

2019



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Hotelería

Elaborado en el marco
de la Comisión Cuatripartita
del sector Turismo, Hotelería
y Gastronomía



ÍNDICE

- 4** Comisión de Trabajo cuatripartita
 - 11** Flujograma Personal de Piso
 - 12** Análisis del Flujograma
 - 29** Capacitación
 - 33** Ejercicios de entrada en calor y pausas activas
 - 43** Planificación del trabajo
 - 52** Promoción y prevención de la salud
-

Comisión de trabajo cuatripartita

La Comisión Cuatripartita del sector Turismo, Hotelería y Gastronomía ha conformado una Mesa de trabajo a nivel nacional, a partir de la cual se han realizado reuniones para la elaboración del presente Manual de Buenas Prácticas y discutir otros temas de interés sugeridos por los actores.

Las Instituciones y Organismos que acompañaron a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, en esta Comisión fueron:

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



La **Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina**, manifiesta su voluntad de luchar por el logro de un orden social justo que asegure a todos los trabajadores una existencia superior en el orden físico y espiritual, desterrando privilegios inaceptables fundados en la explotación

del hombre por el hombre, sumergiendo en la miseria a muchos de nuestros semejantes. Para lograr dicha finalidad, entiende que es imprescindible la unidad vigorosa y monolítica de todos los trabajadores del turismo, hoteleros y gastronómicos; que el Gremio debe integrarse en el movimiento obrero argentino como parte insustituible e imprescindible de él; y que el Gremio no solamente debe velar por la defensa de los intereses materiales de sus afiliados, sino que debe reivindicar su derecho de intervenir y gravitar en la solución de los problemas económicos, sociales, políticos e institucionales que afecten a la Nación, buscando el bienestar de los trabajadores.

Es así como la vocación gremial de los trabajadores del turismo, hoteleros y gastronómicos argentinos lleva ya más de 120 años de vida, a lo largo de los cuales fuimos forjando con tesón y sacrificio, la unión monolítica de todos los

trabajadores del sector, completada con la incorporación de la Provincia de Tucumán por Resolución MTESSN N° 832/01, única provincia cuyos trabajadores no estaban incorporados a la Unión, lo que hoy nos permite negociar de igual a igual, con los empresarios de todo el territorio nacional, para lograr el respeto y la consideración de los legítimos derechos de todos los trabajadores del sector, y al mismo tiempo contribuir al desarrollo del turismo, de la hotelería y de la gastronomía nacional.

Nuestro Gremio ha ido creciendo en forma constante, invirtiendo los fondos que integran sus aportantes, en obras y servicios en beneficio de sus trabajadores que, gracias a una gestión eficaz, eficiente y transparente hoy permiten exhibir un patrimonio integrado por más de ciento setenta (170) inmuebles en todo el país que incluyen dos (2) sedes centrales del Gremio y de la Obra Social en edificios de gran valor histórico y arquitectónico que nos ocupamos en preservar, cincuenta y siete (57) sedes de las Seccionales y Delegaciones del Gremio y de la Obra Social, cuarenta y dos (42) centros médicos, odontológicos y poli consultorios; cinco (5) hoteles para turismo social, y centros campestres de esparcimiento y recreación (camping). También debe contabilizarse una flota de más de doscientos (200) automotores, de los cuales cinco (5) ómnibus de larga distancia, tres (3) minibús y tres (3) furgones están al servicio de los hoteles y el turismo social, quedando los restantes vehículos al servicio de las actividades sindicales, formativas, educativas, sociales e institucionales que la UTHGRA brinda no solo a sus trabajadores, sino también a la comunidad a la cual se integra, cumpliendo en la medida de sus posibilidades, el objetivo de mejorar la calidad de vida de todos los argentinos.

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina



Desde 1941, la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina representa a toda la actividad hotelera y gastronómica del país. Su objetivo es defender los intereses del sector y colaborar en el desarrollo de la hotelería, la gastronomía y el turismo. La entidad agrupa a más de 50.000 establecimientos

gastronómicos y hoteleros de todo el país, nucleados en 63 filiales. Son 15.000 alojamientos turísticos en sus diversas modalidades, 35.000 restaurantes, bares, cafés y confiterías. La actividad genera 500.000 puestos de trabajo. Su sitio Web es: **FEHGRA** www.fehgra.org.ar/

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina



La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, fundada en febrero de 1977, es una organización sin fines de lucro que agrupa y representa a los más importantes establecimientos hoteleros del país, distinguidos por la calidad de sus instalaciones y la excelencia de los servicios brindados a sus huéspedes.

En los últimos años hemos creado nuevas filiales en todo el territorio nacional, el crecimiento y desarrollo del programa de capacitación con modalidades presenciales y a distancia, la incorporación de innovadores servicios para nuestros asociados, la participación protagónica en eventos del sector y el acceso de los directivos a cargos de importancia en Cámaras, Entes, Comisiones y Organismos públicos y privados a nivel nacional e internacional.

Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo



Es la cámara que agrupa a las compañías del sector y ejerce su representación institucional, pero también es un centro de estudio, investigación, análisis y difusión, acerca del amplio espectro de temas que involucra la prevención y atención de la salud laboral.

Desde su creación, congregó a casi la totalidad de las Aseguradoras del ramo y llevó sus opiniones y posiciones a los foros que así lo requirieran. Autoridades regulatorias, Congreso Nacional, Poder Judicial, medios de comunicación, cámaras

empresariales, sindicatos, universidades, agrupaciones de profesionales y técnicos y muchos otros, consolidando el objetivo social de construir contextos laborales cada vez más seguros y técnicamente sustentables. Hoy la UART es un ámbito sectorial en el que cada vez más especialistas se suman al estudio y análisis de la temática. Sus tareas son múltiples y abarcan tanto la búsqueda constante de mayor eficiencia en la gestión y administración del sistema y sus servicios, como la consolidación de una progresiva conciencia aseguradora en la población empleadora y trabajadora. Entre sus iniciativas más recientes y destacadas se encuentra el Programa Prevenir, que se realiza año a año desde 2011 y es un ciclo de conferencias gratuitas, con las que se recorre el país, actualizando acerca de las mejores estrategias y metodologías para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Otro de sus emprendimientos destacados es Recalificart, primer instituto del país especializado en recalificación para la reinserción laboral que se encuentra en funcionamiento desde el año 2012.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Es un organismo nacional, dependiente del Poder Ejecutivo, que tiene la misión de servir a los ciudadanos en las áreas de su competencia. Es parte de la estructura administrativa gubernamental para la conformación y ejecución de las políticas públicas del trabajo. Propone, diseña, elabora, administra y

fiscaliza las políticas para todas las áreas del trabajo, el empleo y las relaciones laborales y la capacitación laboral.

Superintendencia de Riesgos del Trabajo



Superintendencia de
Riesgos del Trabajo

Es un organismo creado por la Ley N° 24.557 y depende del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

El objetivo primordial de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo es garantizar el efectivo cumplimiento del derecho a la

salud y seguridad de la población cuando trabaja. Por ello, en base a las funciones que la Ley establece, centraliza su tarea en lograr trabajos decentes preservando la salud y seguridad de los trabajadores, promoviendo la cultura de la prevención y colaborando con los compromisos del Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación y de los Estados Provinciales en la erradicación del Trabajo Infantil, en la regularización del empleo y en el Combate al Trabajo no Registrado.

Sus funciones principales son:

- Controlar el cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Supervisar y fiscalizar el funcionamiento de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART).
- Garantizar que se otorguen las prestaciones médico-asistenciales y dinerarias en caso de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
- Promover la prevención para conseguir ambientes laborales sanos y seguros.
- Imponer las sanciones previstas en la Ley N° 24.557.
- Mantener el Registro Nacional de Incapacidades Laborales en el cual se registran los datos identificatorios del damnificado y su empresa, época del infortunio, prestaciones abonadas, incapacidades reclamadas y además, elaborar los índices de siniestralidad.
- Supervisar y fiscalizar a las empresas autoaseguradas y el cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad del Trabajo.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

El Turismo es una actividad estratégica para el desarrollo económico inclusivo.

En tiempos en que el mundo busca formas de paliar el desempleo, que afecta a más de 201 millones de personas, y observa el déficit del trabajo decente, el sector tiene la gran cualidad de ofrecer empleo de calidad en todas las economías regionales, colaborando así con la disminución de las desigualdades.

No solo se trata de una actividad intensiva en mano de obra, sino que, además, crea empleo joven y, en términos comparativos, ofrece más oportunidades de empleo a la mujer que otras actividades.

Su gran potencial para impulsar la creación de empresas y de empleos, y de estimular la generación de infraestructura y de servicios públicos, se pone de manifiesto en Argentina, en donde la actividad de los Viajes y el Turismo aporta el 7% del PBI. Bajo el paraguas del Turismo, la hotelería y la gastronomía generan un poco más del 3% del PBI y aportan casi el 4% al total del empleo.

Nuestro país tiene un ambicioso Plan Federal de Turismo, que se impuso la meta de generar 300 mil puestos de trabajo hacia 2020 alrededor de toda la cadena de valor de la industria.

Para lograr los objetivos, el sector reconoce y tiene ejercicio en generar espacios continuos de intercambio tripartito que coloca en la misma mesa a los representantes de los Gobiernos, los Empleadores y los Empleados, quienes debaten las formas de corregir las desigualdades y liderar una transformación positiva que solo redundará en una mejora para toda la actividad. La base de esta alianza tiene como común denominador el compromiso con la sociedad y con el desarrollo sostenible de la actividad en todo el territorio nacional.

Para los establecimientos hoteleros y gastronómicos en particular, y para el turismo y sus destinos en general, la profesionalidad de los trabajadores del sector es prioritaria ya que se trata de un mercado complejo, muy competitivo, que está inserto en un escenario global fluctuante. Hoy el cliente es cada vez más exigente, y evalúa y compara constantemente la calidad del servicio ofrecido. Para destacarse y posicionarse, el conocimiento del mercado y la capacitación son pilares de una estrategia eficiente.

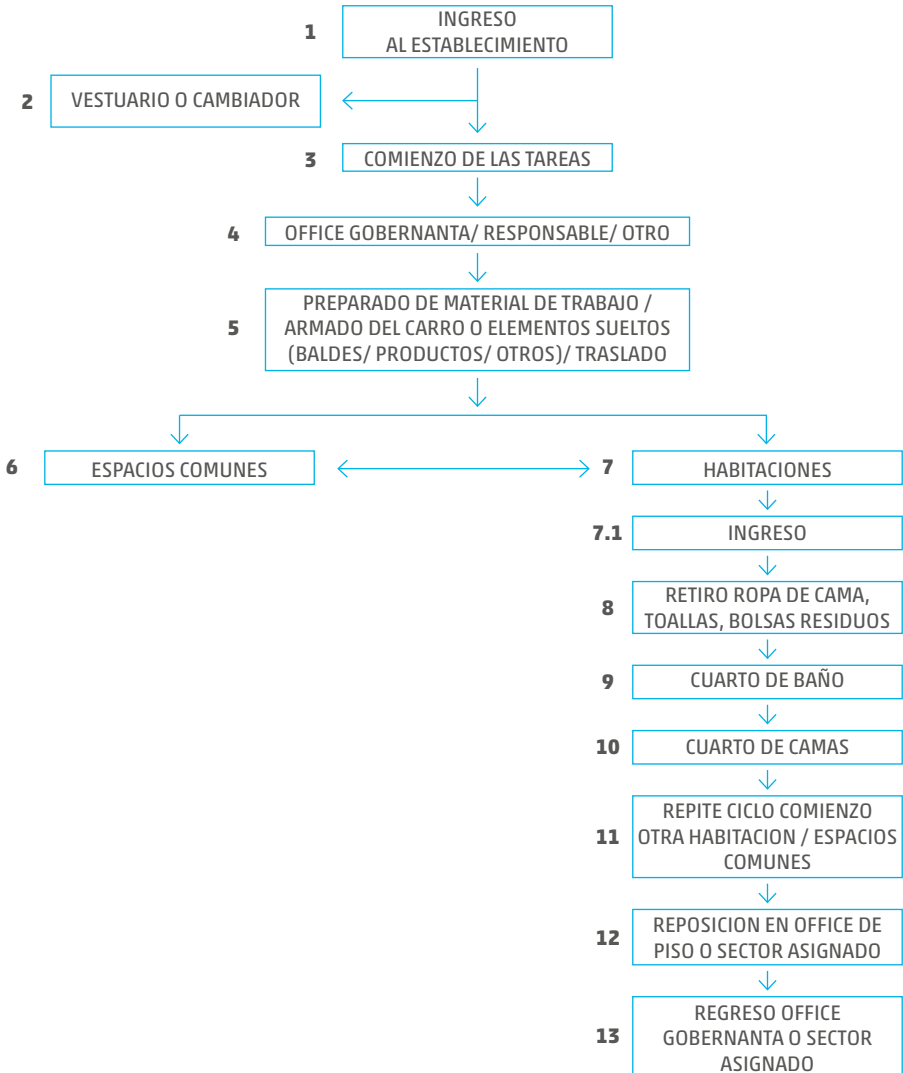
Mozos, camareras, camareras de piso, gobernantas, recepcionistas, conserjes, maîtres y todos los trabajadores de los hoteles y de los establecimientos gastronómicos son el eje central de la actividad, la cara visible de las empresas. Con su trabajo profesional y su vocación de servicio, inciden invariablemente en la decisión del turista o del cliente de recomendar o regresar a un destino o establecimiento.

El Manual de Buenas Prácticas tiene como misión brindar herramientas para los trabajadores y empleadores promoviendo puestos de trabajos sanos y seguros. Una guía de trabajo cotidiano de los distintos servicios brindados en los establecimientos hoteleros y gastronómicos, que permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores del sector e impulsar el desarrollo sustentable de la actividad.

En este manual se desarrollará el trabajo del personal de piso, quienes tienen la importante tarea de la prestación de servicios de higiene, limpieza, atención y hospitalidad.

Flujograma

Hotelería



Personal de piso

Sin importar el motivo de la estadía del huésped, el personal de piso es aquel que brinda la calidez de una habitación prolija, higiénica y los detalles para que el servicio del hotel esté orientado a la satisfacción del cliente. La foto y la impresión que el pasajero se lleva es el resultado de la labor de todos los trabajadores del hotel.

En la actividad hotelera el personal de piso está a cargo de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones y/o del sector asignado. Junto a la Gobernanta, supervisor u otro personal jerárquico, trabajan para la mantención de salones, oficinas administrativas, cortinados, bronce, etc. También se atienden los pedidos de artefactos, ropa blanca y todo elemento indispensable para desarrollar sus tareas.



Recomendaciones y condiciones seguras de trabajo

Lugar de trabajo

Existen gran cantidad de establecimientos emplazados en todo el país con distintas modalidades y características (cabañas, torres, entre otros). Es por ello que cada lugar tiene condiciones diferentes.

El establecimiento como regla general debe mantener un orden y limpieza en todas las áreas de circulación para prevenir accidentes. Algunas de las condiciones esenciales son contar con demarcación de los desniveles (escalones), contar con pasamanos en las escaleras, elementos antideslizantes donde se requiera, iluminación de emergencia, extintores, etc.

Ropa de trabajo

La ropa de trabajo debe ser cómoda, permitir la movilidad acorde a las tareas y ajustarse a la circunstancia y tiempo de trabajo. Se recomiendan escotes cerrados, pantalón y casaca, y/o delantal. En el caso de utilizar faldas, que no incomoden a la camarera de piso al agacharse y al realizar otras posturas. También deberá contemplar la diferencia de temporada entre verano e invierno, en los casos que las distintas temperaturas en la zona del establecimiento así lo justifiquen. Por ejemplo, considerar el recorrido y la diferencia de temperatura del terreno exterior hasta el interior del inmueble (en el caso de cabañas, bungalós, etc.).

Calzado de trabajo

Es recomendable utilizar un calzado cómodo, con horma amplia que se adapte al pie, suela antideslizante, taco bajo, ancho y que no supere los 4 cm.



Elementos de protección personal

Cuando se manipulan productos de limpieza no agresivos deben utilizarse guantes de látex y/o aquellos que considere apropiados el profesional de higiene y seguridad.

Los guantes de polietileno son recomendables para el retiro de ropa de blanco o de cama, pero no para realizar la limpieza con líquidos, franelas, etc.



Comienzo de las tareas

Una vez que el personal se encuentra vestido con su ropa de trabajo comienza la jornada laboral y retira en el sector asignado su hoja de piso/ rutina de trabajo, es decir la planificación de sus tareas, usualmente efectuada por la Gobernanta/ Encargado u otro jerárquico a cargo.

Armado del carro o elementos sueltos

- Es recomendable el uso de carros de limpieza en aquellos establecimientos donde la distancia a recorrer y el espacio disponible permita su uso.
- El carro debe llenarse sin que afecte el campo visual del personal de limpieza, evitando así posibles choques contra objetos, personas, caídas y tropiezos en su traslado.
- Es recomendable recargar y descargar el carro varias veces para evitar sobreesfuerzos en el arrastre o empuje por el aumento de peso.
- Cuando el espacio no permita transitar con carros de limpieza, se recomienda que el personal de piso traslade sus elementos y ropa sucia con otro medio adecuado de transporte con ruedas.
- En aquellos casos que los productos de limpieza sean fraccionados para reducir su volumen y su peso, los envases deberán identificarse de forma visible, tomando precauciones en su traslado para evitar derrames o caídas.



Uso de productos químicos

Es recomendable el uso de productos y materiales de limpieza inocuos para la salud, junto a la provisión de elementos de protección personal.

Recordar que no debe mezclarse el cloro (lavandina) y el detergente porque generan vapores dañinos para la salud.

- Se debe colocar en las cercanías del lugar de acopio las **Fichas de Datos de Seguridad (FDS)** y considerar lo especificado en el producto respecto a los elementos de protección personal, por ejemplo tipo de guantes, uso de antiparras y/o protección de las vías respiratorias.
- **Cuando se produzca el fraccionado del producto químico en otro envase, éste**

deberá ser rotulado/ etiquetado de forma visible identificando el producto¹.

- Se debe tener especial cuidado en los productos de limpieza a granel cuando se produzca el fraccionamiento y/o dilución del mismo, ya que el producto diluido puede tener condiciones de manejo seguro distintas al producto listo para utilizar. Además, **debe considerarse el peso y la forma en que se debe proceder para su manipulación.**
- Cuando se utilizan líquidos en atomizadores y aerosoles las sustancias quedan suspendidas en el aire. Por ello, es necesario respetar las fichas de datos de seguridad y utilizar protección correspondiente.
- Se deberá mantener el orden y la limpieza del lugar destinado al almacenaje de productos químicos, resguardado de la luz y altas temperaturas. No utilizar dicho espacio para guardar los alimentos.



¹. Consultar el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA), vigente por Resolución SRT N°801/15.



Información y asesoramiento SGA:
Preventox Laboral: preventoxlaboral@srt.gob.ar / sga@srt.gob.ar
Sarmiento 1962 | C1044AAD | CABA
<https://www.srt.gob.ar/index.php/sga-2/>

Limpieza de espacios comunes y habitaciones

- Los elementos de limpieza a utilizar varían según la dimensión de la habitación o de los espacios comunes, pudiendo utilizar aspiradoras de mayor capacidad, mopas de mayor tamaño, etc.
- Es recomendable utilizar baldes con ruedas, mopas, mangueras portátiles para la carga del balde, mangos telescópicos, escobas livianas con mangos cuya longitud respete la altura del trabajador, entre otros.
- Los mangos telescópicos son ajustables en longitud y pueden adaptarse para utilizar la escoba, el cepillo o una esponja abrasiva para facilitar la limpieza de lugares de difícil acceso.
- Recordar que se debe utilizar guantes de látex al realizar las tareas de limpieza con productos químicos, según corresponda.

El uso de los distintos elementos de limpieza en forma correcta evita dolencias. Se deben evitar las posturas rígidas, minimizar la extensión de los brazos y acompañar el movimiento dando pequeños pasos.

A continuación se muestran videos de cada tarea, de los movimientos que mejoran la postura para la realización de los mismos. El mobiliario, equipamiento y/o elementos que se visualizan son a modo de ejemplo. Cada establecimiento contará con su mobiliario y procedimientos específicos.



Manejo del carro de limpieza: <https://www.youtube.com/watch?v=ZSf00yU3-Xk&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q>



Barrer: <https://www.youtube.com/watch?v=8RXlbNmVW-8&index=2&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q>

Movimientos de trabajo seguros





Manipulación de la mopa: <https://www.youtube.com/watch?v=MEBITbR9P-g&index=3&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q>

Escobas y mopas

- Se debe sostener el mango a una altura entre el pecho y la cadera.
- El barrido debe ser lo más cerca posible de los pies.



- Acompañar el movimiento con los brazos, manteniendo la espalda recta y al avanzar dar pequeños pasos.
- Siempre que el trabajador deba agacharse se deben flexionar las piernas manteniendo la espalda derecha.
- Para escurrir la mopa, acercarse al balde escurridor y pararse frente a él, sostener el mango presionando hacia abajo contra el escurridor; si es necesario aplicar más fuerza, se debe flexionar un poco las piernas para que el peso del cuerpo ayude a escurrir.
- El movimiento al pasar la mopa es horizontal y en forma de ocho, manteniendo la espalda erguida con los codos cerca del cuerpo.



Manipulación de baldes: <https://www.youtube.com/watch?v=5efbrCLVU5E&index=7&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q>

Baldes y otros elementos de limpieza

- Al utilizar los elementos de limpieza y equipos no se deben realizar movimientos extremos hacia la izquierda y derecha ni tampoco torcer el cuerpo.
- Se debe evitar llenar el balde con agua/productos diluidos hasta el borde superior de su capacidad.
- Cuando se vacíe el balde en el piso, flexionar las rodillas, apoyarlo sobre el piso y volcar el líquido.

- Durante el uso de los trapos de pisos, extender para que decanten objetos corto-punzantes y luego estrujar. Se recomienda el reemplazo de los mismos por el uso de mopa.



Superficies verticales, bañeras y duchas

Al momento del lavado de espejos, mamparas, azulejos y vidrios (superficies verticales), tener los siguientes cuidados:

- Mantener la espalda erguida.
- Ubicar un pie adelantado del otro para un buen apoyo.
- No extender los brazos, mantener los codos cerca al cuerpo sin movimientos bruscos.
- Utilizar los mangos telescópicos en superficies de difícil acceso.



Limpieza de baños, vidrios y muebles: <https://www.youtube.com/watch?v=KMPQujTotOc&index=8&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q>

Para la limpieza de bañeras y duchas es recomendable el uso de mango telescópico con esponja abrasiva. Para evitar inclinaciones y giros se debe mantener el elemento de limpieza con los codos cercanos al cuerpo y acompañar el movimiento lateral desplazándose caminando.

Sanitarios

Cuando se realice la limpieza de los sanitarios conservar la espalda derecha, no olvidar el uso de guantes. Una buena práctica para evitar salpicaduras es el uso de protector visual.

Bolsas de residuos

Para el retiro de las bolsas de residuos se debe agarrar desde la parte superior para sacar del contenedor y no aproximar al cuerpo ni sujetar desde la base. El uso de bolsas transparentes da visibilidad al contenido.



Muebles

En el aseo de los muebles se debe contemplar el tamaño de los mismos. Evitar el estiramiento de los brazos, agacharse conservando la espalda erguida y trasladarse cuando la superficie lo requiera.

Utilizar la franela o rejilla como si se sujetara un borrador, para ello mantener una posición segura del brazo, muñeca y mano, manteniendo la muñeca rígida sin torsiones.



Cambio de ropa de cama y retiro de toallas

En las tareas de recambio de ropa de cama y toallas, es importante que la ropa sucia sea depositada en el carrito correspondiente y no en el piso.



Manejo de la ropa: https://www.youtube.com/watch?v=srEMOJ_VsPA&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q&index=6

Tendido de cama

- Para facilitar el tendido de la cama, es recomendable separar la cama de la pared para poder preparar la cama girando a su alrededor. Para ello, es más simple cuando la cama tiene ruedas.
- Desdoblar la sábana y trabajar en cada uno de los extremos del colchón. Agacharse con la espalda erguida, con una mano sostener el colchón y con la otra plegar la sábana.



Tendido de cama realizado por una persona: <https://www.youtube.com/watch?v=9b9nJtaCqkM&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q&index=4>



Tendido de cama realizado entre dos personas: https://www.youtube.com/watch?v=B9R_e-CKAfA&index=5&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q

- Para incorporarse desde esta posición, debe apoyar la mano en la cama o en las piernas.
- Cuando el tendido de cama fuese realizado entre dos personas, los movimientos son más sutiles y la tarea se realiza con mayor facilidad.



Equipos conectados a red eléctrica

- Las máquinas y equipos de limpieza que se conectan a una fuente de electricidad deberán tener un mantenimiento preventivo y correctivo por personal competente. En el uso diario el personal deberá prestar atención al estado de los cables y siempre tomar del cuerpo del enchufe al desenchufar, sin tirar del cable.

El personal de limpieza deberá comunicar a quien corresponda si hay algún desperfecto en las máquinas durante su uso.

Manipulación de aspiradora y enceradora

Cuando se utilicen estos equipos de limpieza es recomendable:

- Usar un mango extensible que se adapte a la altura del/a trabajador/a.
- Acompañar el movimiento de la aspiradora con el cuerpo, alternando el movimiento de la aspiradora entre la mano derecha y la izquierda.
- Vaciar regularmente la bolsa de la aspiradora.
- Ajustar el mango de la máquina enceradora a la altura de la cadera para mover la máquina sin tensión.
- Evitar pasar la máquina enceradora levantando los antebrazos.
- Controlar que las máquinas estén en buenas condiciones de funcionamiento.
- Realizar capacitación para el uso de las mismas.





Manipulación de aspiradora y enceradora: <https://www.youtube.com/watch?v=7-oZNBftoQ&list=PLJ2Rz2-mj1sWRbjLep07KXI-ve55cWm6q&index=9>

CAPACITACIÓN

Marco normativo. Por qué capacitar

LEY DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO LEY N° 19.587

Art. 9° – Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador;

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;

Reglamentación de la Ley N° 19.587, aprobada por Decreto N° 351/79

ANEXO I - TITULO VII Selección y Capacitación del Personal

CAPITULO 21 – Capacitación

Artículo 208. – Todo establecimiento estará obligado a capacitar a su 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.

Artículo 209. – La capacitación del personal deberá efectuarse por medio de conferencias, cursos, seminarios, clases y se complementarán con material educativo gráfico, medios audiovisuales, avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad.

Artículo 210. – Recibirán capacitación en materia de higiene y seguridad y medicina del trabajo, todos los sectores del establecimiento en sus distintos niveles:

1. Nivel superior (dirección, gerencias y jefaturas).
2. Nivel intermedio (supervisión de líneas y encargados).
3. Nivel operativo (trabajadores de producción y administrativos).

Artículo 211. – Todo establecimiento planificará en forma anual programas de capacitación para los distintos niveles, los cuales deberán ser presentados a la autoridad de aplicación, a su solicitud.

Artículo 212. – Los planes anuales de capacitación serán programados y desarrollados por los Servicios de Medicina, Higiene y Seguridad en el Trabajo en las áreas de su competencia.

Artículo 213. – Todo establecimiento deberá entregar, por escrito a su personal, las medidas preventivas tendientes a evitar las enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

Artículo 214. – La autoridad nacional competente podrá, en los establecimientos y fuera de ellos y por los diferentes medios de difusión, realizar campañas educativas e informativas con la finalidad de disminuir o evitar las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Decreto N° 170/96, Art. 21.– La capacitación brindada por la aseguradora deberá realizarse en el domicilio del empleador o del establecimiento donde se desempeñan los trabajadores, salvo acuerdo en contrario. Las fechas y horarios

de capacitación serán acordados con el empleador. Los trabajadores estarán obligados a concurrir a los cursos de capacitación que se dicten dentro de su horario de trabajo, y a firmar las constancias correspondientes.

Decreto N° 1790/96, Art. 28. – (Reglamentario del artículo 31, punto 2 de la Ley N° 24.557) – Los empleadores estarán obligados a:

e) Brindar adecuada capacitación a los trabajadores respecto de los riesgos inherentes a sus puestos de trabajo.

Adoptar una forma de trabajo segura.

A veces puede ser más simple adoptar posturas incorrectas por malos hábitos adquiridos en el tiempo. Sin embargo, es necesario resaltar que el cuerpo está diseñado para realizar esfuerzos con los músculos y se deben asegurar prácticas adecuadas en la manera de inclinarse, levantar objetos, etc.

Entradas en calor antes de iniciar la jornada laboral y pausas activas.

Las pausas activas y el calentamiento de las distintas partes del cuerpo antes de comenzar con las tareas permiten:

- Estar mejor preparados para realizar el trabajo.
- Predisponer para iniciar mejor la tarea.
- Pensar en el aquí y ahora
- Tomar conciencia de las tareas.
- Hacer el trabajo más fácil.
- Evitar lesiones.
- Disminuir el cansancio al finalizar la jornada.
- Evitar la fatiga durante la jornada laboral.
- Armonizar la vida personal con la laboral.
- Mejorar el estado de ánimo, el clima laboral y la calidad de vida.

Desde 1950, el ámbito laboral, ha sido reconocido como un espacio adecuado para la promoción de la salud y en 1995 esto fue ratificado por la Organización Mundial de la Salud - OMS y la Organización Internacional del Trabajo - OIT.

Las entradas en calor antes de iniciar la jornada laboral son ejercicios de calentamiento antes de empezar a trabajar, para preparar y proteger el cuerpo.

Se sugiere:

- 5 a 10 minutos cada día.
- Realizar movimientos lentos y controlados de 5 a 10 repeticiones por cada zona del cuerpo que se trabaja (miembros superiores, miembros inferiores).
- Evitar movimientos bruscos y rápidos.
- Suspender los ejercicios en caso de dolor o malestar.

Las pausas activas son momentos de activación que permiten un cambio en la dinámica laboral donde se pueden combinar una serie de movimientos que activan el sistema musculoesquelético, cardiovascular, respiratorio y cognitivo.

En el sitio de trabajo, poner en práctica por un lapso de tiempo de hasta 5 minutos, movimientos articulares por unos segundos en manos, cuello, hombros, brazos, cintura y piernas.

Se debe evitar la automedicación. La ingesta de medicamentos para calmar dolores puede ocultar lesiones, que de continuar trabajando sin el tratamiento adecuado y cuidado ergonómico necesario, podrían agravarse y/o determinando que se instalen definitivamente en el cuerpo del trabajador.

Tomar conciencia del cuidado del cuerpo, evita lesiones, enfermedades y daños y -por sobre todas las cosas- permite armonizar la vida laboral con la personal.

Se requiere el compromiso de todos los actores involucrados (Empresario, Trabajador, Sindicato, ART, Estado) para focalizar los esfuerzos en las acciones preventivas en pos de mejorar la calidad de vida del trabajador.

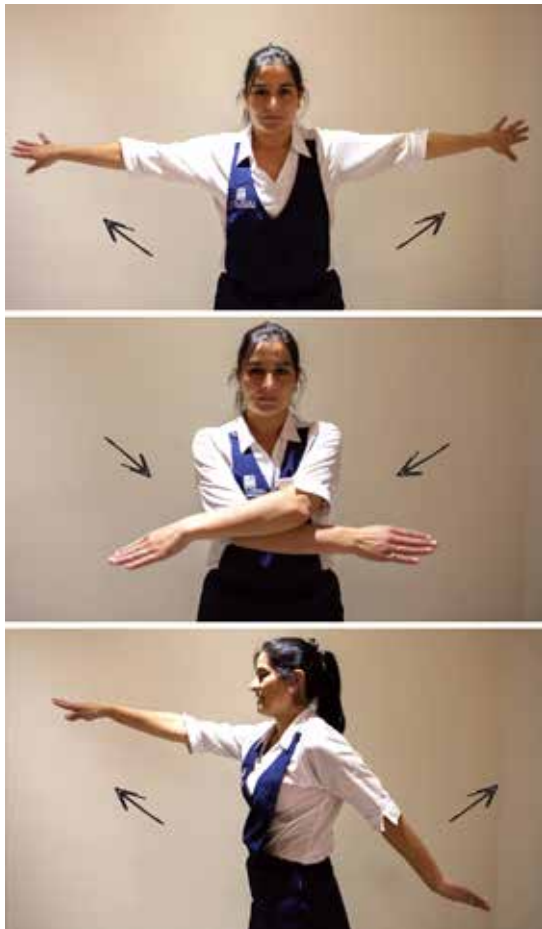
Ejercicios recomendados de entrada en calor y pausas activas

Las imágenes que se muestran son orientativas. Se sugiere para la entrada en calor elegir dos ejercicios que involucren miembros superiores y miembros inferiores. En las pausas activas el trabajador podrá elegir el ejercicio más adecuado a la necesidad de su cuerpo.

1. Ejercicios de movilidad articular de rodilla



2. Ejercicios de movilidad articular de hombros



3. Ejercicios de elongación de brazos y tronco



4. Ejercicio de de movilidad de tronco y cadera



5. Ejercicio de fortalecimiento de piernas



6. Ejercicio de movilidad articular y elongación de cuello



7. Ejercicios de elongación de muslos y piernas



8. Ejercicios de movilidad articular y elongación de antebrazos-manos-dedo









PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

En toda esta labor de gestión organizativa, el empleador o quien este designe (gobernanta / ama de llaves / jefe de habitaciones / supervisor o cualquier otra persona designada por el establecimiento de acuerdo a la categoría del hotel), cumple un papel fundamental.

El sector de habitaciones constituye una de las áreas más importantes del hotel a nivel operacional, es un sector multifuncional cuyo objetivo general es el de mantener disponibles para su oferta las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento. Esto incluye la organización general y supervisión del estado de las habitaciones, áreas públicas, limpieza e higiene y sector de lavandería si correspondiere.

Debiera ser prioritario la incorporación y el seguimiento de las buenas prácticas en Salud y Seguridad brindando acceso a la información para lograr un ambiente de trabajo sano y seguro mediante la ejecución de un trabajo ergonómico enfocado en la prevención y promoción de la salud de los trabajadores del sector.

El personal de piso deberá seguir la línea de procedimientos indicada por cada establecimiento y ser consciente que las buenas posturas y los movimientos correctos implican unos segundos más, sin modificar a lo largo del día el tiempo utilizado en cada habitación.

La planificación y el realizar una tarea por vez, es la mejor manera para continuar realizando nuestras tareas de forma saludable y segura.

Con pequeñas mejoras aplicadas a lo largo del tiempo, se notan grandes mejorías en el cuerpo.

A continuación se presentan recomendaciones de buenas prácticas para todos los actores del ámbito del trabajo realizado por esta SRT.

FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Los factores que derivan de la organización del trabajo se encuentran ponderados en diferentes magnitudes en los distintos países, ya sea en cuanto a la normativa para su diagnóstico, reparación y prevención, como en la posibilidad que los actores sociales relacionen ciertas patologías con la organización.

Dentro de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), la organización del trabajo es una dimensión importante, ya que refiere a la modulación del empleador sobre el contenido de las tareas y el contexto en el que deben llevarse a cabo.

Los factores de la organización del trabajo pueden tener efectos tanto positivos como negativos. Cuando se considera que pueden alterar la salud, se conceptualizan como factores de riesgo.

Sin desconocer las características individuales que pueden preexistir al trabajador en el marco de su situación de trabajo, cuando la influencia de un factor psicosocial es intensa, es menor la importancia de la variabilidad individual.

Cuando los factores de riesgo superan los recursos que a manera de defensa sostienen los trabajadores/as, generan efectos negativos en ellos/as y en la organización, y producen alteraciones a la salud, los cuales tienen efectos a nivel fisiológico, emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral.

A continuación se resumen los factores relacionados con la organización del trabajo. Los mismos se expresan de diferente manera según la rama de actividad, la empresa y el puesto de trabajo:

Tiempo de trabajo

Comprende todas aquellas disposiciones diagramadas por el empleador respecto de los tiempos (horarios, pausas y días) que el trabajador debe estar en condición de servicio.

Trabajo por turnos

Es una estrategia para ampliar las horas de producción o servicios de una empresa que puede afectar el ritmo circadiano del cuerpo humano y repercutir en la vida social de los trabajadores.

Ritmo de trabajo

Representa la velocidad con que la producción es llevada a cabo a los fines de obtener los productos o servicios.

Autonomía

Refiere a los márgenes que posee el trabajador para determinar por sí mismo algunos aspectos inherentes a la pauta de trabajo, tales como: el orden, los métodos, las pausas, el ritmo, los horarios, las vacaciones.

Carga mental

Tiene que ver con el contenido y la cantidad de tareas que un trabajador debe afrontar, relacionadas con el tiempo de trabajo disponible para hacerlo.

Modalidad salarial

Las remuneraciones representan una compensación por el esfuerzo realizado por

el trabajador con el objetivo de transformar un producto u otorgar un servicio. En ocasiones el salario tiene componentes variables (horas trabajadas y/o franjas relacionadas con la productividad o "premios") cuyo peso puede implicar un riesgo para la salud.

Cuando los factores de riesgo superan los recursos que a manera de defensa sostienen los trabajadores/as, generan efectos negativos en ellos/as y en la organización, y producen alteraciones a la salud, los cuales tienen efectos a nivel fisiológico, emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral.

Apoyo social / reconocimiento

Es un conjunto de situaciones que se manifiestan en las relaciones laborales vinculadas con la valoración horizontal y vertical de los trabajadores.

Cambios en el lugar de trabajo

Los cambios deben prepararse tecnológica y psicológicamente previo a su implementación.

Claridad de rol

Este término refiere a la posible ambigüedad en el reparto y asignación de tareas y funciones.

Conflicto de rol

Aparece como riesgo cuando los valores del trabajador se contradicen con el contenido de las tareas que debe realizar.

Posibilidades de desarrollo

Se verá influenciada por la existencia y grados de implementación de reconocimiento, carrera administrativa, escalafones o calificación otorgada por el empleador.

Los problemas relacionados con el consumo de alcohol y de drogas pueden originarse por factores personales, familiares y sociales, por ciertas situaciones en el medio ambiente laboral, o bien por una combinación de estos elementos. Tales problemas no sólo repercuten en la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también afectan políticas organizativas y de productividad del sector.

Dada la multicausalidad de estos problemas, hay muchas maneras de enfocar la prevención, asistencia, tratamiento y rehabilitación. La eliminación del abuso de esas sustancias es un objetivo deseable pero difícil de lograr, según lo indica la experiencia.

No obstante, mediante las políticas en el lugar de trabajo para ayudar a personas con esos problemas, incluido el uso de drogas ilegales, parecerían obtenerse los resultados más positivos, tanto para los trabajadores como para los empleadores.

Siendo una problemática compleja, creciente y sentida por sindicatos, operadoras y organismos del estado, hemos definido un menú de buenas prácticas generales, cuya profundidad y alcance dependerá del nivel de articulación multisectorial.

- Establecer una política preventiva sobre el consumo de sustancias que puedan alterar el trabajo seguro en el ambiente laboral. En esta línea, el empleador junto a los gremios del sector debe desarrollar un programa de contención que garantice el derecho de los trabajadores a la información, asistencia y confidencialidad.

- Está terminantemente prohibido ingresar al establecimiento bajo los efectos de sustancias psicotrópicas ilegales o legales (alcohol, drogas y medicamentos no prescritos por un médico matriculado o el Servicio de Medicina del Trabajo), que pudieran alterar:
 1. La atención.
 2. La relación con los otros.
 3. La concentración.
 4. Los reflejos.
 5. La estabilidad.
 6. La precisión de los movimientos del cuerpo.
 7. Y cualquier otra función psicofísica que impida el normal desempeño laboral.
- La prohibición del consumo se extiende a toda la jornada laboral y debe regir para todos los trabajadores que se encuentren implicados en el diagrama de trabajo
- Los trabajadores que se encuentren bajo tratamiento con psicofármacos y cualquier otra medicación que pudiera alterar los puntos mencionados precedentemente, deben informar esta situación al Servicio de Medicina del Trabajo o responsable médico disponible en la empresa para su canalización y tratamiento correspondiente.

Para los casos de adicciones manifiestas, se recomienda asumirlas como enfermedades inculpables, debiendo implementar una estrategia integral de recuperación y contención de los trabajadores afectados, acordada entre empresas, sindicatos y organismos estatales pertinentes.

INCENDIOS

El incendio es el resultado de un fuego incipiente no controlado, cuyas consecuencias afectan tanto a la vida y salud como a las condiciones estructurales de un establecimiento. El valor de su prevención radica en evitar la generación del fuego o su rápida extinción.

Prevención de focos de fuego no deseados

Para que se origine un incendio es necesario que estén presentes 3 elementos: combustible (madera, cartón, hidrocarburos, aceites, etc.), comburente (oxígeno) y fuente de calor. Un cuarto elemento llamado reacción en cadena, es necesario para el mantenimiento o la propagación del fuego. Si algunos de estos elementos está ausente o su cantidad no es suficiente, la combustión no tiene lugar o se extingue, evitando la formación o propagación del fuego.

Causas:

- Instalaciones eléctricas inadecuadas.
- Cigarrillos y fósforos.
- Almacenamiento de líquidos inflamables/combustibles.
- Falta de orden y limpieza.
- Chispas generadas por trabajos mecánicos.
- Superficies calientes.
- Calentamiento por fricción de partes móviles de maquinarias.
- Llamas abiertas.

- Residuos calientes de una combustión.
- Corte y Soldadura.
- Electricidad estática, etc.

Recomendaciones:

- Tener en cuenta que la sección de los cables se adapte a la potencia instalada de los artefactos eléctricos a conectar, a fin de evitar cortocircuitos, líneas recargadas, etc.
- Apagar correctamente colillas de cigarrillos y fósforos.
- Almacenar los productos inflamables en lugares ventilados, rotulados y ubicarlos lejos de fuentes de calor.
- Evitar acumulación de residuos en áreas de trabajos para disminuir la carga de fuego.
- Capacitar para el buen manejo de equipos industriales que producen calor y quemadores portátiles.
- En trabajos de corte y soldadura mantener los locales ventilados.
- En operaciones que generen electricidad estática mantener la humedad elevada para evitarla.

¿Cómo utilizar un extintor?

1. Al seleccionar el extintor hay que tener presente el tipo de fuego a efectos de usar el adecuado.

Materiales combustibles (tipos de fuego)

- A. Combustibles sólidos.
- B. Líquidos o gases inflamables.
- C. Equipos eléctricos energizados.
- D. Metales combustibles.
- K. Aceites y grasas de origen vegetal o animal.

Tipos de extintores

A / AB / BC / ABC / HCFC.

2. Revisar la ubicación, clase y el estado de carga, verificando que el manómetro de los extintores portátiles esté en el rango verde.
3. Girar la clavija para romper el precinto y quitar el seguro.
4. En caso de tener que usar el extintor colocarse a una distancia de 3 metros, en dirección a favor del viento y apunte la boquilla hacia la base de la llama.
5. Apretar el gatillo mientras mantiene el extintor vertical.
6. Mover la boquilla en forma de zigzag lentamente, atacando por la base toda la parte frontal del fuego antes de avanzar, para evitar quedar atrapado por atrás.
7. Tener en cuenta que la capacidad del extintor es limitada y de corta duración (aproximadamente 2 minutos en chorros intermitentes).

Recuerde:

¡En caso de incendio... llame primero a los bomberos!

- Si su camino de escape se ve amenazado por llamas o bloqueos.
- Si se le acaba el agente de su extintor.
- Si el uso de su extintor no parece dar resultado.
- Si no puede seguir combatiendo el fuego en forma segura.

¡Abandone inmediatamente el área!

Además

- En el equipo encontrará un recordatorio de cómo usar el extintor.
- Es importante tener conocimiento de la ubicación de los extintores, clase y estado de la carga, verificando que el manómetro esté en el rango de color verde.
- Mantener libres los accesos a los extintores.
- Si se usó un equipo o se observó que hay uno vacío, avisar para su recarga.
- No combatir un incendio que se está propagando más allá del lugar donde empezó.
- Antes de abandonar la zona del incendio, una vez extinguido el mismo, verificar que no haya posibilidades de reignición.
- Señales de equipos contra incendio.
- Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo.

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD – MINISTERIO DE SALUD

Automedicación

¿Sabés lo que es la automedicación?

La automedicación es el uso de medicamentos sin la intervención médica. Si estás tomando un medicamento sin realizar una consulta médica previa, sin un diagnóstico de la enfermedad o sin la prescripción y seguimiento del tratamiento. ¡Te estás automedicando!

Cada persona puede responder diferente a los medicamentos y es importante que aunque:

- Tengas síntomas similares a los de cierta enfermedad.
- Te hayan aconsejado tomar un medicamento para esa dolencia.

- En el pasado te hizo efecto.
- En los medios de comunicación digan que es la cura mágica.

¡No se automedique!

Es importante que antes de tomar un medicamento por tu cuenta consultes al centro de salud.

¿Sabés cuáles son los riesgos de la automedicación?

- Agravar la enfermedad.
- Tener efectos adversos o indeseados.
- Riesgo de intoxicación.
- Ocultar (enmascarar) otro problema de salud más grave y perder la oportunidad de tratarlo oportuna o adecuadamente.
- Crear resistencia a un antibiótico.

Adquirir hábitos saludables puede prevenir el desarrollo de enfermedades y evitar la utilización de medicamentos.

- Comer sano
- Hacer ejercicio
- No fumar

Ministerio de Salud y Desarrollo Social

<https://www.argentina.gob.ar/anmat/comunidad/divulgacion/uso-responsable-medicamentos>

Línea gratuita: 0800-666-3300

ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Una alimentación saludable es aquella que aporta todos los nutrientes esenciales y la energía que cada persona necesita para mantenerse sana.

Una persona bien alimentada tiene más oportunidades de:

- Desarrollarse plenamente
- Vivir con salud
- Aprender y trabajar mejor
- Protegerse de enfermedades.

La alimentación variada asegura la incorporación y aprovechamiento de todos los nutrientes que necesitamos para crecer y vivir saludablemente.

Alimentarse saludablemente, además de mejorar la calidad de vida en todas las edades, ha demostrado prevenir el desarrollo de enfermedades como:

- Obesidad
- Diabetes
- Enfermedades cardio y cerebrovasculares
- Hipertensión arterial
- Dislipemia
- Osteoporosis
- Algunos tipos de cáncer
- Anemia
- Infecciones

Para comer sano se recomienda:

- Distribuya los alimentos en 4 comidas principales y 2 colaciones

- Modere el tamaño de las porciones
- Consuma por día 2 frutas y 3 porciones de verduras de todo tipo y color preferentemente crudas
- En el almuerzo y en la cena, la mitad del plato que sean verduras y de postre una fruta
- Incorpore legumbres, cereales integrales, semillas y frutas secas.
- Consuma carnes rojas o blancas (pollo o pescado) no más de 5 veces por semana.
- Cocine sin sal. Reemplácela por perejil, albahaca, tomillo, romero y otros condimentos.
- Evite el uso del salero en la mesa.
- Limite el consumo de azúcar y alcohol.

Ministerio de Salud y Desarrollo Social

<https://www.argentina.gob.ar/alimentacion-saludable>

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Hotelería

Redes sociales: @SRTArgentina

Sarmiento 1962 | Ciudad Autónoma de Buenos Aires