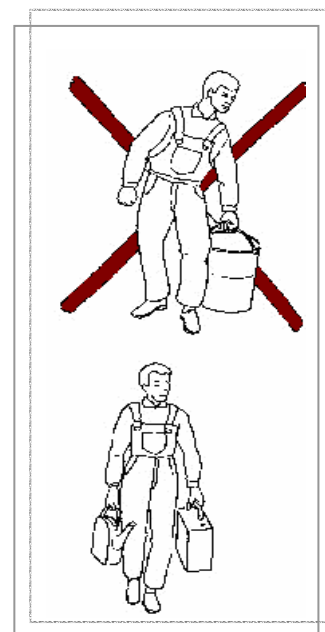


Gráfico N° 35 - "Porte"



**2- CANSANCIO Y DESCANSO.** El **cansancio** consiste en la disminución del rendimiento y de las funciones orgánicas, que vuelven a recuperarse por medio de un descanso adecuado. Lo antedicho tiene validez tanto para el cansancio biológico (el mismo se presenta en forma independiente sí uno realiza una actividad o no); como para el cansancio proveniente de la realización de un esfuerzo (una actividad laboral).

El cansancio laboral comprende todos los cambios de una actividad que aparece en forma inmediata o retardada y que son atribuibles a la ejecución continua de esta actividad.

El cansancio es el estado final alcanzado. Según se alteren las propiedades de los sistemas de órganos centrales (como ser el sistema nervioso central o el sistema cardiocirculatorio) o de los órganos periféricos (como ser los músculos individuales) se distingue entre "*cansancio central*" o "*cansancio periférico*".

En ningún caso el cansancio es un estado nocivo para el organismo. Recién cuando se llega al agotamiento, por un gasto energético muy grande o por un esfuerzo prolongado de prestar atención, se pueden presentar síntomas físicos y psíquicos que perjudique a la salud. El cansancio laboral debe ser atenuado mediante posibilidades de descanso y en caso necesario mediante tiempo de descanso durante el turno de trabajo.

La medición del cansancio laboral es posible a través de la medición de la capacidad funcional de un órgano o de todo el organismo. Esta medición es posible si durante el trabajo se supera el límite de trabajo continuo. Se manifiesta por una muy alta frecuencia cardíaca, una elevada suma de pulsos de reposo o por una alta velocidad del potencial de reacción del músculo.

Lo ante dicho solo es útil para trabajos predominantemente musculares; pero en el caso de tareas predominantemente informativo-mental (pequeña carga muscular y una muy elevada carga de los sentidos y nervios), la medición del cansancio mediante la evaluación de los esfuerzos es muy difícil. La forma más sencilla para determinar el cansancio informativo-mental, es registrando la consecuencia de los trabajos realizados. Las consecuencias pueden ser:

- a) Trastornos de percepción: Interpretación incompleta, retardada o equivocada de señales, disminución de la capacidad de crítica, hipótesis de reconocimiento apresurado.
- b) Trastornos de procesos de coordinación: Movimientos erróneos, tiempo suplementario para movimientos de corrección,
- c) Disminución de la capacidad de movimientos oculares por unidad de tiempo, aumento de los tiempos en procesos de fijación.
- d) Trastornos de la atención y concentración: Prolongación de los tiempos de reacción, pérdida de reacciones, bloqueo de atención.
- e) Trastornos de razonamiento: Lentitud de razonamiento, afluencia de pensamientos extraños a la convivencia, reinicio de razonamientos, perturbaciones en la formación de ideas y en la reproducción de conceptos memorizados.
- f) Trastornos de la estructura motriz: Disminución del interés, cansancio y aburrimiento, indiferencia ante los propios errores, trato mal humorado con colegas, máquinas y aparatos.

Todos los estados definidos como "similares al cansancio", como la monotonía y saturación deben ser diferenciados del cansancio propiamente dicho; éstos presentan síntomas parecidos a los del cansancio, como ser somnolencia, apatía, etc. los que pueden ser superados cuando el individuo es llevado a realizar otras tareas más variadas y/o interesantes.

La actividad reducida en un trabajo es considerada también monótona. La *monotonía* caracteriza a la actividad laboral y/o la situación psíquica. Los elementos que favorecen la formación de estados monótonos son:

- Falta general de incentivos
- Entorno reducido del área de actuación
- Mala adaptación y problemas de reorganización
- Existencia de estímulos de tipo monótono
- Falta de posibilidad de movimientos corporales
- Clima del medio ambiente (Frío, calor, humedad, etc.).

El poco grado de efectividad de la ejecución de las tareas laborales es una de las características típicas de las situaciones laborales que favorecen la monotonía.

Otro caso es cuando una persona no está muy solicitada en su puesto de trabajo, pero por el tipo de tarea no puede realizar otra tarea secundaria que permita reducir la monotonía.

La vigilancia por un período prolongado también lleva a un estado similar de cansancio por monotonía, dado que al cabo de un tiempo la persona presenta una disminución de su efectividad en la vigilancia.

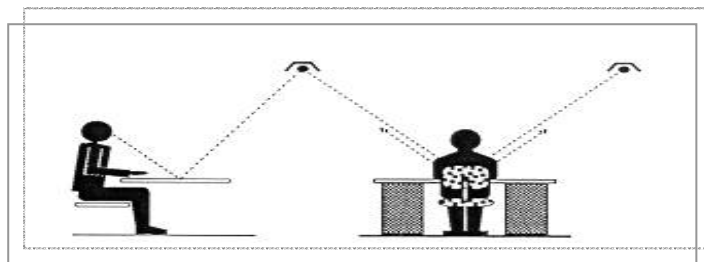
Algunos síntomas de la aparición de saturación psíquica son la indignación, el enojo, la reducción del rendimiento y la sensación de no progresar.

**3- ILUMINACIÓN.** Elegir un buen sistema de iluminación de los puestos de trabajo para conseguir un cierto confort visual y una buena percepción visual precisa del estudio de los siguientes puntos: nivel de iluminación del punto de trabajo; tipo de tarea a realizar (objetos a manipular); el contraste entre los objetos a manipular y el entorno; la edad del trabajador y la disposición de las luminarias.

La no consideración de estos factores puede provocar fatiga visual, ya sea por una sollicitación excesiva de los músculos ciliares, o bien por efecto de contrastes demasiado fuertes sobre la retina.

Hay que tener en cuenta para una correcta iluminación del área de trabajo:

- a) Las luminarias deberán equiparse con difusores para impedir la visión directa de la lámpara.
- b) Las luminarias se colocarán de forma que el ángulo de visión sea superior a 30 grados respecto a la visión horizontal
- c) La situación de las luminarias debe realizarse de forma que la reflexión sobre la superficie de trabajo no coincida con el ángulo de visión del operario.



**Gráfico N° 36** - "Situación de las luminarias en relación con el ángulo de reflexión de la sup. de trabajo.

*A la izquierda, disposición de luminarias deficiente, la luz reflejada coincide con la línea de visión.  
A la derecha, disposición correcta de luminarias, la luz reflejada no coincide con la línea de visión."*



- d) Se evitarán las superficies de trabajo con materiales brillantes y colores oscuros.
- e) Si se dispone de luz natural, se procurará que las ventanas dispongan de elementos de protección regulables que impidan tanto el deslumbramiento como el calor provocado por los rayos del sol.
- f) La situación de las ventanas permitirá la visión al exterior.
- g) La elección del color de los elementos que componen el puesto de trabajo y del entorno: Los colores poseen unos coeficientes de reflexión determinados y provocan unos efectos psicológicos sobre el trabajador, por lo tanto es importante, antes de decidir el color de una sala, tener en cuenta el tipo de trabajo que se va a realizar. Si se trata de un trabajo monótono, es aconsejable la utilización de colores estimulantes, no en toda la superficie del local, pero sí en superficies pequeñas como mamparas, puertas, etc. Si la tarea a realizar requiere una gran concentración, elegiremos colores claros y neutros.

COLOR	SENSACIÓN DE DISTANCIA	TEMPERATURA	EFECTOS PSÍQUICOS
Azul	Lejanía	Frío	Relajante – Lentitud
Verde	Lejanía	Frío – Neutro	Muy relajante – Reposo
Rojo	Proximidad	Caliente	Muy estimulante – Excitación
Naranja	Gran Proximidad	Muy caliente	Excitante – Inquietud
Amarillo	Proximidad	Muy caliente	Excitante – Actividad
Violeta	Proximidad	Frío	Excitante - Agitación

Tabla N° 22 – “Efectos psicológicos de los colores”

El aumento de la iluminación lleva a un incremento del rendimiento y a una disminución del cansancio, en consecuencia se producen menor número de errores, disminución de los desperdicios que estos últimos generan y fundamentalmente a un menor número de accidentes laborales.

Se debe tener en cuenta al diseñar un puesto de trabajo el crecimiento de las necesidades de iluminación con el incremento de la edad. La iluminación en un puesto de trabajo debe ser de acuerdo a la persona de mayor edad que allí trabaje o debe regularse según la voluntad del usuario.

Cualquiera que sea el tipo de iluminación (natural o artificial) debe estar perfectamente conformada en cada puesto de trabajo de tal manera que no produzca diferencias considerables de luminancia.

También se tiene que tener en cuenta que estas diferencias no sean tan pocas que lleven a la monotonía por falta de contraste.

Las grandes diferencias de iluminación dentro de un sector obligan a quien trabaje en él a un continuo suceso de adaptaciones visuales, lo que hace que disminuya el rendimiento y puede ser perjudicial para la salud.

La utilización de la iluminación natural se torna muy difícil por varios motivos, uno es que la iluminación solar es perjudicial cuando recae en un puesto de trabajo en forma directa, otro es que la intensidad varía en el transcurso del día, varía entre los días de sol intenso y los días nublados y finalmente que también varía con la estación del año.

Otro elemento que se debe tener en cuenta es la variación que aparece en la iluminación natural que varía con el diseño arquitectónico de los lugares cerrados dado que al alejarse de las ventanas tragaluces, etc., la intensidad disminuye. Otra característica de la iluminación natural es el calentamiento por

radiación que da el sol. Pero la iluminación natural tiene un importante aspecto psicológico, que es el contacto visual con el mundo exterior; por ello frente a esto se tiene la ventaja que los aspectos negativos antes mencionados se pueden mitigar con el uso de cortinas, persianas, vidrios especiales (de color, polarizados, etc.), etc. en las ventanas y por la colocación adecuada de cielorrasos y paredes.

Además, los colores se pueden utilizar para las indicaciones de seguridad e influir también él en estado anímico del hombre.

La iluminación en los puestos de trabajo debe cumplir básicamente con los requisitos mínimos:

- La composición espectral de la luz debe ser adecuada a la tarea a realizar, de modo que permita observar o reproducir los colores en la medida que sea necesario.
- Se debe evitar el efecto estroboscópico en los lugares de trabajo.
- La iluminancia debe ser adecuada a la tarea a efectuar.
- Las fuentes de iluminación no deben producir deslumbramientos, directo o reflejado.
- En todo establecimiento donde se realicen tareas en horarios nocturnos o que cuenten con lugares de trabajo que no reciban luz natural en horarios diurnos, debe instalarse un sistema de iluminación de emergencia.
- Este sistema no puede suministrar una iluminación menor de 30 luxes a 80 cm. del suelo.
- A su vez debe ponerse en servicio en el momento de corte de energía eléctrica, facilitando la evacuación del personal en caso necesario e iluminando los lugares de riesgo.

**4- RUIDO.** Todo sonido que produce daño o molestias se denomina ruido; la percepción de un sonido como ruido o no depende de la intensidad, el contenido de la información y la predisposición de quien lo escucha.

Los sonidos que percibe el hombre no dependen exclusivamente de la presión sonora, sino también de la frecuencia (oscilaciones por segundo).

Comparando con los ojos, el oído en el ser humano tiene menor importancia en la percepción de informaciones, existen pocas tareas en donde se pide una sensibilidad elevada de los oídos; lo que nos lleva a razonar que el sentido de la audición tiene una actividad pasiva.

Es muy importante determinar si los ruidos que se producen en un puesto de trabajo causan algún efecto sobre el hombre (fisiológico o psicológico), el cual pueda afectar su bienestar o su rendimiento laboral.

Además de la intensidad del sonido, el desarrollo temporal, su frecuencia y duración; sus efectos también dependen del estado físico y psíquico de las personas, como de su predisposición a la fuente emisora y de su actividad.

La carga como consecuencia del ruido, lleva a reacciones psíquicas, físicas y vegetativas, dando como resultado daño en el aparato auditivo y alteraciones orgánicas.

- *Daños en el aparato auditivo:* se da por la exposición continua al ruido con un nivel sonoro superior a 85 db, en consecuencia se puede producir una disminución de la capacidad auditiva.

- *Consecuencias vegetativas:* ante una carga sonora el sistema neurovegetativo reacciona sin que exista una percepción consciente del mismo; manifestándose con reacciones como las siguientes: alteraciones en el hemograma, aumento de la carga metabólica, vasoconstricción, disminución del volumen histológico y dilatación de pupilas. Las reacciones antes mencionadas se producen a niveles sonoros inferiores a los 85 db, son mecanismos de compensación biológica del hombre y no síntomas directos de enfermedad.
- *Consecuencias psíquicas:* el ruido puede afectar seriamente la capacidad de recepción y elaboración de información, fundamentalmente cuando la comunicación es oral y el reconocimiento de señales es dificultado por el efecto de enmascaramiento por el ruido; también afecta a la efectividad cuando a un alto requerimiento de atención se le suma una carga acústica, ruido discontinuo o de alta frecuencia; este efecto distrae y bloquea principalmente en tareas predominantemente mentales. El grado de adaptabilidad de la persona respecto de los efectos psíquicos del ruido no se ha determinado todavía, pero se dice que una persona tiene determinado grado de adaptabilidad. Sin embargo, al profundizar los estudios sobre ella, se descubre que padece algún tipo de disminución auditiva.

**5- TEMPERATURA.** En los puestos de trabajo, el clima se determina por medio de las siguientes magnitudes:

- Temperatura del aire en °C.
- Humedad relativa porcentual del aire (temperatura de bulbo húmedo en °C).
- Temperatura radiante media en °C.
- Velocidad del aire en m/s.

Las condiciones climáticas óptimas refirieren a la confortabilidad del lugar, el grado de confort climático (térmico), que no solo está dado por las magnitudes climáticas básicas o de la temperatura efectiva, sino también por la tarea, forma con que se lleva a cabo y la vestimenta.

La confortabilidad térmica no se puede definir con exactitud en forma individual, sino que se debe realizar en forma grupal.

Sobre la base de apreciaciones del clima, se desarrollan las denominadas curvas de confort que tienen en cuenta las condiciones térmicas, la actividad y la vestimenta.

Los instrumentos de medición climática se basan en las curvas de confort, que toman al hombre en el puesto de trabajo bajo las influencias climáticas, indicando la apreciación media.

Las indicaciones sobre las temperaturas mínimas aconsejadas para diferentes puestos de trabajo sin dar indicaciones sobre la humedad relativa ambiente son:

- |  |        |
|--|--------|
| - Para tareas predominantemente de sentado | +19° C |
| - Para tareas predominantemente de parado  | +17° C |
| - Para tareas de gran esfuerzo corporal    | +12° C |
| - Para tareas en oficinas                  | +20° C |
| - Para tareas en locales de venta          | +19° C |

Las diferencias de las temperaturas entre las ventanas, paredes, etc. y el aire debe ser el menor posible para no perder el calor por radiación. Además, hay que tener en cuenta que por más que el aire del medio ambiente llegue a ser muy agradable, la presencia de ventanas o áreas de superficies frías dan una sensación muy desagradable, siendo la diferencia máxima recomendable para guardar el confort en estos casos del orden del +2° C.

El disconfort por diferencias térmicas muy marcadas se da en paredes exteriores mal aisladas, sistemas de calefacción mal balanceados o con deficiente instalación, grandes ventanales, etc.

Es aconsejable que la temperatura de las habitaciones calefaccionadas de todo edificio, no exceda de los 24° C pues no se justifica por razones de agradabilidad valores mayores y además, no sobrecargar el salto térmico entre el interior y el exterior cuando salgan las personas del edificio. También se recomienda, que la velocidad de movimiento del aire en los lugares de trabajo, no exceda de 0,1 m/s, también la humedad relativa por razones fisiológicas debe estar acotada entre 40 y 65%. Hay que tener en cuenta que valores menores producen el resecamiento del ojo y de las vías respiratorias, y valores superiores disminuyen la posibilidad de evaporación de la transpiración, disminuyendo el confort del medio ambiente.

- a) *Trabajo a bajas temperaturas:* en ambientes con bajas temperaturas, la sensación de frío está dada por la temperatura del aire, la velocidad de desplazamiento del mismo y, en una medida menor, la humedad relativa ambiente. La imposibilidad de no poder influir sobre estos factores, obliga a utilizar ropa de abrigo (para dar confort y evitar enfermedades), la que siempre acarrea incomodidad en los movimientos.

En tareas de tipo técnico-informativo o informativo-mental, las bajas temperaturas llevan a una disminución de la capacidad de concentración de los individuos, como también la pérdida de reacción y la tendencia a aumentar los errores. Además, se pierde destreza en los movimientos de los dedos, disminuyendo la velocidad de trabajo, esto se ve en las tareas de tipeo.

- b) *Trabajo a altas temperaturas:* trabajando en ambientes con excesiva temperatura, las personas se ven afectadas de la siguiente manera:
- Aumento de la transpiración
  - Mayor temperatura corporal
  - Incremento de la frecuencia cardíaca en las tareas del tipo técnico-informativo o informativo-mental. Las altas temperaturas, llevan a una disminución de la capacidad de concentración y reacción, aumentando la cantidad de errores cometidos.

## INCENDIOS

El fuego, que fue uno de los grandes descubrimientos humanos en los comienzos de la historia y un instrumento vital para la industrialización, es un proceso de combustión de tres elementos: *combustible, oxígeno y calor*. Cuando uno de estos factores desaparece, se extingue rápidamente.

- ✓ **Materiales combustibles.** Un combustible es toda sustancia que, bajo ciertas condiciones, resulta capaz de arder. Los materiales combustibles se pueden subdividir en:
- ◆ *Combustibles sólidos:* los materiales sólidos más combustibles son de naturaleza celulósica (papel, cartón, madera, trapos). Cuando el material se halla subdividido, el peligro de iniciación y/o propagación de un incendio es mucho más grande.
  - ◆ *Combustibles líquidos:* los líquidos inflamables son muy usados en distintas actividades, y su empleo negligente o inadecuado provoca muchos incendios. Los líquidos no arden, los que lo hacen son los vapores que se desprenden de ellos. Tales vapores son, por lo general, más pesados que el aire, y pueden entrar en ignición a considerable distancia de la fuente de emisión. Los combustibles líquidos más pesados (como los aceites) no arden a temperaturas ordinarias, pero cuando se los calienta, desprenden vapores que, en forma progresiva, favorecen la posibilidad de combustión.
  - ◆ *Combustibles gaseosos:* los gases inflamables arden en una temperatura atmósfera de aire u oxígeno. Sin embargo, un gas no inflamable como el cloro puede entrar en ignición en un ambiente de hidrógeno. Inversamente, un gas inflamable no arde en medio de una atmósfera de anhídrido carbónico o de nitrógeno. Existen dos clases de gases no combustibles: los que actúan como comburentes (que posibilitan la combustión) y los que tienden a suprimirla. Los gases comburentes contiene distintas porciones de oxígeno y los que suprimen la combustión reciben el nombre de gases inertes.

A	B			C	D	
SÓLIDOS COMBUSTIBLES	SÓLIDOS FUNDIBLES	LÍQUIDOS NO	LÍQUIDOS	GASES O VAPORES COMBUSTIBLES	EQUIPOS ELÉCTRICOS BAJO TENSION	METALES LIGEROS
Algodón	Asfalto	Nafta	Alcoholes	Acetileno	Tableros	Sodio
Almidón	Estearina	Gas oil	Cetonas	Butadieno	Cables	Litio
Azufre	Pomadas	Petróleo	Éteres	Butano	Cápac lionés	Potasio
Bagazo	Ceras	Kerosén	Esteres	Dietilamina	Baterías	Zirconio
Carbón	Parafina	Pinturas	Acido muriático	Etano	Motores	Titanio
Celulosa	Brea	Aceites	Ácido sulfúrico	Etileno	Seccionadores	Magnesio
Corcho	Vaselina	Grasas		Gas Natural	Transformador	Aluminio en polvo
Harinas	Látex	Tolueno		Hidrógeno	Tuberías	Zinc
Granos	Sebo	Barniz		Metilamina	Rectificadores	Uranio
Heno	Caucho	Thinner		Monóxido de carbono	Convertidores	Hafnio
Lino	Naftaleno			Propano	Generadores	Torio
Papel	Místicos termo			Propileno	Antenas	Plutonio
Pieles	fundibles			Sulfuro de hidrógeno	Válvulas	Berilio
Seda				Trietilamina	Transistores	Mezclas del óxido de hierro
Plásticos					Resistencias	
Aserrín						
Tabaco						
Yute						
Lanas						
Cueros						
Celuloide						
Estopa						

Tabla N° 23 - "Clasificación universal del fuego"

## ✓ Clasificación de incendios

<b>A</b>	<i>Sólidos</i>	madera, papel, goma	
<b>B</b>	<i>Líquidos</i>	nafta, pinturas	
<b>C</b>	<i>Fuego bajo tensión eléctrica</i>	equipos electrónicos	
<b>D</b>	<i>Metales combustibles</i>	magnesio, titanio	

Tabla N° 24 - "Clasificación de incendios/Símbolos de identificación"

## ✓ Extinción de incendios

### ♦ Formas de extinción

- La eliminación del combustible: resulta prácticamente imposible este método. Para reducir el riesgo de incendio, es conveniente no almacenar materiales combustibles cerca de lugares peligrosos o sitios donde está presente alguna fuente de calor.
- La eliminación del oxígeno: en la combustión, la eliminación del oxígeno, provoca sofocación. Puede describirse como el proceso que impide a los vapores combustibles, ponerse en contacto con el oxígeno del aire. Es lo que se hace cuando se arroja arena sobre un fuego o cuando se cubre con una manta.
- La eliminación del calor: para poder arder, los combustibles necesitan desprender varios vapores inflamables mediante el calor, o sea, alcanzar su temperatura de inflamación. Por lo tanto, una vez que esto ha sucedido, si se consigue rebajar esta temperatura, el fuego desaparecerá. Esto es lo que se procede a hacer cuando se arroja agua a un incendio.

### ♦ Características de los agentes extintores

- Agua: como agente extintor, no ha perdido validez, y por el contrario puede ser considerado como el elemento básico de toda técnica de extinción combinada. El agua a chorro, solamente deberá emplearse en fuegos de clase "A", mientras que el agua pulverizada se podrá emplear en fuegos de clases "A" y "B" cuando se trate de líquidos combustibles de los llamados pesados, como el fuel-oil, asfalto, etc. Jamás deberá emplearse agua para extinguir fuegos de clases "C" pues existe peligro de electrocución.



Gráfico N° 37 - "Extintores a base de agua"

- Espuma: es una masa líquida constituida por innumerables burbujas, formada por agua y un agente emulsor, que actúa formando una capa aislante la cual separa el oxígeno del combustible, y que se ubica en la superficie. La espuma es más eficaz para combatir incendios de clase "B"



Gráfico N° 38 - "Extintores a base de espuma"

c) Anhídrido carbónico: el CO<sub>2</sub>, anhídrido carbónico o dióxido de carbono. Es un gas inerte y más pesado que el aire. Actúa como agente enfriador o sofocador. Su máxima eficacia se logra en los incendios de combustibles líquidos y problemas eléctricos.



Gráfico N° 39 - "Extintores a base de dióxido de carbono o polvo BC"

d) Químicos secos: son polvos que extinguen el fuego por sofocación y reacción química. Contienen baja toxicidad y elevado poder extintor, pero dificultan la respiración y visibilidad, si el ambiente en que se descargan es cerrado. Se emplean dos tipos de polvo seco: el polvo seco químico normal y el triclaso (ABC). Apto para todo tipo de materiales.



Gráfico N° 40 - "Extintores a base de polvos químicos o halógenos"

♦ *Empleo correcto del extintor y señalización*

AGENTES EXTINTORES		CLASES DE FUEGO					SIGLA DEL EXTINTOR	
		A	B		C	D		
		SÓLIDOS COMBUSTIBLES	INFLAMABLES		EQUIPOS ELÉCTRICOS BAJO TENSIÓN	METALES COMBUSTIBLES		
TIPO DE SUST. QUEMADA			LÍQUIDOS	GASES				
FISICOS	Agua		SI	NO	-	NO	NO	<b>A</b>
	Espuma		SI	SI	NO	NO	NO	<b>AB</b>
	CO <sub>2</sub>		-	SI	NO	SI	NO	<b>BC</b>
QUIMICOS	Polvo químico	BC	-	SI	SI	SI	-	<b>BC</b>
		ABC	SI	SI	SI	SI	-	<b>ABC</b>
	H y sustitutos		SI	SI	SI	SI	NO	<b>ABC</b>
	Polvos especiales		NO	NO	NO	NO	SI	<b>D</b>

Tabla N° 25 - "Empleo correcto del extintor"

- Identificar el extintor adecuado a la clase de fuego que se genere.
- Quitarle el precinto de seguridad.
- Accionarlo dirigiendo el zorro en zig-zag sobre la base de la llama.
- Atacar el fuego del lado contrario a donde son impedidas las llamas, guardando cierta distancia (máximo 3 metros).
- Si el fuego se propaga verticalmente, comenzar la extinción desde abajo y luego con movimientos ascendentes.
- En superficies líquidas inflamables, comenzar por la base, desde el borde anterior.
- En derrames sobre el piso, extinguir dichos derrames barriendo la superficie. En derrames verticales, hacerlo desde abajo hacia arriba.
- Si el elemento extintor es polvo químico, dirigir barriendo el fuego lateralmente.

- Si el elemento extintor es gas, proyectar el chorro sobre la masa combustible.
- Utilizar varios extintores simultáneamente y uno tras otro. Si son dos personas darán hacerlo lado a lado.
- En instalaciones eléctricas, si es posible, primero cortar la corriente eléctrica. Colocarse en forma lateral a la instalación, a fin de no ser alcanzado por partículas o chispas incandescentes despedidas.

Para señalar la ubicación de un matafuego se debe colocar una chapa baliza (gráfico N° 30). Esta es una superficie con franjas inclinadas en 45 ° respecto de la horizontal blancas y rojas de 10 cm. de ancho. La parte superior de la chapa deber estar ubicada a 1,20 a 1,50 metros respecto del nivel de piso.

Se debe indicar en la parte superior derecha de la chapa baliza las letras correspondientes a los tipos de fuego para los cuales es apto el matafuego ubicado. Las letras deben ser rojas en fondo blanco. El tamaño de la letra debe ser suficientemente grande como para ser vista desde una distancia de 5 metros.



Gráfico N° 41 - "Chapa baliza"

Además de la señalización anterior, para la ubicación del matafuego sea visto desde distancias lejos se debe colocar una señal adicional a una altura de dos o dos metros y medio respecto del nivel de piso tal como lo muestran las figuras:



Gráfico N° 42 - "Señalización de proximidad de matafuegos"

En el caso que sean nichos o hidrantes, se debe colocar sobre ellos una señal en forma de cuadrado con franjas rojas y blancas a 45° a una altura de dos o dos metros y medio respecto del nivel de piso tal como lo muestra la siguiente figura. El lado de cada cuadrado debe ser de 0,30 metros.



Gráfico N° 43 - "Nichos"

También puede utilizarse la siguiente figura opcional:



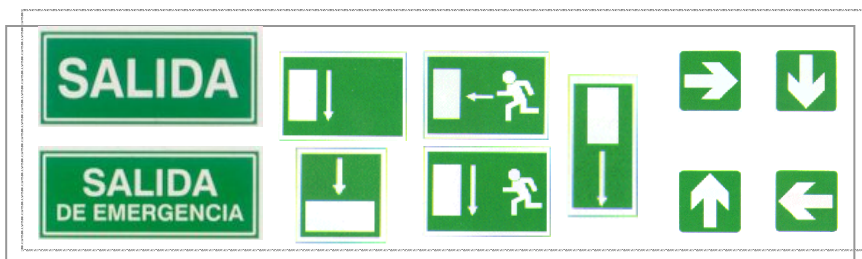
Gráfico N° 44 - "Nichos 2"

## ✓ Evacuación

- Es conveniente establecer de antemano un plan de emergencia, el cual debe ser conocido y seguido por todos los empleados de la empresa.
- No utilizar ascensores



- Mantener el cuerpo lo más cercano posible al piso para evitar el contacto con el humo y gases tóxicos.
- Las salidas de emergencia deben estar señaladas claramente, si es posible los caminos deben de estar señalizados con luces.



**Gráfico N° 45** - "Señalización de salidas de emergencia"

- Colocar en cada área del edificio las rutas primarias y secundarias de escape, con mapas de las mismas y con instrucciones simples.
- Para advertir que un medio no es adecuado para el escape se puede colocar la siguiente señal de advertencia.<sup>19</sup>



**Gráfico N° 46** - "Señalización: medio inadecuado"

---

<sup>19</sup> [www.rsejercito.mil.ar](http://www.rsejercito.mil.ar)

## MOBBING

### ✓ Definición

La literatura internacional se refiere con el término de mobbing a ciertas situaciones de *hostigamiento psicológico en el trabajo* que se manifiestan en forma de conflictos interpersonales. La literatura psicológica describe mobbing como una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. Los trabajadores sometidos a este hostigamiento presentan síntomas psicossomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral.

De esta definición se deduce la existencia de dos partes enfrentadas, por una parte, los “*hostigadores*” con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras y, por otra, al “*agredido*” con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio.

### ✓ Formas de expresión

Los comportamientos hostiles pueden ser de distinta naturaleza:

- *Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado*
- *Acciones contra el ejercicio de su trabajo*

Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros).

Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

#### ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
- Cuestionar las decisiones de una persona
- No asignar tareas a una persona
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
- Asignar tareas degradantes

Continúa en la página siguiente

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona</li> <li>- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos</li> <li>- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella</li> <li>- No dirigir la palabra a una persona</li> <li>- Tratar a una persona como si no existiera</li> </ul>
ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Críticas permanentes a la vida privada de una persona</li> <li>- Terror telefónico</li> <li>- Hacer parecer estúpida a una persona</li> <li>- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos</li> <li>- Mofarse de las discapacidades de una persona</li> <li>- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona</li> <li>- Mofarse de la vida privada de una persona</li> </ul>
VIOLENCIA FÍSICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofertas sexuales, violencia sexual</li> <li>- Amenazas de violencia física</li> <li>- Uso de violencia menor</li> <li>- Maltrato físico</li> </ul>
ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ataques a las actitudes y creencias políticas</li> <li>- Ataques a las actitudes y creencias religiosas</li> <li>- Mofarse de la nacionalidad de la víctima</li> </ul>
AGRESIONES VERBALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gritar o insultar</li> <li>- Críticas permanentes del trabajo de la persona</li> <li>- Amenazas verbales</li> </ul>
RUMORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hablar mal de la persona a su espalda</li> <li>- Difusión de rumores</li> </ul>

Tabla N° 26 – “Conductas concretas de mobbing clasificadas por factores”

### ✓ Características

El mobbing podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos.

Una característica de la situación es la de ser un *conflicto asimétrico* entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente, de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores.

Una de las particularidades de este tipo de procesos es que el afectado perciba que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación en especialmente estresante. Además, el individuo interpreta las situaciones como una amenaza a su integridad, pues contraría algunas de sus expectativas y atenta contra sus necesidades básicas (necesidad de afiliación y status).

El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad, desencadena una patología propia del estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente. La aparición de este tipo de conductas se encuentra ligada a:

- ◆ *La organización del trabajo:* estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con estilos de dirección autoritarios, etc.
- ◆ *La gestión de los conflictos por parte de los superiores:* hay dos posiciones que pueden adoptar los superiores que ayudan a incrementar la escala del conflicto: de un lado, la negación del mismo y, del otro, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada. La forma en que se evalúa el hostigado y la forma en la que se enfrenta a la situación está relacionada tanto con la solución efectiva del problema como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado. Así, la adopción de conductas de afrontamiento activo, tendientes a la solución del problema o medidas tendientes a controlar las reacciones emocionales que le provoca ese problema serán más efectivas en este sentido que la adopción de conductas activas mal dirigidas o de conductas de tipo evitativo como la inhibición conductual o los comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio.

## ✓ **Consecuencias**

### a) Para el trabajador afectado:

- *A nivel psíquico.* El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención. Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos. La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos, con individuos con trastornos paranoides, incluso, con suicidas.
- *A nivel físico.* Se pueden encontrar diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales, hasta trastornos orgánicos.
- *A nivel social.* Es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es. La salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en su vida normal y productiva

Desde el punto de vista laboral, posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

### b) Para la organización de trabajo:

- *Sobre el rendimiento.* Trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre

trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que el trabajador intentará cambiar de trabajo.

- *Sobre el clima social.* Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.
  - *Sobre la accidentabilidad.* Existe relación entre la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios).
- c) Para el núcleo familiar y social. El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.
- d) Para la comunidad. Este tipo de problema tiene impacto económico para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

## ✓ **Evaluación**

A la hora de evaluar este problema puede valorarse su prevalencia; es decir, cuántos trabajadores de una organización de trabajo se ven afectados por una o varias de las situaciones descritas, en la duración y frecuencia especificadas. También se pueden valorar el tipo y magnitud de las consecuencias que está experimentando y la relación de estas consecuencias con las situaciones de mobbing.

## ✓ **Intervención**

Ante este tipo de problema, el trabajador afectado siente con mayor intensidad, la necesidad de buscar apoyo social. El tratamiento de este tipo de problemática en el ámbito laboral suele recaer sobre algún compañero del afectado o sobre el médico de empresa, que debe realizar tareas de confesor, asesor o psicólogo, procurándole apoyo social al afectado o facilitándole medicaciones (tranquilizantes, antidepresivos). No obstante, el grueso de este problema suele recaer en ámbitos extralaborales donde generalmente suele tratarse la mayor parte del problema. Sería conveniente la planificación y el diseño de las relaciones sociales en la empresa, aún teniendo en cuenta que es un ámbito con un gran margen de indeterminación.

Para intervenir en la problemática descrita, otro medio lo constituyen los servicios internos de psicología. El contar dentro de la empresa con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores desempeñado por profesionales de la psicología puede resultar adecuado. Este tipo de servicio podría desarrollar tareas tales como el tratamiento de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de problemática psicosocial. El carácter interno y permanente de estos servicios permite un mayor conocimiento y especificación del origen de las problemáticas, la realización de intervenciones continuadas y personalizadas sobre los trabajadores y el seguimiento de las evoluciones de los mismos.

## SEÑALIZACIÓN

La señalización consiste en:

- Señalizar los diferentes riesgos existentes, precauciones, obligaciones a través de colores y señales.
- Contar con los caminos de circulación marcados de modo de favorecer el orden y limpieza de los locales de trabajo y señalar las salidas normales y de emergencias necesario para casos de posibles emergencias.

### ✓ Colores y señales de seguridad

La función de los colores y las señales de seguridad es atraer la atención sobre lugares, objetos o situaciones que puedan provocar accidentes u originar riesgos a la salud, así como indicar la ubicación de dispositivos o equipos que tengan importancia desde el punto de vista de la seguridad.

La normalización de señales y colores de seguridad sirve para evitar, en la medida de lo posible, el uso de palabras en la señalización de seguridad. Esto es necesario debido al comercio internacional así como a la aparición de grupos de trabajo que no tienen un lenguaje en común o que se trasladan de un establecimiento a otro.

En nuestro país se utiliza la norma *IRAM 10005*, cuyo objeto fundamental es establecer los colores de seguridad y las formas y colores de las señales de seguridad a emplear para identificar lugares, objetos, o situaciones que puedan provocar accidentes u originar riesgos a la salud.

#### a) Definiciones generales:

- *Color de seguridad:* color de características específicas al que se le asigna un significado definido.
- *Símbolo de seguridad:* representación gráfica que se utiliza en las señales de seguridad.
- *Señal de seguridad:* aquella que, mediante la combinación de una forma geométrica, de un color y de un símbolo, da una indicación concreta relacionada con la seguridad. La señal de seguridad puede incluir un texto (palabras, letras o cifras) destinado a aclarar sus significado y alcance.
- *Señal suplementaria:* aquella que tiene solamente un texto, destinado a completar, si fuese necesario, la información suministrada por una señal de seguridad.

b) Aplicación de los colores: la aplicación de los colores de seguridad se hace directamente sobre los objetos, partes de edificios, elementos de máquinas, equipos o dispositivos. Los colores aplicables son los siguientes:

- **ROJO:** denota parada o prohibición e identifica además los elementos contra incendio. Se usa para indicar dispositivos de parada de emergencia o dispositivos relacionados con la seguridad cuyo uso está prohibido en circunstancias normales, por ejemplo:

- . Botones de alarma.
  - . Botones, pulsador o palancas de parada de emergencia.
  - . Botones o palanca que accionen sistema de seguridad contra incendio (rociadores, inyección de gas extintor, etc.).
  - . También se usa para señalar la ubicación de equipos contra incendio como por ejemplo:
  - . Matafuegos.
  - . Baldes o recipientes para arena o polvo extintor.
  - . Nichos, hidrantes o soportes de mangas.
  - . Cajas de frazadas.
- **AMARILLO:** se usa solo o combinado con bandas de color negro, de igual ancho, inclinadas 45° respecto de la horizontal para indicar precaución o advertir sobre riesgos en:
- . Partes de máquinas que puedan golpear, cortar, electrocutar o dañar de cualquier otro modo; además se usará para enfatizar dichos riesgos en caso de quitarse las protecciones o tapas y también para indicar los límites de carrera de partes móviles.
  - . Interior o bordes de puertas o tapas que deben permanecer habitualmente cerradas, por ejemplo de: tapas de cajas de llaves, fusibles o conexiones eléctricas, contacto del marco de las puertas cerradas (puerta de la caja de escalera y de la antecámara del ascensor contra incendio), de tapas de piso o de inspección.
  - . Desniveles que puedan originar caídas, por ejemplo: primer y último tramo de escalera, bordes de plataformas, fosas, etc.
  - . Barreras o vallas, barandas, pilares, postes, partes salientes de instalaciones o artefacto que se prolonguen dentro de las áreas de pasajes normales y que puedan ser chocados o golpeados.
  - . Partes salientes de equipos de construcciones o movimiento de materiales (paragolpes, plumas), de topadoras, tractores, grúas, zorras autoelevadores, etc.
- **VERDE:** el color verde denota condición segura. Se usa en elementos de seguridad general, excepto incendio, por ejemplo en:
- . Puertas de acceso a salas de primeros auxilios.
  - . Puertas o salidas de emergencia.
  - . Botiquines.
  - . Armarios con elementos de seguridad.
  - . Armarios con elementos de protección personal.
  - . Camillas.
  - . Duchas de seguridad.
  - . Lavaojos, etc.
- **AZUL:** el color azul denota obligación. Se aplica sobre aquellas partes de artefactos cuya remoción o accionamiento implique la obligación de proceder con precaución, por ejemplo:
- . Tapas de tableros eléctricos y cajas de engranajes.
  - . Cajas de comando de aparejos y máquinas.
  - . Utilización de equipos de protección personal, etc.

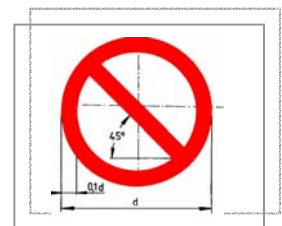
Color de seguridad	Significado	Aplicación	Formato y color de la señal	Color del símbolo	Color de contraste
<b>ROJO</b>	Pararse Prohibición Elementos contra incendio	Señales de detención Dispositivos de parada de emergencia Señales de prohibición	Corona circular con una barra transversal superpuesta al símbolo	Negro	Blanco
<b>AMARILLO</b>	Precaución	Indicación de riesgos (incendio, explosión, radiación ionizante)	Triángulo de contorno negro	Negro	Amarillo
	Advertencia	Indicación de desniveles, pasos bajos, obstáculos, etc.	Banda de amarillo combinado con bandas de color negro		
<b>VERDE</b>	Condición segura Señal informativa	Indicación de rutas de escape. Salida de emergencia Estación de rescate o de Primeros Auxilios	Cuadrado o rectángulo sin contorno	Blanco	Verde
<b>AZUL</b>	Obligatoriedad	Obligatoriedad de usar equipos de protección personal	Círculo de color azul sin contorno	Blanco	Azul

Se recomienda el uso de tonos mates o semimates.  
Cuando la reflexión no dificulte la visión puede usarse tonos brillantes.

**Tabla N° 27 - “Colores de seguridad y colores de contraste”**

**c) Forma geométrica de las señales de seguridad**

- *Señales de prohibición.* El color del fondo debe ser blanco. La corona circular y la barra transversal rojas. El símbolo de seguridad debe ser negro, estar ubicado en el centro y no se puede superponer a la barra transversal. El color rojo debe cubrir, como mínimo, el 35 % del área de la señal.

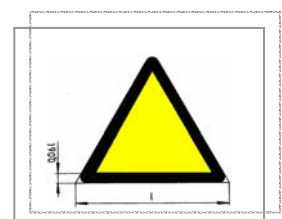


**Gráfico N° 47 - “Señal de prohibición”**



**Gráfico N° 48 - “Ejemplos de señales de prohibición”**

- *Señales de advertencia.* El color del fondo debe ser amarillo. La banda triangular debe ser negra. El símbolo de seguridad debe ser negro y estar ubicado en el centro. El color amarillo debe cubrir como mínimo el 50 % del área de la señal.



**Gráfico N° 49 - “Señal de advertencia”**



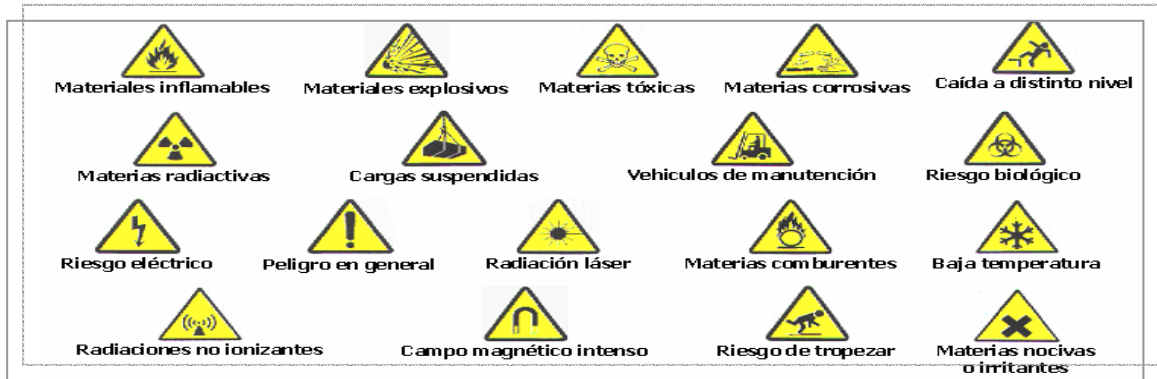


Gráfico N° 50 - "Ejemplos de señales de advertencia"

- *Señales de obligatoriedad.* El color de fondo debe ser azul. El símbolo de seguridad debe ser blanco y estar ubicado en el centro. El color azul debe cubrir, como mínimo, el 50 % del área de la señal.

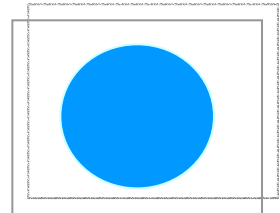


Gráfico N° 51 - "Señal de obligatoriedad"



Gráfico N° 52 - "Ejemplos de señales de obligatoriedad"

- *Señales informativas.* Se utilizan en equipos de seguridad en general, rutas de escape, etc. La forma de las señales informativas deben El símbolo de seguridad debe ser blanco. El color del fondo debe ser verde. El color verde debe cubrir como mínimo, el 50 % del área de la señal.

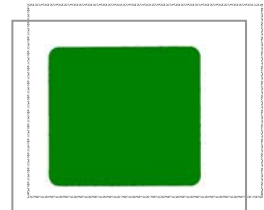


Gráfico N° 53 - "Señal informativa"



Gráfico N° 54 - "Ejemplos de señales informativas"

## STRESS EN EL TRABAJO

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "*la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior*". El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas.

El estrés de trabajo se puede definir como "*las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador*". El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y hasta la herida.

El concepto del estrés de trabajo muchas veces se confunde con el *desafío*, pero estos conceptos no son iguales. El desafío vigoriza psicológicamente y físicamente al empleado, y lo motiva aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuevos trabajos. Ante un desafío se siente relajado y satisfecho.

✓ **Fisiopatología del estrés:** se identifican tres fases en el modo de producción:

1- *Reacción de alarma.* El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

2- *Estado de resistencia.* Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

3- *Fase de agotamiento.* La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

✓ **Causas**

El estrés de trabajo resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Hay opiniones diferentes respecto a si se originan a causa del trabajador o a causa de las condiciones de trabajo.

♦ Las características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en estrés, es decir que, lo que es estresante para una persona podría no ser problema para otra. Esta opinión lleva a estrategias de prevención que concentran en los trabajadores y las maneras de ayudarles a sobrellevar las condiciones exigentes de trabajo.

- ◆ Ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayoría de la gente. Las exigencias excesivas de trabajo y las expectativas opuestas son la evidencia de un énfasis más grande en las condiciones de trabajo como la fuente fundamental del estrés de trabajo. Sostiene el rediseño de trabajo como una estrategia principal de prevención.

### ✓ **Condiciones causantes del estrés**

- ◆ *El diseño de los trabajos.* Trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.
- ◆ *El estilo de dirección.* Falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de política que está favorable a la vida de familia.
- ◆ *Las relaciones interpersonales.* Malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- ◆ *Los papeles de trabajo.* Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones.
- ◆ *Las preocupaciones de la carrera.* Inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.
- ◆ *Las condiciones ambientales.* Condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos.

### ✓ **El estrés de trabajo y la salud**

Los episodios de estrés que duran poco o están infrecuentes representan poco riesgo. Pero cuando las situaciones estresantes continúan no resueltas, se queda el cuerpo en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos. En última instancia, resulta la fatiga o el daño, y la habilidad del cuerpo de arreglarse y defenderse se puede comprometer seriamente. Como resultado, aumenta el riesgo de herida o de enfermedad.

Existe una relación entre el estrés de trabajo y una variedad de enfermedades. Existen señales tempranas del estrés de trabajo usualmente están fáciles de reconocer. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver porque las enfermedades crónicas necesitan mucho tiempo para desarrollarse y se pueden influir por muchos factores aparte del estrés. Las señales de aviso tempranas del estrés de trabajo son:

- *La enfermedad cardiovascular.* Muchos estudios sugieren que los trabajos que exigen mucho psicológicamente y que permiten a los empleados poco control sobre el proceso de trabajo hacen aumentar el riesgo de la enfermedad cardiovascular.
- *Las afecciones musculoesqueléticas.* el estrés de trabajo aumenta el riesgo del desarrollo de afecciones musculoesqueléticas de la espalda y de las extremidades de abajo.
- *Las afecciones psicológicas.* las diferencias entre las tasas de problemas de la salud mental (como la depresión y el agotamiento) para varias ocupaciones se deben en parte a las diferencias entre los niveles del estrés de trabajo. (Las diferencias de economía y estilo de vida entre ocupaciones también pueden contribuir a algunos de estos problemas.)
- *La herida en el lugar de trabajo.* Las condiciones estresantes afectan a las prácticas seguras de trabajo y crean el marco para las heridas en el trabajo.
- El suicidio, el cáncer, las úlceras, y las funciones inmunes afectadas. relación entre las condiciones estresantes de trabajo y estos problemas de la salud.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

<p><b>ENFERMEDADES POR ESTRÉS AGUDO.</b></p>	<p>Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible.</p>	<p>Úlcera por Estrés Estados de Shock Neurosis Post Traumática Neurosis Obstétrica Estado Posquirúrgico</p>
<p><b>PATOLOGÍAS POR ESTRÉS CRÓNICO.</b></p>	<p>La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales.</p>	<p>Dispepsia Gastritis Ansiedad Accidentes Frustración Insomnio Colitis Nerviosa Migraña Depresión Agresividad Disfunción Familiar Neurosis de Angustia Trastornos Sexuales Disfunción Laboral Hipertensión Arterial Infarto al Miocardio Adicciones Trombosis Cerebral Conductas antisociales Psicosis Severas</p>

Tabla N° 28 – “Enfermedades consecuentes del estrés”

### ✓ El estrés, la salud, y la productividad

Se suponía que las condiciones estresantes de trabajo son “un mal necesario”, puesto que las compañías al aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud resultarán más productivas y lucrativas en la economía de hoy. Pero las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza, y un número aumentado de intenciones de dimisión, todo de lo cual tiene un efecto negativo en lo *esencial*.

Actualmente, las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas beneficiando la salud del trabajador también benefician lo esencial. Una *organización sana* se define como una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones, e invalidez en su personal y también está competitiva en el mercado. Algunas características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad pueden ser las siguientes: el reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo, oportunidades para el fomento de la carrera, una cultura de organización que valora al trabajador individual, acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos.

El proceso para los programas para la prevención del estrés supone tres pasos distintos: la identificación del problema, la intervención, y la evaluación.

**1- Identificación del problema.** Discusiones entre directores, representantes de trabajadores, y empleadores pueden ser ricas fuentes de información. De tales discusiones se podrían localizar y remediar problemas de estrés en una compañía pequeña. En una organización más grande, tales discusiones se pueden usar para elaborar estudios formales que reúnen el aporte de muchos empleados sobre las condiciones estresantes.

A pesar del método usado para reunir los datos, se debe obtener la información sobre las percepciones que tienen los empleados sobre sus condiciones de trabajo y los niveles del estrés, la salud, y la satisfacción. Una lista de las condiciones de trabajo que llevarían al estrés y las señales de advertencia y los efectos del estrés son buenos puntos de partida para decidir cuál información reunir.

- 2- *Elaborar e implementar las intervenciones.* Una vez que se han identificado las fuentes del estrés en el trabajo y se entiende el campo del problema, se debe crear el marco para la elaboración y la implementación de una estrategia.

Ciertos problemas, como un ambiente hostil de trabajo, serían dominantes en la organización y necesitarían intervenciones por toda la compañía. Otros problemas como un volumen excesivo de trabajo existirían solamente en unos departamentos y entonces necesitarían soluciones más limitadas como el re-diseño de la manera en que se rinde un trabajo. Aún otros problemas serían específicos a ciertos empleados y se resistirían a algún tipo de cambio organizativo, necesitando entonces el manejo del estrés o ayuda para el empleado. Algunas intervenciones se implementarían rápidamente (por ejemplo, la comunicación mejorada, la capacitación de la dirección del estrés), pero otras necesitarían más tiempo para implementarlas (por ejemplo, el re-diseño de un proceso manufacturero).

- 3- *Evaluar las intervenciones.* La evaluación es necesaria para determinar si la intervención produce los efectos deseados y si se necesita unos cambios de dirección. Las intervenciones que suponen el cambio organizativo deben recibir el examen a corto plazo y a largo plazo. Las evaluaciones a corto plazo harían trimestralmente para proveer una indicación temprana de la eficacia del programa o alguna necesidad por una nueva dirección. Muchas intervenciones producen efectos iniciales que no persisten. Las evaluaciones a largo plazo se realizan por año y son necesarias para determinar si las intervenciones producen los efectos duraderos.

El proceso de prevención del estrés de trabajo no termina con la evaluación. Sino más se debe considerar la prevención del estrés de trabajo como un proceso continuo que usa los datos de evaluación para perfeccionar o enviar a una nueva dirección la estrategia de intervención.

La tensión puede controlarse bien modificando directamente la activación fisiológica inicial y su mantenimiento, o modificando los efectos que los pensamientos, situaciones o conductas tienen sobre ellas. Las técnicas se pueden clasificar en:

- a) Generales. Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
  - *Desarrollo de un buen estado físico:* en general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente. El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.
  - *Dieta adecuada:* el desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

- *Apoyo social*: establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.
  - *La distracción y el buen humor*: fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.
- b) Cognitivas. utilizadas para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.
- *Reorganización cognitiva*: intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas adecuadas.
  - *Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados*: ante una situación, todo el mundo desarrolla una serie de pensamientos para interpretar esa situación. Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada individuo. Son elaborados sin reflexión o razonamiento previo aunque son creídos como racionales. Tienden a ser dramáticos y absolutos y son muy difíciles de desviar. Llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables. El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos es indicar al sujeto que lleve un autoregistro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido. El individuo se irá dando cuenta progresivamente de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia. Los pensamientos deformados son otro tipo de pensamientos que originan estrés. Este tipo de pensamientos manifiestan una tendencia a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo, a emplear esquemas de generalización, de magnificación, de polarización en la interpretación de la realidad, etc.
  - *Desensibilización sistemática* (Wolpe-1958): con esta técnica se intentan controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un individuo. Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva. El individuo en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginadas) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el individuo se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.
  - *Inoculación de estrés* (Miechenbaum y Cameron-1974): esta es una técnica de carácter cognitivo y comportamental. A partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés, se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose. Después el individuo tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes; por último, el individuo utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes.
  - *Detención del pensamiento* (Peiró y Salvador-1993): la acción de esta técnica está dirigida a la modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales (ansiedad) es decir que no contribuyen a buscar soluciones eficaces del problema sino a dificultarlo. Consiste en lo siguiente: cuando aparece una cadena de pensamientos repetitivos negativos intentar evitarlos mediante su interrupción (golpeando la mesa o vocalizando la expresión "basta", por ejemplo) y sustituir esos pensamientos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación. La lógica de esta técnica se basa en el hecho de que un estímulo

suficientemente potente atraerá la atención sobre él haciendo que se deje de prestar atención a los pensamientos que se están desarrollando.

c) **Fisiológicas:** es característico de las situaciones estresantes la emisión de intensas respuestas fisiológicas que, además de producir un gran malestar en el individuo, alteran la evaluación cognitiva de la situación y la emisión de respuestas para controlar la situación. Las técnicas fisiológicas buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

- *Técnicas de relajación física:* estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física o dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional y la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo. La relajación es un estado del organismo de ausencia de tensión o activación con efectos beneficiosos para la salud a nivel fisiológico, conductual y subjetivo.
- *Técnicas de control de respiración:* las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo. Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc.).
- *Técnicas de relajación mental (meditación):* la práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.
- *Biofeedback:* esta es una técnica de intervención cognitiva para el control del estrés pero busca efectos a nivel fisiológico. Su objetivo es dotar al individuo de capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico. A partir de la medición de algunos de procesos biológicos del individuo, se trataría de proporcionar al propio individuo una información continua de esos parámetros, de manera que esta información pueda ser interpretada y utilizada para adquirir control sobre aquellos procesos para posteriormente adiestrar al individuo en el control voluntario en situaciones normales.

d) **Conductuales.** Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

- *Entrenamiento asertivo:* mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro. La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de role playing.
- *Entrenamiento en habilidades sociales:* consiste en la enseñanza de conductas que tienen más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales. Se realiza a través de prácticas de Role Playing.

- *Técnica de solución de problemas*: una situación se constituye en un problema cuando no se puede dar una solución efectiva a esa situación. El fracaso repetido en la resolución de un problema provoca un malestar crónico, una ansiedad, una sensación de impotencia, que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Mediante estas técnicas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema.
- *Modelamiento encubierto*: está destinada a cambiar secuencias de conductas que son negativas para el individuo y aprender conductas satisfactorias. Consiste en que el sujeto practica en la imaginación las secuencias de la conducta deseada de forma que cuando adquiera cierta seguridad realizando imaginariamente esa conducta consiga llevarla a cabo en la vida real de una forma eficaz.
- *Técnicas de autocontrol*: el objetivo de estas técnicas es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta (circunstancias que anteceden a su conducta y circunstancias consecuentes a esa conducta).

### ✓ **Estrés y características personales**

De manera complementaria, y en relación directa con los factores de riesgo psicosocial se encuentran factores moderadores o variables asociados inherentes a cada uno de los miembros de la empresa como persona, y que determinan el grado de incidencia y en la salud. En este sentido el interés que comporta estas relaciones permitiría hacer previsiones del efecto de ciertas agrupaciones de estresores sobre el individuo. Por tanto se hace indispensable tener presente:

- ◆ *Perfil Psicológico del trabajador*: hace referencia a todas las variables propias del individuo y que asociadas con los factores de riesgo del trabajo generan las enfermedades laborales, o facilitan su afrontamiento.
- ◆ *Sexo*: está determinado por las diferencias biológicas y físicas, muy diferentes a los roles establecidos socialmente.
- ◆ *Edad*: la edad en sí misma no es fuente de riesgo es una característica que modera la experiencia de estrés. Se convierte en un factor de riesgo psicolaboral cuando se halla acompañada de situaciones de discriminación o desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras.
- ◆ *Personalidad*: tiene relación con nuestra forma de ser (introversión, extroversión, características cognitivas), comportarnos y de reaccionar ante los semejantes en distintas situaciones. La vulnerabilidad ante las diversas circunstancias laborales está determinada por como cada persona afronta o enfrenta las demandas de su entorno así como por la (toma de control interno o externo) tolera la ambigüedad, da importancia y valor lo que uno es, está haciendo y por tanto se implica en las diferentes situaciones de la vida. Expectativas y metas personales.
- ◆ *Antecedentes Psicológicos*: está relacionada con la historia de aprendizaje del individuo y los casos o enfermedades familiares. Por lo tanto es claro que, son individuales y que de la misma forma pueden propiciar o no un accidente de trabajo.

Existen variables que potencializan el estrés ocupacional y son externas al contexto laboral:

- ◆ *Factores exógenos*: son todas aquellas variables del entorno del ser humano que se encuentran en asociación o relación directa con la calidad de vida del trabajador cabe destacar:
- ◆ *Vida familiar*: en donde se incluyen las relaciones padres, hermanos, hijos, esposa, etc. Y sus diferentes problemáticas.



## ✓ Síndrome del burnout

El burnout, también conocido como síndrome del desgaste profesional o del trabajador quemado, empieza a convertirse en un problema de gran relevancia actualmente. Expertos en materia laboral y sanitaria han reclamado el reconocimiento de este síndrome como una enfermedad profesional.

El síndrome del "burnout" constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suele producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa, ya sean del mismo u otro nivel jerárquico.

Además de los ámbitos de la sanidad y la enseñanza, también afecta a trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo y penitenciarios, también afecta a otras profesiones como la de empresario, alto directivo o en empleos rutinarios y monótonos. Este síndrome se presenta cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos.

Los síntomas son diversos, como pueden ser la falta de ilusión o motivación por el trabajo, agotamiento físico y psíquico que no remite con el descanso, bajo rendimiento laboral, absentismo, sentimientos de frustración y descontento, etc. También se dan una serie de síntomas físicos, entre los que encontramos insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardias, aumento de la presión arterial y cefaleas, entre otros.

No existe ningún tratamiento específico para el síndrome de "burnout", ni tampoco una estrategia simple de prevención. Las terapias que se utilizan van encaminadas a restablecer la salud psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral y se basan en el control del estrés, el ensayo conductual y la potenciación del autocontrol. En ocasiones, es necesario un breve periodo de baja laboral y en los casos más graves hay que recurrir a los fármacos antidepresivos.

## TRABAJO POR TURNOS

### ✓ Definición

Se define como trabajo por turnos al método de organización del trabajo en el cual la cuadrilla, grupo, o equipo de colaboradores se sucede en los mismos puestos de trabajo para realizar la misma labor; trabajando cada cuadrilla, grupo o equipo cierto tiempo o "turno" con el fin de que la empresa pueda mantener la actividad durante mayor tiempo que el fijado por jornada o cada trabajador. Las principales formas de trabajo por turno son:

- ♦ *Trabajos por turnos discontinuos*: la empresa funciona menos de 24 horas al día, con una pausa diaria y habitualmente una pausa de fin de semana ("dos turnos").
- ♦ *Trabajo por turno semi-continuo*: la empresa funciona las 24 horas del día, es decir, sin pausa diaria, pero con pausas en los fines de semana.
- ♦ *Trabajo por turno continuo*: la empresa funciona las 24 horas del día los siete días de la semana, (sin pausa diaria ni de fin de semana, ni tampoco los días festivos o no laborables), en ellos las cuadrillas, grupos o equipos de trabajo, se pueden asignar turnos según los siguientes criterios:
  - Turnos fijos: cada persona perteneciente a un equipo que está permanentemente asignado a un turno dado.
  - Rotación o alternancia de dos turnos: cada colaborador pretende a un equipo que alterna dos turnos de trabajo o hace una rotación entre los turnos de la mañana, de la tarde y de la noche. Existen dos variantes:
    - . Frecuencia de rotación: los equipos pueden cambiar de turno cada semana o en intervalos más cortos o más largos.
    - . Extensión del ciclo de rotación: el período para que un colaborador regrese al mismo punto y reanude la secuencia de días de trabajo y descanso a lo largo de varias semanas; depende en un sistema de turnos continuos, de la frecuencia de la rotación y el número de equipos.

Las horas de comienzo y finalización del turno y la extensión de las pausas para las comidas puede también variar o pueden tener la alternativa de crear un turno a la tarde de tiempo reducido según las necesidades particulares de cada empresa. Los turnos pueden ser permanentes, o alternarse según diferentes ciclos de rotación, semanal, mensual, etc.

### ✓ Efectos del trabajo por turno en el hombre

Toda variación en el horario de la actividad del hombre trae sobre él algún tipo de efecto, físico, psíquico o social. Los problemas fisiológicos surgidos se imputan a la perturbación del ritmo lógico y normal del individuo; en otras palabras, produce alteraciones de las diversas partes del organismo, resultante del avance de las horas (relación día - noche).

Las manifestaciones más frecuentes se encuentran en perturbaciones del sistema digestivo, trastornos nerviosos, fatiga, irritación y perturbación del sueño. Esta última queda ya en evidencia cuando el hombre realiza tareas en horario nocturno, dado que por el cambio de horario tiene dificultades para dormir el tiempo suficiente para lograr un buen descanso; este problema es mucho más grave en las tareas que se realizan en turnos rotativos que en turnos nocturnos exclusivamente.

Muchos de los problemas de salud son producto directo de la perturbación del sueño, como por ejemplo los trastornos nerviosos y la irritabilidad.

Hay que destacar que los efectos de las tareas por turno no son iguales en todas las personas, habiendo seres humanos en los cuales los efectos son más graves que en otros a los que solo pueden llegar a ser ligeros. La edad, el estado general de salud, la capacidad de adaptarse, entre otras características individuales, influyen en las reacciones fisiológicas y en las actitudes de los trabajadores.

Los factores que los agravan son por ejemplo la duración del trabajo, las condiciones físicas, contenido y organización del trabajo, tensión, relación con sus compañeros, presión laboral, condiciones de vivienda, transporte, vida familiar y conyugal, etc.

Las personas que trabajan por turnos tropiezan frecuentemente con la dificultad para organizar su vida familiar y mantener relaciones normales (incluyendo las sexuales) con su cónyuge, sus hijos, sus padres y demás parientes.

El trabajo nocturno, el trabajo de fin de semana y el trabajo en días festivos pueden plantear problemas del tipo práctico para las actividades de la familia, en su esparcimiento o, simplemente, para estar juntos. Los cambios de turno, cuando son rotativos y trabajan ambos cónyuges, agrava la desorganización.

La perturbación de la vida social, y comunitaria puede ser grave; los contactos con amistades, la participación en eventos sociales, grupos deportivos, grupos culturales, recreativos, etc., es en el mayor de los casos totalmente irregular debiendo renunciar a menudo a la asistencia de todo tipo de actividades.

Asimismo, hay algunos motivos por los cuales los empleados escogen el trabajo por turnos: mejor salario en muchos de los casos, más tiempo libre durante el día para cuidar a los niños, más horas de día para la recreación y más tiempo para estudiar. Algunos trabajadores prefieren el turno de noche porque es más tranquilo y porque hay menos supervisores.

#### ✓ **Calendarios de trabajo:**

Es importante considerar al determinar un calendario de trabajo:

- La duración de un turno
- Cuántos turnos se trabajan antes de un día libre
- Cuántos días de descanso hay en el fin de semana
- Cuántas horas extra de trabajo hay
- Cuánto tiempo de descanso hay entre los turnos
- Cuánto tiempo de descanso se toma durante un turno
- Si el calendario de trabajo es regular y previsible

- ♦ *Las horas del turno:* Las operaciones de 24 horas se dividen usualmente en dos o tres turnos. El turno de día empieza entre las 5 y las 8 de la mañana y termina aproximadamente entre las 2 y las 6 de la tarde. El turno de la tarde, entre las 2 y las 6 de la tarde y termina aproximadamente entre las 10 de la noche y las 2 de la madrugada. El turno empieza entre las 10 de la noche y las 2 de la mañana y termina entre las 5 y las 8 de la mañana.

Las horas de un turno son importantes porque la persona que trabaja tarde por la noche o por la madrugada a menudo tiene sueño y está fatigada durante su turno. Esto ocurre porque el ritmo de su cuerpo (se llama también ritmo circadiano) le hace sentir la necesidad de dormir durante estas horas. El trabajador de noche tiene que dormir de día, cuando su ritmo circadiano le dice que debe estar despierto. En

consecuencia, el sueño de día se acorta y parece "ligero" o no satisfactorio. A menudo, el trabajador de noche no duerme suficiente durante el día como para combatir la fatiga y el sueño de noche. También el trabajador de día a veces tiene que despertarse muy temprano para ir a trabajar. Esta situación puede causar que su sueño esté disminuido, lo que lo hace sentir cansado durante el día.

Las horas del turno también determinan las horas en que un trabajador pueda ver a la familia y a los amigos. Es posible que los trabajadores de tarde o de noche tengan que faltar a muchos eventos sociales porque a menudo estos tienen lugar durante la tarde. Los padres que trabajan el turno de la tarde tal vez no ven a sus hijos durante la semana porque trabajan cuando los niños regresan de la escuela. Esto puede causar estrés si ocurre frecuentemente.

- ♦ *Calendarios permanentes frente a los calendarios que rotan:* los que trabajan permanentemente de noche se adaptan o se acostumbran a sus horas de trabajo. Muchos trabajadores del turno de la noche aprenden a crear métodos personales para que no les afecte tanto la fatiga durante la noche, aunque estudios muestren que nunca se acostumbran totalmente a ese calendario. Es decir, hay muchas noches cuando todavía están cansados y tienen sueño. La fatiga ocurre cuando la mayoría de los trabajadores del turno de la noche regresan a un calendario de día durante sus días libres. Eso no es sorprendente porque la familia y los amigos están activos durante el día. También hay que hacer muchos mandados o tareas durante el día.

La situación es parecida con los calendarios que rotan. Como las horas de turnos siempre cambian, un trabajador nunca puede adaptarse completamente a un calendario establecido de trabajo. Se usan a menudo los calendarios que rotan porque se les considera más justos para todos los trabajadores. Los turnos con calendarios que rotan afectan a la capacidad de una persona de acostumbrarse al calendario.

- ♦ *Las proporciones de trabajo con respecto al descanso* (o cuánto trabajo hay antes de un descanso): cuanto más trabaja una persona, menos tiempo libre tiene. Para el trabajador las horas adicionales de trabajo ocasionan más cansancio y menos tiempo para descansar. Las responsabilidades de la casa y de la familia de un trabajador no cambian. Como la duración de estas obligaciones es igual cada día, el trabajador puede sacrificar el descanso y el sueño después de un día largo de trabajo, lo que aumenta los niveles de estrés y fatiga.

Al comparar el trabajo con el descanso, también se debe considerar cuántas pausas hace un trabajador durante el turno y además la duración de estas pausas. Dependiendo del tipo de trabajo y de la duración del día, varias pausas cortas pueden ser mejores que unas pocas pausas largas. Las pausas cortas pueden ser mejores para los trabajos que requieren de un exigente esfuerzo físico.

El cansancio de un trabajador también depende en parte de cuantos días seguidos trabaja. La fatiga se acumula durante varios días de trabajo y también durante un solo día de trabajo. Ocurre especialmente cuando una persona duerme menos entre los días de trabajo que en los días libres.

## ✓ **El trabajo por turnos y sus efectos en la salud y en la seguridad**

Para el trabajador, el trabajo por turnos puede significar un pago extra o más tiempo libre durante el día. Los calendarios del trabajo por turnos exigen mucho y probablemente causan estrés y cansancio.

Los efectos que tiene el trabajo por turnos en la salud, seguridad o capacidad de hacer el trabajo en las personas son los siguientes:

a) Efectos inmediatos

- ♦ *El sueño:* poco después de empezar con el trabajo de turnos, se notan cambios en el sueño. Usualmente los trabajadores de noche duermen menos. Los trabajadores de turnos que trabajan por la tarde duermen más y los que trabajan de día duermen un número promedio de horas. Los trabajadores del turno de la noche tienen que dormir durante el día, cuando los ritmos circadianos los hacen sentir más despiertos. El sueño de día es usualmente más corto que el sueño de noche, a veces dos o tres horas más corto. También, el sueño de día es más ligero que el sueño de noche. Como el sueño de día es más ligero, la persona se despierta más fácilmente por el ruido. Como hay más actividad durante el día, hay más ruido que puede despertar al trabajador de turnos que está durmiendo. Los que trabajan permanentemente de noche y los que tienen calendarios que rotan no duermen tan bien cuando trabajan de noche. Sin embargo, los que tienen calendarios que rotan son lo que menos duermen de todos. Con la pérdida de sueño, uno se puede dormir fácilmente en momentos inapropiados. Esta condición puede impedir que un trabajador haga su trabajo de una manera segura y eficaz. El cansancio puede afectar al desempeño en el trabajo y en la vida. El cansancio afecta la capacidad de concentración o de prestar atención. Si alguien está cansado, es más fácil que tenga un accidente.
- ♦ *Ritmo circadiano, desempeño y seguridad:* el ritmo circadiano es un ritmo principal del cuerpo con altos y bajos regulares durante las 24 horas del día. En general, la mayor parte de la actividad ocurre al final de la tarde o principios de la noche. Esta es una de las razones por la cuales la gente se siente más activa y despierta entre las 4 y las 6 por la tarde y más cansada entre las 4 y las 6 de la mañana. Hay también diferencias personales en los ritmos circadianos. Algunas personas se sienten más activas y despiertas por la mañana. Estas personas normalmente se acuestan temprano. Otras personas prefieren la noche y se sienten mejor o más activas por la tarde o por la noche. Estas personas tienden a acostarse tarde. El ritmo interno circadiano afecta cuán despierta se siente una persona, lo que afecta el desempeño. Cuando el desempeño del trabajador no es bueno, es más probable que cometa errores que puedan causar accidentes o lesiones. Cuando una persona trabaja de noche, trabaja cuando el ritmo circadiano está bajo y duerme cuando está alto.
- ♦ *Efectos en la vida social y familiar:* la mayoría de los eventos sociales y familiares tienen lugar por la noche o durante los fines de semana. Como los trabajadores de turno trabajan por la noche o durante el fin de semana, o duermen durante el día, faltan a menudo a las actividades sociales o familiares. La cantidad de tiempo que un trabajador por turnos pasa con la familia y los amigos depende de su calendario de trabajo. Depende también de las actividades sociales y de qué tan flexibles sean.

b) Efectos prolongados en la salud: es posible que un calendario que exige mucho tenga efectos en la salud a largo plazo. Un trabajador podría cambiar su trabajo si piensa que éste lo hace enfermar. Un trabajador por turnos puede conseguir un trabajo de día por esta razón. Esta situación se llama el efecto del trabajador sano o el efecto del sobreviviente. Los trabajadores que siguen con su trabajo son los que pueden aguantar ese ritmo. Los que dejan el trabajo por turnos señalan que la razón principal son los problemas de salud. Además, un calendario estresante puede combinarse con otros factores y perjudicar la salud. Si una persona tiene otros factores estresantes en la vida, como un mal matrimonio o un ser querido con una enfermedad crónica, ese calendario puede empeorar la situación.

- ♦ *Problemas digestivos:* los trabajadores por turnos tienen más problemas del estómago, estreñimiento y úlceras estomacales que los trabajadores de día. Los problemas digestivos pueden ser más comunes entre los trabajadores por turnos porque la digestión sigue un ritmo circadiano. En general, las personas comen en horas regulares del día. También, eliminan excrementos en horas regulares del día. Como las horas de trabajo y sueño cambian frecuentemente, el trabajo por turnos puede afectar los hábitos del comer y de la digestión. Sin embargo, la falta de una buena nutrición podría también ser la causa de problemas digestivos.

- ♦ *Enfermedades del corazón:* cambiar constantemente de un calendario de día a uno de noche es un factor estresante que afecta al corazón. Otros factores podrían incluir las horas largas de trabajo, un gran volumen de trabajo y calendarios irregulares.

### ✓ **Estrategias para sobrellevar el trabajo por turnos**

- ♦ *Dormir lo suficiente y dormir bien:* tomar la responsabilidad de dormir lo suficiente y sentirse descansado. Algunas personas lo pueden hacer sin esfuerzo. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores de turnos tiene que aprender cuándo tienen que dormir y que pueden hacer para dormir lo suficiente.

Descansar sin dormir no es suficiente. El cerebro necesita que el trabajador duerma, sino estará cansado más tarde. Sin embargo, el descanso sin sueño sirve para que el cuerpo y los músculos se recuperen. Hay que programar 7 horas para descansar en la cama, aunque no duerma todo ese tiempo. Es posible que se necesite menos sueño cuando se acostumbre al turno de noche.

Cuando se cambia al turno de día después del turno de noche, es mejor dormir la noche siguiente; dormir solamente algunas horas inmediatamente después del turno de noche, quedarse despierto durante el día y acostarse a la noche.

Los trabajadores de turnos toman frecuentemente una siesta cuando trabajan los turnos de noche. Pero una siesta no puede reemplazar el sueño normal. Al tomar una siesta hay que asegurarse que hay tiempo suficiente para despertarse completamente antes de comenzar el trabajo. Si existe la posibilidad de tomar una siesta durante una pausa en el trabajo, no hay que hacerlo si este tiempo no es suficiente. Una siesta de solamente 15 minutos puede hacer que se sienta aún más cansado. Entre 20 y 30 minutos es el tiempo mínimo para que la siesta sea suficiente.

- ♦ *Proteger el sueño:*
  - Bloquear el ruido: apagar el teléfono, desconectar el timbre y use tapones para los oídos. Establecer horarios para actividades ruidosas, como pasar la aspiradora, lavar ropa. Escoger el dormitorio en el lugar mas tranquilo de la casa. Poner aislamiento y cortinas gruesas en el dormitorio para que no se oigan ruidos.
  - Mantener un horario de rutina para dormir: hacer el dormitorio tan oscuro como posible para dormir. Dormir siempre en el dormitorio y seguir la misma rutina cada vez que se duerma. Esta rutina señala al cuerpo que es hora de dormir. Usar la cama sólo para dormir, no para leer, comer mirar televisión, etc.
  - No comer comida pesada y no tomar alcohol antes de dormir: la comida grasosa afecta el sueño debido a los problemas que puede causar al estómago. El alcohol lo hace sentir cansado pero lo hace despertar pocas horas después de dormirse.
- ♦ *Ejercicio:* en general, estar en buena condición física ayuda resistir al estrés y las enfermedades. El ejercicio regular también evita el cansancio fácil. El horario de ejercicios es importante porque un trabajador por turnos no puede estar demasiado cansado para trabajar. El ejercicio no debe interferir con el sueño. Veinte minutos de ejercicio aeróbico antes de trabajar es suficiente para que un trabajador se despierte y mantenga el corazón en buena condición.

Como el ejercicio puede ayudar a que el cuerpo produzca más energía, también puede ayudar a que se adapte al ritmo del horario de trabajo. No exagerar para no estar demasiado cansado al trabajar.

- ♦ *Métodos para relajarse:* poder relajarse y estar tranquilo es tan importante como poder despertarse y comenzar el día. Hay diferentes formas de relajarse, podría ser simplemente sentarse y cerrar los ojos o meditar, rezar, leer o tomar un baño.

- ♦ *Dieta*: una dieta que, en combinación con el ejercicio físico, ayude al trabajador a estar óptimo físicamente: evitar la comida muy grasosa y con mucho azúcar que hace que las personas se engorden. Evitar la comida grasosa especialmente durante la noche porque es muy difícil digerirla a esa hora.
- ♦ *Luz brillante*: la luz brillante puede afectar a los ritmos circadianos. Como ya se mencionó, el ritmo circadiano normalmente hace sentir a la persona más activa durante la tarde y más cansada en la mitad de la noche. El punto alto y el punto bajo del ritmo circadiano se puede cambiar con la exposición a la luz brillante. "Luz brillante" quiere decir la misma cantidad de luz que tiene un día soleado de verano. La luz brillante afecta también a la melatonina, un producto químico producido en el cerebro. Más melatonina nos hace sentir más cansado. Normalmente se produce melatonina durante las primeras horas del sueño en la noche. La luz brillante en la noche disminuye la melatonina o hace que aparezca más tarde durante la noche.

La exposición a la luz brillante podría controlar el estado de alerta de los trabajadores por turnos. Una exposición bien programada a la luz brillante podría aumentar el estado de alerta durante la noche. Después de la exposición a más luz brillante, los trabajadores podrían cambiar fácilmente a un horario "de día" y estar despiertos durante el día. Igual, el trabajador tiene que tener cuidado cuando usa luz brillante para poder estar despierto durante las horas correctas. Demasiada luz brillante durante el período incorrecto podría cambiar el ritmo circadiano en la dirección incorrecta y no estará despierto durante las horas correctas.

- ♦ *Cafeína, alcohol y otras drogas*: muchas personas, algunos trabajadores por turnos toman bebidas con cafeína para mantenerse despiertos antes o durante el trabajo. Y tal vez toman alcohol para relajarse o ser más sociables. Algunos usan otras drogas, como anfetaminas y somníferos para ayudarse a mantenerse despiertos o a dormir.
  - *Cafeína*: estimulante suave que ayuda que alguien se sienta más alerta y que tal vez trabaje mejor. Es un ingrediente natural en el café y el té y se la añade a muchas bebidas gaseosas. Es una droga relativamente segura si se la usa en cantidades pequeñas, es decir, entre una y tres tazas de té, café o gaseosa al día.
  - *Anfetaminas y medicamentos para perder peso*: estimulantes muy fuertes. Hacen que una persona esté muy despierta y pueden eliminar completamente el sueño. La mayoría de estas drogas son ilegales o se las puede obtener sólo por receta. Estas drogas son adictivas y el uso frecuente hace que la persona se vuelva extremadamente nerviosa. La productividad en el trabajo empeora.
  - *Alcohol*: una o dos bebidas alcohólicas al día, con la comida está bien para relajarse y ser más sociable. No se debe tomar alcohol durante las horas de trabajo, ni siquiera durante una pausa. No es recomendable para facilitar el sueño, porque el alcohol hace que se canse y es fácil quedarse dormido, aunque el alcohol afecte el sueño, porque la persona se despierta más frecuentemente durante la noche y duerme más ligeramente.
  - *Somníferos*: hay de dos categorías: de receta y sin receta. Los somníferos que no requieren receta contienen la misma droga que se usa en medicina para alergias y sinusitis. Estos somníferos hacen que una persona se sienta cansada y la ayuda a dormir. Sin embargo, el efecto dura mucho tiempo y es posible que una persona todavía se sienta cansada después de despertarse. Pero no es recomendable su uso regular pues es demasiado fácil desarrollar una dependencia, y la persona se pone nerviosa o irritable si se acaban los somníferos. Algunos somníferos causan que uno esté todavía demasiado cansado después de despertarse.
  - *Melatonina*: la melatonina se produce en el cerebro durante ciertas horas del día. Con luz brillante se puede controlar el tiempo de la producción de melatonina. También se puede tomar melatonina en forma de droga y hacer que uno se sienta cansado. Puede mejorar el sueño durante el día para el trabajador por turnos.