

NEUMANN BUSINESS SCHOOL
ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE
GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN
EL HOTEL ENCANTADA CASA BOUTIQUE SPA DE LA
CIUDAD DEL CUSCO”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO A
NOMBRE DE LA NACIÓN DE:**

**MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

AUTORES:

**CECILIA CABRERA FIGUEROA
GUISELA MARTIANERA DEL AGUILA
EFRAIN SHIROMA NAKAMINE**

DOCENTE GUÍA:

BEN YÚSEF PAUL YÁBAR VEGA

**TACNA – PERÚ
2018**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	7
INTRODUCCION	9
CAPITULO I	11
Antecedentes De Estudio	11
1.1 Titulo Del Tema:.....	11
1.2 Planteamiento Del Problema	11
1.3 Objetivos.....	12
1.4 Justificación	12
1.5 Definiciones	13
1.6 Metodología.....	14
1.7 Alcances y Limitaciones.....	15
CAPITULO II	17
Marco Teórico.....	17
2.1 Conceptualización De Seguridad Y Salud Del Trabajo.....	17
2.2 La Seguridad Y Salud En El Trabajo.....	19
2.3 Antecedentes De La Salud Ocupacional.....	21
2.4 Norma Ohsa 18001-Sistema De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo.....	28
2.5 Comparativo De Modelos De Sistema De Gestión	33
2.6 Análisis Crítico	37
CAPITULO III	38
Marco Referencial	38
3.1 Reseña Histórica	38
3.2 Filosofía Empresarial.....	39
3.3 Estructura Organizacional.....	41
3.4 Funciones De Los Colaboradores:	42
3.5 Productos y Servicios Del Hotel.	49
3.6 Diagnostico Organizacional.....	51
3.7 Análisis Crítico	53
CAPITULO IV	54
Propuesta De Mejora De La Seguridad Y Salud En El Trabajo Del Hotel La Encantada Casa Boutique Spa.....	54
4.1 Metodología Del Análisis (Definición De Propuestas Y Planes De Acción)...	54
4.2 Diagnostico	58
4.3 Propuesta De Mejora	81

4.4 Métricas De Control.....	90
RECOMENDACIONES	94
CONCLUSIONES	96
Bibliografía	98
ANEXOS	99
Anexo 1 Carta De Solicitud De Información	99
Anexo 2 Check List.....	100
Anexo 3 Registró Fotográfico Del Establecimiento Encantada Casa Boutique Spa	102
Ingreso Al Hotel Encantada Casa Boutique Spa	102
Recepción.....	104
Cocina	104
Comedor.....	105
Spa	105
Areas Públicas.....	106
Lobby Primer Piso	106
Tercer Piso	106
Jardines	107
Escaleras A Las Habitaciones	107
Vista Cuarto Piso.....	108

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comparativo De Los Modelos De Sistemas De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo.....	34
Tabla 2: Distribución Del Hotel.....	49
Tabla 3: Tarifas.....	50
Tabla 4: Servicios Del Hotel.....	51
Tabla 5: Rango Por Edades Del Personal.....	56
Tabla 6: Rango Por Genero Del Personal.....	56
Tabla 7: Diseño Del Puesto De Trabajo.....	60
Tabla 8: Condiciones Ambientales.....	62
Tabla 9: Equipos de Trabajo.....	64
Tabla 10: Incendios Y Explosiones.....	65
Tabla 11: Agentes Contaminantes.....	67
Tabla 12: Trabajo Con Pantallas De Visualización De Datos.....	69
Tabla 13: Carga Física De Carga.....	71
Tabla 14: Otros Factores Ergonómicos.....	73
Tabla 15: Factores Psicosociales.....	75
Tabla 16: Sensibilidades Especiales.....	78
Tabla 17: Deficiencias De La Actividad Preventiva.....	79
Tabla 18: Propuesta De Mejora.....	84
Tabla 19 Métricas De Control.....	92
Tabla 20: Check List De Inspección.....	93

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Organigrama De Hotel Encantada Casa Boutique Spa.....	41
FIGURA 2 Diagrama de Flujo de Diagnostico	59
FIGURA 3 Diseño del Puesto de Trabajo.....	60
FIGURA 4 Condiciones Ambientales	62
FIGURA 5 Equipos de Trabajo	64
FIGURA 6 Incendios y Explosiones	66
FIGURA 7 Agentes Contaminantes y Condiciones de Trabajo	67
FIGURA 8 Trabajo Con Pantallas Y Visualización De Datos.....	69
FIGURA 9 Carga Física Y Manipulación Manual De Cargas.....	71
FIGURA 10 Otros Factores Ergonómicos	74
FIGURA 11 Factores Psicosociales	76
FIGURA 12 Sensibilidades Especiales	78
Figura 13 Deficiencias En La Actividad Preventiva	79
FIGURA 14 Diagrama De Flujo De Propuesta De Mejora	89

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, se realizó bajo el enfoque de análisis y observación de la gran cantidad de riesgos de salud y accidentes de trabajo existentes dentro del hotel la Encantada Casa Boutique Spa el cual se convierte en un problema ya que en el Perú se está aplicando la ley de Seguridad y Salud en el trabajo y se convierte en una necesidad proponer la implementación de dicha ley en este establecimiento.

Por lo tanto el trabajo se realizó con el fin de plantear algunas alternativas de mejora y reducir estos altos índices de riesgo a lo que están expuestos los trabajadores y así principalmente implementar un sistema de prevención que se adecue a la ley de Seguridad y salud en el trabajo y que puede ser aplicado en el hotel logrando una mayor satisfacción laboral que influirá directamente en la productividad de la empresa, por lo tanto, es necesario la adecuación de infraestructura, mobiliario, procedimientos y otros para lograr la satisfacción del personal y su fidelización

En este sentido en el primer capítulo se ha determinado el problema que lleva a realizar el trabajo para lo cual se ha trazado, los objetivos tanto generales como específicos donde se busca proponer la implementación de un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo con el fin de evitar contratiempos con el personal, para ello se debe conseguir un compromiso de los colaboradores proponiendo una cultura de prevención.

También se planteó con detalle la conceptualización de la Seguridad y salud en el trabajo, así como su importancia con el fin de plasmar al detalle del porque el Estado Peruano decidió implementar una ley que regule la salud en los trabajadores de las empresas.

Seguidamente se desarrolló principalmente las características del hotel, su reseña, filosofía empresarial, la forma de su organización cuales son los valores que transmiten a sus colaboradores, así como su organigrama

describiendo las funciones que desempeña cada uno de los trabajadores y además se mencionó los principales servicios y productos que ofrece.

Luego se enfocó principalmente en el planteamiento de la consecución de los objetivos para lo cual se realizó un análisis metodológico señalando la muestra y presentar un diagnóstico del hotel, se ha encontrado deficiencias en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo principalmente en un 80% por desconocimiento de los colaboradores lo cual permitió proponer una propuesta de mejora donde se señalen sus objetivos, metas actividades, etc. a desarrollar y luego presentar las principales estrategias de control que se debe desempeñar.

Por último se planteó las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el fin de proponer la implementación de un adecuado sistema de gestión y control de la salud y seguridad en el trabajo de los colaboradores de este prestigioso hotel y se tomó en consideración que estas fueron planteadas cumpliendo los objetivos de conocer los riesgos, proponer una cultura de prevención y proponer procedimientos que permitan plantear un sistema de gestión de Seguridad y salud ocupacional.

En este trabajo se ha encontrado de forma concluyente que el personal del hotel al tener desconocimiento de la normativa y la nueva ley de Seguridad y salud en el trabajo se encuentra expuesto a diferentes riesgos principalmente a riesgos de índole ergonómico así como de índole físico y psicosocial, se determinó también que es necesario que el sistema de gestión planteado estimule la cultura de prevención de salud y genere una sana costumbre de cumplir con procedimientos de seguridad que den cierta tranquilidad a los colaboradores en el desempeño de sus funciones y sea un aporte importante en el cumplimiento de las exigencias de la ley.

INTRODUCCION

En la actualidad se vive en el mundo laboral muchos accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, esto da a conocer que el trabajo es uno de los principales determinantes de las condiciones de salud de la población adulta, en la actualidad en el Perú a raíz del crecimiento de la informalidad y la falta de prevención se producen constantes y serios accidentes laborales que suceden en las diferentes áreas de las empresas descubriendo un problema estructural desde el ámbito del trabajo y de salud para con los empleados.

En este entender el estado Peruano se ha puesto a realizar una serie de acciones con el fin de preservar la salud ocupacional en el país, promulgando la a ley 29783 "ley de Seguridad y Salud en el trabajo con la cual el Estado tiene como objetivo propiciar que las empresas sean quienes prevean y busquen minimizar los riesgos de accidentes en sus actividades laborales así como promover la activa participación de los trabajadores a través de sus gremios sindicales u otros con el fin de lograr una mejora en la Salud ocupacional, así mismo el Estado ejercerá la función de Control y Supervisión con el objetivo de hacer cumplir esta ley en beneficio de los colaboradores de cada una de las empresas del país.

En este sentido se ha visto por conveniente realizar un estudio minucioso del hotel La Encantada Casa Boutique Spa de la ciudad del Cusco empresa que no cuenta con un Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo y que actualmente necesita implementar, para lograr un adecuado control de riesgos, capacitación de los empleados en los aspectos de salud ocupacional, trabajo en equipo y búsqueda de excelencia.

Para la realización de este trabajo se ha considerado en el capítulo I los antecedentes de estudio que dieron origen al planteamiento del problema, para luego definir los objetivos y tener una base sólida de justificación del estudio, se utilizó o citó definiciones necesarias para el entendimiento del trabajo, así como

definir una metodología de estudio así mismo se detalla también los alcances y limitaciones que se ha suscitado en la elaboración del trabajo.

Seguidamente en el capítulo II se presenta el marco teórico en el cual se señala los conceptos, normativas y modelos de seguridad y salud en el trabajo se cita sus respectivos antecedentes y finalmente se realiza un comparativo de modelos de estudio y su respectivo análisis crítico.

En el capítulo III se da a conocer el marco referencial de la empresa como centro de estudio del problema se señala lo relacionado a la empresa, una breve reseña histórica, sus valores, filosofía funciones y estructura organizacional, posteriormente se señala los productos y servicios del hotel que permiten tener un diagnóstico organizacional.

Posteriormente en el capítulo IV se hace un estudio de diagnóstico mediante encuestas a los colaboradores y visitas realizadas al hotel para de esta manera obtener coeficientes que permitan tener una idea de la realidad de la empresa en relación a la seguridad y salud en el trabajo, estos datos se obtienen mediante cuadros estadísticos; posteriormente se plantea una propuesta de mejora mediante un cuadro detallado de las actividades, estrategias a realizar para obtener resultados positivos en la empresa, y poder realizar la medición con métricas de control.

Por último se plantean recomendaciones y conclusiones todas ligadas al cumplimiento de los objetivos planteados en el presente estudio.

CAPITULO I

Antecedentes De Estudio

El presente trabajo tiene como principal objetivo el presentar un sistema de gestión que mejore la salud y seguridad en el trabajo, en este entender el presente capítulo resume el principal problema de la empresa, así como su análisis metodológico y permite establecer claramente los objetivos trazados para desarrollar el trabajo y permite conocer cuál es la justificación que se tiene para haber decidido la elaboración de este proyecto de investigación.

1.1 Título Del Tema:

“Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo En El Hotel Encantada Casa Boutique Spa De La Ciudad Del Cusco.”

1.2 Planteamiento Del Problema

Encantada Casa Boutique Spa está ubicada en el barrio de artistas de San Blas, en el centro histórico de Cusco, La moderna y elegante infraestructura ofrece todas las comodidades y está rodeada de hermosos jardines, donde sus huéspedes pueden relajarse en su tiempo libre, con fantásticas vistas del centro histórico de la ciudad.

Lejos de las calles ruidosas del centro, pero a pocas cuadras de la plaza principal, Encantada se encuentra en un sitio privilegiado, a solo unos pasos de imponentes iglesias y fascinantes museos y cerca del parque arqueológico de Sacsayhuaman.

Es un establecimiento con 20 habitaciones de lujo, con las mayores exigencias de los huéspedes que nos visitan, posee un ambiente laboral muy ameno donde trabajan alrededor de 15 personas entregando lo mejor de sí para la satisfacción del huésped.

Debido a la promulgación de la Ley de seguridad y salud en el trabajo, el tema investigar surge en consecuencia a la falta de la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de evitar, prever y minimizar posibles accidentes, en función al cumplimiento de la ley 29783, y mejorar el desarrollo de las actividades y el performance de sus trabajadores, asegurando el bienestar físico y mental de sus colaboradores.

Así mismo beneficiara el desempeño y logro de los objetivos de la empresa, los cuales ayudarán a generar una mayor cultura de prevención, logrando que la empresa sea más productiva.

1.3 Objetivos

Tomando en cuenta que los objetivos vienen a ser el fin principal del trabajo de investigación, estos son el conjunto de metas y procesos que se siguen para llegar a este fin supremo.

1.3.1 Objetivo General:

Proponer la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Hotel Encantada Casa Boutique SPA de la ciudad del Cusco.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar los principales riesgos existentes en las actividades regulares de operación en Encantada Casa Boutique Spa.
2. Definir los procedimientos para el funcionamiento del plan de salud y seguridad en el trabajo en Encantada Casa Boutique Spa
3. Promover una cultura de prevención de riesgos laborales para el efectivo desempeño de los trabajadores de Encantada Casa Boutique Spa.

1.4 Justificación

Responde a la pregunta: ¿Por qué es importante la realización del presente trabajo?, de este modo y con la realidad que vivimos en la ciudad de Cusco se busca que con la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud

en el trabajo, el Hotel Encantada Casa Boutique Spa estará en condiciones de crear espacios para una nueva cultura de Prevención de Riesgos e Higiene que coopere y comparta información, que estimule la toma de decisiones y la responsabilidad en la gestión de la Seguridad, brindando a sus colaboradores un medio laboral seguro.

1.5 Definiciones

1.5.1 Seguridad Y Salud En El Trabajo

- **SEGURIDAD:** Se trata de un concepto de difícil definición. La seguridad consiste en la situación de estar "seguro", es decir, libre de cualquier daño o riesgo, aunque en la práctica es imposible conseguir esta situación de total seguridad. Por lo tanto, la seguridad se debe entender como un determinado nivel de riesgo que pueda ser considerado aceptable (BELLOVI, 2013).
- **SALUD:** En relación con el trabajo no sólo incluye la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también los elementos físicos y mentales directamente relacionados con el trabajo, que puedan afectar negativamente a la salud

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) define salud contemplando no sólo aspectos de salud física sino también aspectos psíquicos y sociales, La salud es un estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño y enfermedad.

- **SEGURIDAD EN EL TRABAJO:** De acuerdo con Manuel Bestratén y otros es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objetivo eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo, la seguridad en el trabajo se ocupa de atender una serie de peligros que inciden en los accidentes laborales (Bellovi, 2006).

1.6 Metodología

“...La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento...” (Reategui, 2016).

Vienen a ser todos los métodos, técnicas y herramientas que se utilizan sistemáticamente para llegar al conocimiento, llegando a ser el soporte conceptual de la investigación, en ese entender, la metodología utilizada en el trabajo realizado es:

1.6.1 Investigación Descriptiva

Con este tipo de investigación se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus particularidades y propiedades. Sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Esta forma de investigación requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, con el fin de responder los cuestionamientos del objeto que se investiga.

Se utilizarán técnicas y herramientas para la recolección de datos:

- a. Encuestas y cuestionarios
- b. Revisión documental
- c. Fuentes de información directa e indirecta.

Esto debido a que se estudiará concretamente al hotel Encantada Casa Boutique Spa, se deberá realizar un diagnóstico del estado actual del establecimiento, señalando sus particularidades y propiedades para que después de una adecuada revisión de procesos, análisis de operación y una clara síntesis de lo que se busca como información se pueda realizar un diseño de procedimientos que permita cumplir con elaborar un plan de prevención y salud en el trabajo.

A través de encuestas y entrevistas se podrá determinar los principales riesgos a los que está expuesto el personal del hotel y cuáles son las tareas a desarrollar para minimizar dichos riesgos en beneficio de su salud y su seguridad para cumplir con lo dispuesto en la ley y su reglamento implementada por el Estado.

Por último, se utilizará un sistema aplicativo que permita generar conciencia de prevención de seguridad y salud en el trabajo en cada uno de los colaboradores basados principalmente en principios de cultura organizacional y proponiendo alternativas experimentales de empresas de iguales características.

1.7 Alcances y Limitaciones

1.7.1 Alcances:

El presente trabajo de investigación tiene como alcance el proponer alternativas para minimizar los riesgos de accidentes laborales, así como la promoción de una cultura de prevención en las organizaciones, con este estudio se busca que Encantada Casa Boutique Spa cuente con la activa participación de sus trabajadores y directores para así hacer de esta propuesta parte de la cultura organizacional de la empresa y lograr disminuir los riesgos de accidentes laborales y la generación de problemas de salud en el trabajo.

Específicamente se darán a conocer los riesgos existentes en la operación diaria de la empresa para así con ayuda del personal, dirigente y profesional lograr la Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud en el Trabajo para el Hotel Encantada Casa Boutique Spa De La Ciudad Del Cusco.

1.7.2 Limitaciones:

La falta de estudios previos de investigación sobre el tema: Tomando en cuenta que la ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo está vigente en el Perú desde el 2011, no existen muchos estudios previos acerca de la

implementación de estos planes y mucho más en ámbitos de empresas de servicios.

Referenciar y criticar estudios previos de investigación es muy valioso para la revisión bibliográfica y ayuda a sentar las bases para entender el problema de investigación que se está investigando.

1.7.2.1 Recursos Experimentales:

De acuerdo a las especialidades de cada uno de los integrantes del grupo, la poca experiencia en el rubro de hotelería fue un limitante, así como también el poco conocimiento de salud ocupacional del personal presente en la empresa objeto de estudio dicho conocimiento acerca de la ejecución de la ley en los establecimientos de hospedaje es necesario en la ciudad de Cusco, debido a que es un nuevo reglamento y la información es escasa sobre el tema.

CAPITULO II

Marco Teórico

El presente trabajo tiene como finalidad aportar algunas soluciones de mejora en la implementación de la ley 29873 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y así elevar la calidad de salud y seguridad laboral en las distintas áreas del hotel La Encantada Casa Boutique Spa de la ciudad del Cusco. En este orden de ideas se proponen algunas definiciones y conceptos que nos permitan realizar este estudio los cuales mencionamos a continuación.

2.1 Conceptualización De Seguridad Y Salud Del Trabajo

2.1.1 Seguridad.

Llega a ser un término difícil de definir, parte del hecho de estar “seguro” es decir no correr ningún riesgo y estar libre de sufrir daño alguno, esta definición es difícil de concebir al 100% por esta razón se trata de tener un determinado nivel de riesgo aceptable.

2.1.2 Salud

Se puede definir la salud como un estado de bienestar social, mental, y físico, es necesario entender que no se trata únicamente de no padecer alguna enfermedad o dolencia, según la Organización mundial de la salud, esta se define como “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”

Es la capacidad de llevar una vida sana, de manera individual así como de ser capaz de interactuar en sociedad y llegar a ser productivo.

2.1.3 Trabajo

Se entiende por trabajo como cualquier actividad que el hombre realiza para satisfacer sus necesidades, darse alegrías y sentirse bien estas actividades son múltiples y varían de acuerdo a la naturaleza y habilidades del individuo, es así que con el tiempo el hombre tuvo la habilidad para imaginar y crear diferentes herramientas que le ha servido en el tiempo para realizar de mejor

manera y en menor tiempo estas actividades y así “*Trabajar*” más eficientemente.

Hoy en día se entiende por trabajo a cualquier actividad que es remunerada ya sea de forma económica o no económica el mismo que puede ser un trabajo remunerado, o un trabajo productivo.

2.1.4 Tratado De Versalles

Al finalizar la primera guerra mundial Alemania y los países aliados (Francia, Reino Unido y Estados Unidos de Norte América) se reunieron por un periodo de seis meses para negociaciones en la llamada conferencia de la Paz realizada en París durante este tiempo se generó el llamado Tratado de Versalles firmado el 28 de Junio de 1919 en el salón de los espejos del palacio de Versalles, este tratado rige desde 1920, en este tratado se establecieron los siguientes principios universales para gente que trabaja:

1. El trabajo humano no es una mercancía ni puede ser objeto de actos de comercio.
2. Derecho de asociación de los trabajadores y de los empresarios.
3. Pago de salarios dignos
4. Jornadas de 8 horas o 48 horas semanales
5. Descanso semanal de mínimo 24 horas
6. Abolición del trabajo infantil
7. Limitación en el trabajo de los jóvenes para permitir su normal desarrollo
8. Igual salario o igual valor en el trabajo para ambos sexos
9. Tratamiento equitativo para los trabajadores de cada país
10. Servicio de inspección laboral con participación de la mujer.

2.1.5 Organización Internacional Del Trabajo (OIT)

Creada y ratificada en la conferencia de la ONU en Montreal en 1946 como una reconstrucción del Bureau internacional del trabajo creado por el tratado de Versalles en 1919, destaca la existencia de la justicia social mediante la paz y la mejora de las condiciones laborales en todos los países del mundo.

Teniendo en cuenta estas definiciones y entendiendo más de la relación existente entre estos términos, podemos decir que:

2.2 La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Tiene que ver con las relaciones existentes entre los empleados y los empleadores en estas, la importancia de la salud y seguridad en el trabajo es de interés de ambas partes, todo empleador debe tener entre sus objetivos el mejorar las condiciones de seguridad y eliminar los riesgos en los diferentes puestos de trabajo existentes en sus empresas, para así minimizar las posibilidades de que se produzcan accidentes laborales y la propagación o generación de enfermedades en el ambiente laboral.

Este, es un derecho fundamental de los trabajadores y tiene como objetivo promover la cultura de prevención en las organizaciones, en el Perú esta normada por la ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento aprobado por decreto Supremo N°005-2012- TR esta ley es aplicada a todos los sectores económicos y de servicios

2.2.1 Ley Del Trabajo

Se promulgo por primera vez en 1833 conjuntamente con el desarrollo de la revolución industrial tenía primeramente como propósito reglamentar el empleo de los menores en la industria textil, esta prohibía el empleo en niños menores de 9 años y el límite de no más de 69 horas por semana en menores de 16 años.

Según Edward Chadwick miembro de la comisión para la formulación de leyes para la protección de los pobres impulso la generación del informe sobre "*condiciones sanitarias de poblaciones obreras de Gran Bretaña*" publicado en 1842. (Robledo Henao, 2014).

En 1911 se aprobó la primera ley de indemnización al trabajador en Wisconsin USA, este hecho fue el inicio para que muchos estados promulguen leyes similares.

2.2.2 Teoría Del Riesgo Profesional

“Todo accidente que sobrevenga en las condiciones definidas por la ley, da derecho, en provecho de la víctima, a una indemnización, aun cuando se haya debido a un caso fortuito o a una imprudencia del obrero...” (Robledo Henao, 2014)

Este párrafo nos da a entender que esta teoría indica que así una organización tenga un plan de seguridad y salud en el trabajo implementada, esto no significa que puedan suprimirse por completo, y es justo recibir una indemnización cuando el riesgo se realiza, sin que haya lugar a investigar si el empleador o el empleado es el responsable simplemente por el hecho de existir el riesgo (Arellano & Ponce , 2009).

2.2.3 Teoría Del Riesgo Social

Es la mayor de las legislaciones en el campo de la seguridad y radica en la importancia de la prevención originada en la persona que realiza la actividad y no solamente en la indemnización, es decir se tiene una indemnización, pero si la persona y maquinaria que sufre el accidente puso en práctica la cultura de la prevención. Así mismo analiza las consecuencias sociales y las de tipo económico que son consecuencia de los riesgos laborales.

2.2.4 Factores Psicosociales Según La OIT

Según la OIT (1997) el ambiente laboral está conformado por muchos factores psicosociales siendo estos muy diversos y de diversas naturalezas estas variables tienen que interactuar e impactar en el ambiente psicosocial y sobre la salud física y mental de sus trabajadores.

Según La OIT son complejos y difíciles de entender ya que vienen a ser todo el conjunto de diferentes experiencias y percepciones del trabajador en su centro laboral, Tienen que ver con la estructura organizacional. Liderazgo, diseño del puesto, y estos pueden ser positivos o negativos.

2.2.5 Factores Psicosociales De Riesgo

Son predictivos y se refieren a la probabilidad de tener efectos negativos sobre la salud de los trabajadores, pueden actuar como desencadenantes o facilitadores de estrés y presión laboral llegando a afectar la salud física y psicológica. Estas pueden ser la falta de control, exceso de horas de trabajo, intensidad de ritmo de trabajo, intensidad, rotación, problemas de comunicación, ambigüedad de roles, etc (Prado, 2015).

2.2.6 Riesgos Psicosociales Laborales

Son las situaciones que tienen alta probabilidad de dañar en forma grave y habitual la salud física, social y mental de los trabajadores (Prado, 2015).

2.3 Antecedentes De La Salud Ocupacional

En el siglo IV ac, se conocía como los “trabajadores de las canteras” a todas aquellas personas que se dedicaban a la minería, en este tiempo el griego Hipócrates Cos, describe ciertas enfermedades de las que estos trabajadores son víctimas, posteriormente ya en la época cristiana, Plinio el viejo, describe enfermedades respiratorias y pulmonares de los mineros debido a los polvos como el Zinc y azufre, después, Galeno en el siglo II menciona a los trabajadores del mediterráneo y las enfermedades que los acogen.

Ya para el año 1700 el padre de la medicina en el trabajo, el italiano Bernardino Ramazini describe las relaciones existentes entre las enfermedades y los riesgos recordando siempre la ocupación de cada persona, es decir se tiene que evaluar los riesgos de acuerdo a la actividad de cada individuo realiza en la empresa.

La tradición milenaria del Perú cataloga al trabajo como un deber social, desde la conquista española hasta la época republicana, el trabajo se ha venido modificando, siendo el año 1824 cuando se suprime la llamada esclavitud (en

su mayoría indios trabajando para las minas en el Perú) siendo en 1900 promulgado el primer código de minería.

José Matías Manzanilla, en 1911 genera la primera ley sobre accidentes de trabajo Ley 1378, introduce la importancia de la responsabilidad por el riesgo, en 1936 se establece por primera vez el seguro social obrero, que cubre invalidez, vejez, muerte, maternidad, pero aún no tiene incidencia en lo que se refiere a accidentes laborales ni enfermedades ocupacionales.

En 1985 se crea el Instituto Nacional de Salud Ocupacional (INSO) la misma que sufrió cambios hasta el 1994 integrándose a la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) en este tiempo la salud ocupacional fue relegada por la era ambientalista.

En el 2003 las funciones relacionadas a la salud ocupacional recaen en las direcciones de salud y direcciones de redes de salud en 2004 las unidades de salud ocupacional como componente organizacional.

Finalmente es en 2011 cuando se implementa la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo con el objetivo de promover la cultura de prevención entre los colaboradores y las empresas para minimizar cualquier riesgo de accidente o enfermedad laboral (Plan nacional de seguridad y salud en el trabajo, 2017).

2.3.1 Ley De Seguridad Y Salud En El Trabajo En Perú

La seguridad y salud en el trabajo en el Perú esta normada por la Ley N° 29783, y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, con sus respectivas modificatorias .el alcance de esta ley es aplicable para todos los sectores económicos así como también de servicios, que comprende a todos los empleadores y colaboradores o trabajadores ya sea en una entidad pública o privada del territorio peruano (MINTRA, 2014).

ASERVIR es el organismo encargado de hacer cumplir la ley 29783 con relación a la seguridad y salud en el trabajo.

Esta ley tiene como objetivo promover la cultura de prevención de riesgos laborales en el país, involucrando en su aplicación la participación de empleadores, trabajadores, Estado y Organizaciones Sindicales.

Las instancias donde se desarrolla el sistema de seguridad y salud en el trabajo en el Perú, son el Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, ambas de naturaleza tripartita.

2.3.2 Principios De La 29783:

- **Prevención:** El empleador garantiza dentro del establecimiento de trabajo y en el ámbito de sus labores la protección de la vida, la salud y bien estar de los trabajadores.
- **Responsabilidad:** El empleador asume todas las implicancias legales y económicas con respecto o a un accidente o enfermedad que sufra un trabajador a consecuencia del desempeño de sus funciones
- **Cooperación:** todos los trabajadores y organizaciones sindicales están en obligación de cooperar y coordinación todo lo referente en materia de seguridad y salud.
- **Información y capacitación:** los trabajadores y organizaciones sindicales reciben del empleador capacitación e información preventiva respecto a seguridad y salud en el trabajo.
- **Gestión Integral:** Todo empleador promueve la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa.
- **Atención Integral de Salud:** los trabajadores que hayan sufrido un accidente en el trabajo, tienen derecho a su atención y prestaciones necesarias hasta su recuperación e inserción en el trabajo
- **Consulta y participación:** El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de los trabajadores más representativos y de los actores sociales para la adopción de mejoras en materia de seguridad y salud laboral.

- **Primacía de la realidad:** las autoridades deben optar por lo constatado en la realidad.
- **Protección:** el estado y los empleadores deben otorgar al trabajador condiciones de trabajo dignas.
- **Gestión y Seguridad:** Es función del empleador capacitar e informar a sus trabajadores sobre aspectos de seguridad y salud en el trabajo relacionados según las labores que realizan incluidas las disposiciones relativas a situaciones de emergencia, para esto el empleador debe otorgar las facilidades para que los colaboradores puedan asistir a las capacitaciones de planificación , aplicación , evaluación y acción del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, y así no afectar a su vida diaria con respecto a sus deberes fuera del trabajo.
- **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Actualmente el requisito para la constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo es de 20 trabajadores como mínimo, cuyas funciones son definidas en el reglamento, el cual estará conformado de manera paritaria por igual número de representantes por parte empleadora y parte trabajadora. Por otro lado, en los centros de trabajo con menos de 20 trabajadores son los mismos trabajadores quienes nombran al supervisor de seguridad y salud en el trabajo.
- **Representantes del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

Supervisores de Seguridad y Salud en el Trabajo: son los trabajadores quienes eligen a sus representantes o supervisores ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, la organización más representativa convoca a las elecciones del comité paritario, o también es la empresa la responsable de la convocatoria y como novedad el brindar facilidades a los representantes y supervisores, por lo cual la nueva normatividad precisa que los miembros del comité paritario y supervisores de seguridad y salud en el trabajo se les otorgue la licencia de goce de haber para la realización de sus labores, de protección contra el despido arbitrario y de las facilidades para el desempeño de

sus funciones en sus respectivas áreas de trabajo, seis meses antes y hasta seis meses después del término de su función.

- **Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo:** El requisito para la elaboración del reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo es de 20 trabajadores como mínimo, para lo cual se precisa que las empresas con 20 o más trabajadores elaboren su Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de conformidad con las disposiciones que establezca el reglamento.

Asimismo, el empleador debe realizar no menos de 4 capacitaciones al año para mejorar los conocimientos de seguridad y salud en el trabajo y brindar facilidades económicas y licencias con goce de haber para la participación de los trabajadores en cursos de formación en la materia.

- **Derechos y Obligaciones de los Empleadores:** las elecciones de los representantes de los trabajadores se realizan a través de elecciones sindicales y democráticas; para garantizar el real y efectivo trabajo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. El deber de prevención del empleador abarca toda actividad que se desarrolle durante el desarrollo de las funciones del trabajador en el ambiente de trabajo, aún fuera del lugar y horas de trabajo; en cuanto al enfoque de género y protección de las trabajadoras, se considera que toda trabajadora gestante tiene derecho a ser transferida a otro puesto de trabajo que no implique riesgo para su salud integral, sin ningún cambio en sus derechos remunerativos y de categoría.

La obligación del empleador es garantizar que los trabajadores hayan sido consultados antes de que se ejecuten cambios en los procesos y en la organización del trabajo que pudieran tener repercusiones en la seguridad y salud de los trabajadores.

- **Derechos y obligaciones de los Trabajadores:** Dentro de las innovaciones de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo se puede citar el hecho de que si bien ratifica que todo trabajador tiene derecho a

comunicarse libremente con los inspectores de trabajo, lo cual puede realizarse aún sin la presencia del empleador, contexto que no había sido previsto en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo; por otro lado también se menciona que cuando se produzca la transferencia de un trabajador realizada por razones de seguridad y salud en el trabajo, esta debe producirse sin desfavorecer sus derechos remunerativos y de categoría, finalmente es obligación del trabajador responder e informar con la verdad a las instancias públicas que se lo requieran, caso contrario será considerado falta grave, sin perjuicio de la denuncia penal correspondiente.

2.3.3 Documentación Exigida

- La política y objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La identificación de peligros, evaluación de riesgos y sus medidas de control.
- El mapa de riesgo.
- La planificación de la actividad preventiva.

2.3.4 Importancia De Un Sistema De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo En La Empresa

La importancia de la salud en el trabajo a nivel mundial se califica como un elemento esencial en el desarrollo de un país, con una estrategia de disputa contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas.

Según la Organización Internacional del Trabajo se calcula que cada 15 segundos, un trabajador fallece por causa de eventualidades o enfermedades concernientes con el trabajo. Se estima que cada 15 segundos, 153 trabajadores adquieren un accidente laboral. Asimismo, cada día se mueren 6.300 individuos a debido a accidentes o enfermedades relativos con el trabajo,

con un total de más de 2,3 millones de defunciones por año. Cada año acontecen más de 317 millones de accidentes en el trabajo, numerosos de estos accidentes resultan en falta laboral (Plan nacional de seguridad y salud en el trabajo, 2017).

A menudo los trabajadores se exponen a componentes de peligros físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos en su centro de trabajo. Estos elementos concluyen a un rompimiento del estado de salud, y siendo causal de accidentes, enfermedades profesionales y otras concernientes con el entorno laboral.

El valor de este infortunio cotidiano es monumental y la obligación monetaria de las inadecuadas prácticas de seguridad y salud se refleja en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año. En el Perú, se ha consignado la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, que tiene como primordial esencia el impulso de una cultura preventiva, para tal efecto se cuenta con la colaboración del Estado, con la obligación de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la intervención de los trabajadores y sus organizaciones sindicales y que forma parte de una de las primordiales operaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo que forma parte del marco legal ineludible para la protección de la vida y salud de los trabajadores (OMS- DIGESA-Ministerio de Salud, 2005).

2.3.5 Sistemas De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

En la actualidad las empresas necesitan de un sistema de gestión de salud en el trabajo que ayude a minimizar los riesgos y a generar una política de prevención de salud y seguridad por lo que existen en la actualidad una serie de normas y modelos de gestión implementados por diferentes instituciones que ayudan a regular o certificar los procedimientos a implementar para lograr el objetivo de cumplir con las normas de seguridad y satisfacer a los colaboradores, en ese entender se puede encontrar como modelos entre otros a la guía británica BS 8800, la norma OHSAS 18001 la norma UNE 81900, Directrices de la OIT y de la UE, etc (Plan nacional de seguridad y salud en el trabajo, 2017).

Básicamente las diferencias entre los diferentes modelos radican en los distintos enfoques en cuanto a la posibilidad de obtener una certificación y el nivel de especificación en la que se sitúan.

2.4 Norma Ohsa 18001-Sistema De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

La norma **Health and Safety Assessment** detalla los requerimientos para un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, para lograr que una organización controle y mejore sus riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo (Ponce, 2009).

La certificación de la seguridad y salud en el trabajo a través de la normativa OHSAS 18001 es una clara señal del compromiso de su empresa con sus empleados, permite a las empresas gestionar los riesgos operativos y mejorar el rendimiento también ofrece orientación sobre la evaluación de la salud y la seguridad, y sobre cómo gestionar más eficazmente estos aspectos de sus actividades empresariales, teniendo en cuenta minuciosamente la prevención de accidentes, la reducción de riesgos y el bienestar de sus empleados.

La norma OHSAS 18001:2007 trata de los siguientes puntos clave:

- Identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de controles
- Requisitos legales y de otro tipo
- Objetivos y programa(s) de OHS
- Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad
- Competencia, formación y concienciación
- Comunicación, participación y consulta
- Control operativo
- Disponibilidad y respuesta ante emergencias
- Medición, seguimiento y control del rendimiento

La colaboración con SGS para auditar y acreditar su certificación de seguridad y salud laboral fomenta un entorno de trabajo seguro y saludable. También

mejora la seguridad de los empleados y la calidad de su entorno de trabajo, a la vez que demuestra la conformidad con los requisitos legales vigentes.

Muestre su compromiso con la seguridad y la salud del empleado con una auditoría de certificación ISO 18001 de su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo a través de SGS.

El mercado y la legislación peruana son cada vez más exigentes en temas de seguridad. A través de la certificación OSHAS 18001, SGS demuestra su compromiso con la salud y seguridad ocupacional por lo que se puede obtener ciertos beneficios como mejorar la eficiencia de las operaciones internas, generando la disminución de los accidentes, los peligros y las bajas laborales. Del mismo modo, la norma establece en las organizaciones altos niveles de cumplimiento en seguridad y salud ocupacional al momento de licitar por contratos internacionales, expandirse a nivel local, incorporar nuevos negocios, o negociar primas de seguros.

Este modelo sirve para gestionar la seguridad y salud ocupacional en el trabajo, establece los requisitos para un sistema de gestión destinados a permitir que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño con respecto a la SST.

Su objetivo global es apoyar y promover las buenas prácticas en esta materia, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la empresa. No establece criterios concretos de desempeño de la SST, ni proporciona especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

Este modelo de empresa aporta grandes beneficios al colaborador, ya que recibe confianza y seguridad y pasa a sentirse primordial en su entorno empresarial, incrementando su motivación con el trabajo y, por tanto, su productividad.

Este modelo especifica su Sistema de Gestión en el más que conocido ciclo PHVA y su metodología.

- **P** (Planificar)

- **H** (Hacer)
- **C** (Controlar/Verificar)
- **A** (Actuar)

Este ciclo y el Sistema de Gestión de la SST de OHSAS-18001 van a trabajar en cuatro escenarios, imprescindibles para que la organización llegue a funcionar como un modelo empresarial saludable.

- **Ambiente físico.**

Se trata del espacio en el que se desenvuelve las actividades y funciones de cada trabajador, en el actúan agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos, es muy necesario conocer las características de los agentes mencionados para prevenir efectos negativos y tomar decisiones del caso.

- **Ambiente psicosocial.**

Si el objetivo es que los colaboradores se encuentren satisfechos, debemos informar a los colaboradores sobre la cultura, estilo de mando y control, de la organización.

- **Recursos de salud.**

La organización debe vigilar los hábitos de los trabajadores, su inactividad física, alimentación, consumo de sustancias nocivas, salud mental, envejecimiento... para invertir en su calidad de vida y salud, inversión de la que se obtendrán numerosos beneficios.

- **Participación de la organización en la comunidad.**

Para poder crear vínculos y transmitir conocimientos o prestar ayuda a los trabajadores, se requiere contactar de forma individual y personalizada con cada uno de ellos.

2.4.1 La Certificación:

Lo realiza un ente independiente y es aquel que evalúa y audita el cumplimiento de la norma de gestión. En este caso OHSAS 18001 evalúa cómo la organización está preparada y como gestiona su sistema de seguridad y salud ocupacional, así mismo el grado de cumplimiento de requisitos legales. Para así ver el cumplimiento de la gestión legal.

Las auditorias se realizan en dos etapas: la I y la II, y una vez que se cumpla de un modo conforme con la norma, la certificación es otorgada por 3 años con auditorias de seguimiento anuales.

2.4.2 Proceso De Certificación:

Se desarrolla en 6 simples pasos:

- Paso A:** La organización entrega al SGS una propuesta establecida en función del tamaño y la naturaleza.

- Paso B:** Solicitar a SGS que lleve a cabo una 'pre-auditoría' para darle una idea del nivel de preparación de su organización, es opcional, pero podría ayudar a demostrar el estado en el que se encuentra la organización.

- Paso C:** Fase 1-Revisión del nivel de Preparación: este paso permite evaluar en qué nivel de documentación se encuentra con respecto a la norma, con el fin de poder entender mejor la naturaleza de la organización, planificar el resto de la auditoría y comenzar a examinar los elementos clave del sistema. Al final de esta evaluación se entregará un informe a la organización en el que identificarán los puntos a mejorar y acciones inmediatas según sea el caso

- Paso D:** Fase 2 -Del proceso de auditoría e incluye entrevistas y la verificación de registros: a través de la observación de las prácticas de trabajo y procesos que se realiza en la organización se determina el nivel de conformidad que se utiliza en relación a la norma así como el sistema que tiene documentado. Al final de esta fase, se presentan los hallazgos clasificados como No

Conformidades Mayores o Menores, como también las observaciones y oportunidades de mejora.

Una vez resueltas las no conformidades, se llevará a cabo una auditoria por parte de un Representante (Gerente) de Certificación de SGS autorizado para confirmar la emisión del certificado.

- **Paso E:** Se creara una agenda para las visitas de seguimiento cada seis o doce meses, dependiendo del contrato, esto para verificar que se haya puesto en práctica el plan de acción para las No Conformidades detectadas, así mismo se evalúan los procesos obligatorios del sistema de acuerdo con el plan de auditoría.

- **Paso F:** Para realizar la Re-certificación, se amplía las visitas de seguimiento antes de los tres años de la certificación inicial.

2.4.3 La Norma Une 81900 Sistema De Gestión De Riesgos Laborales

La norma principalmente se caracteriza por su carácter imperativo, ya que utiliza la expresión deberá lo que la hace especialmente auditable. Además, es la única norma de gestión de la seguridad y salud en el trabajo publicada por un organismo de normalización hasta el momento, que incluye normas específicas en materia de auditorías (Rubio Romero, 2002).

Así, disponer de las normas referidas al proceso de auditoría, criterios para la cualificación de auditores y gestión de los programas de auditoría. La documentación se estructura en la norma UNE 81905, guía de la norma de aplicación, mediante:

- El manual.
- Los procedimientos.
- Las instrucciones operativas.
- Los registros.

2.4.4 Objetivos

Proporcionar recomendaciones relativas respecto a la gestión de la prevención de riesgos laborales y a los elementos que son parte del sistema de gestión.

2.4.5 Campo De Aplicación:

- El mercado al que sirve.
- El control y manipulación de los residuos.
- El proceso productivo.
- El diseño y suministros de servicios y productos.
- El diseño y funcionamiento de los sistemas de trabajo.

2.4.6 La Norma Une 81900 Exige La Obligación De Documentar

- La política.
- El manual de prevención de riesgos laborales.
- Las responsabilidades del personal que gestiona la PRL6.
- Los datos de verificación a obtener y los criterios de aceptación y actuaciones a emprender si los resultados no son satisfactorios.
- La planificación de la prevención.
- Las revisiones de la dirección.

2.5 Comparativo De Modelos De Sistema De Gestión

Para poder tomar una adecuada decisión en la implementación del modelo más óptimo para la aplicación en el hotel objeto de estudio, se debe elaborar un resumen comparativo de los modelos de gestión que se están utilizando en el presente capítulo, es por este motivo que se plantea el siguiente cuadro.

Tabla 1: Comparativo De Los Modelos De Sistemas De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo

	LEY 29783	OHSAS 18001	UNE 81900
Objetivo	Promover la cultura de prevención de riesgos laborales en el país, involucrando en su aplicación la participación de empleadores, trabajadores, Estado y Organizaciones Sindicales.	Su objetivo global es apoyar y promover las buenas prácticas en esta materia, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la empresa, así como Posibilitar a la empresa el control de los riesgos y progrese en su desempeño para la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Proporcionar recomendaciones relativas respecto a la gestión de la prevención de riesgos laborales y a los elementos que son parte del sistema de gestión.
Campo de Aplicación	Es aplicable para todos los sectores económicos, así como también de servicios, que comprende a todos los empleadores y colaboradores o trabajadores ya sea en una entidad pública o privada del territorio peruano	Este modelo se puede llevar a cabo en cualquier empresa que quiera implantarlo.	<ul style="list-style-type: none"> • El mercado al que sirve. • El control y manipulación de los residuos. • El proceso productivo. • El diseño y suministros de servicios y productos. • El diseño y funcionamiento de los sistemas de trabajo.
Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • La política y objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo. • El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	La documentación que utiliza este sistema es en relación a la norma, no existe documentación obligatoria sino la que más se adecue a la empresa, Cuanto menos complicada sea la documentación, más	<ul style="list-style-type: none"> • La política. • El manual de prevención de riesgos laborales. • Las responsabilidades de Los datos de verificación si los resultados no son

	<ul style="list-style-type: none"> • La identificación de peligros, evaluación de riesgos y sus medidas de control. • El mapa de riesgo. • La planificación de la actividad preventiva. • El Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	fácil será asegurarse de que todos los empleados pueden obtener resultados repetibles.	<p>satisfactorios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación de la prevención. • Las revisiones de la dirección.
Ventajas	<p>Normar la prevención de riesgos para todo tipo de empresas.</p> <p>Ordenar el sistema de salud ocupacional en el Perú</p> <p>Proteger a los trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la gestión empresarial • Aumento de la eficacia y eficiencia en la gestión de los sistemas en la consecución de los objetivos • Minimización de documentación y de los registros • Optimización de tiempo y conforme al cumplimiento de los requisitos de los sistemas • Mayor participación y confianza del personal incrementando la motivación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar los procesos de evaluación y auditorías. • Inserción de programas comunes. • Reducción del tiempo de auditorías • Reducción de costes, así como mejora de la aceptación de los sistemas por parte de los usuarios
Desventajas	Muy engorrosa su implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para coordinar actividades con empresas externas. • Control escaso de las actividades de 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de norma guía para la integración.

	<p>Muy extensa en respecto a los procedimientos a aplicar</p> <p>Confusa en algunos puntos.</p>	<p>Servicios de Prevención Ajenos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca integración en el conjunto de la empresa. • Seguimiento insuficiente de los accidentes de trabajo. • Los objetivos son poco relevantes para la planificación preventiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de certificación en seguridad (existirá UNE 81900, aunque no se sabe aún si será certificable). • Tiempo extenso para la implantación del sistema. • Posible pérdida de exactitud en los sistemas más crítico.
--	---	--	---

FUENTE: ELABORACION PROPIA

2.6 Análisis Crítico

Como ya hemos observado anteriormente La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene por objetivo promover la seguridad y la salud de los trabajadores a través de la implementación de actividades y aplicación de medidas de protección y control necesarias para la prevención de riesgos procedentes del trabajo.

Es así que la ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo de Perú establece como obligatoriedad de toda organización o empresa, sin importar el tamaño, actividad o sector, la implementación de un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**. Esta ley plantea la necesidad de que el empleador, como principal responsable de la seguridad y salud en el trabajo, debe llevar a cabo una serie de actividades específicas sobre seguridad y salud a través de un modelo activo de actuación preventiva , es así que el Modelo internacional de gestión de seguridad y salud en el trabajo “OSHAS 18001” se adecua mejor a la norma ya que ayudan a las organizaciones a implementar el sistema y a cumplir los requisitos legales en materia de prevención de riesgos aplicables a la empresa.

Cumpliendo con los siguientes requisitos semejantes a la ley:

- Justificar el compromiso con la Seguridad y Salud en el trabajo de manera eficiente y responsable.
- Optimizar el clima organizacional.
- Gestionar de manera eficaz el tratamiento de riesgos ocupacionales.
- Incentivar el desarrollo y cultura de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Mejorar la imagen corporativa y posición competitiva en el mercado.
- Cumplir los requisitos normativos y reglamentarios.

CAPITULO III

Marco Referencial

Cusco como la capital Arqueológica de América y Patrimonio Cultural de la Humanidad es una ciudad que tiene una gran afluencia de turistas nacionales como internacionales, y cada vez va en aumento, a la par la oferta de servicios para los turistas también se ve incrementada es por esta razón que en los últimos años se ha visto un crecimiento importante en la apertura de nuevos hoteles de diferentes categorías y para diferentes mercados.

Estos hoteles cada vez se van preparando para la cada vez más exigente clientela y por lo tanto tienen que realizar una serie de actividades y procedimientos para cubrir las expectativas de los huéspedes y cumplir además con la normativa establecida para los establecimientos de hospedaje, así como la aplicación de la ley de seguridad y salud en el trabajo, es por esta razón que se ha desarrollado el presente trabajo teniendo como materia de estudio el hotel La Encantada Casa Boutique Spa. Ubicado en el barrio Tradicional de San Blas de Cusco el cual necesita un sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.

3.1 Reseña Histórica

Cusco capital arqueología de América, Patrimonio Cultural de la Humanidad, cuna del imperio de los Incas, es la principal ciudad Turística del Perú, donde se mezclan las culturas incas y españolas del siglo XIV y que aún se pueden ver en sus construcciones en los barrios cercanos al centro de la ciudad.

Lejos de las calles ruidosas del centro a muy pocas cuadras de la plaza de Armas, nace aproximadamente 14 años el Hotel La Encantada Casa Boutique SPA, en el barrio bohemio de San Blas, este acogedor hotel de cimientos coloniales se encuentra, en un sitio privilegiado, a solo unos pasos de

imponentes iglesias y fascinantes museos y cerca del parque arqueológico de Sacsayhuaman con una vista asombrosa de la ciudad.

Un lugar encantador en pleno corazón de la capital arqueológica de América del Sur, cuenta con 20 habitaciones, acogedoras y de estilo contemporáneo, tienen paredes de piedra rústica y vistas a la ciudad o al jardín con todos los servicios que un hotel boutique puede ofrecer a sus exigentes huéspedes nacionales e internacionales.

Su armoniosa arquitectura permite al huésped disfrutar de un completo desayuno buffet en un restaurante sofisticado con bar y descansar en un cómodo salón con chimenea. También tiene terraza con vistas panorámicas de San Blas y jardines con muebles de salón.

En su relajante spa ofrece servicios de masajes corporales con rutinas tradicionales que son del disfrute de los visitantes, el hotel es el punto de partida perfecto para visitar los atractivos turísticos más famosos de América del Sur, incluyendo el santuario de Machu Picchu, la diversidad biológica de la selva sur del Perú y el mágico Lago Titicaca.

Encantada Casa Boutique Spa posee una moderna y elegante infraestructura ofrece todas las comodidades y está rodeada de hermosos jardines, donde los huéspedes disfrutan de su tiempo libre, con fantásticas vistas del centro histórico de la ciudad.

3.2 Filosofía Empresarial

En el Hotel la Encantada Casa Boutique Spa se busca lograr un ambiente armonioso de relajación y comodidad donde los huéspedes se sientan como en casa y reciban el mejor trato posible, con la mayor cordialidad y amabilidad de parte de los colaboradores del hotel, en ese orden de ideas la empresa siempre busca preparar a sus trabajadores con la filosofía de la calidad en el servicio fomentando el trabajo en equipo pensando siempre en el objetivo de la

satisfacción del huésped es por esto que se propone como Visión y misión de la empresa lo siguiente:

3.2.1 Visión

“Proyectarnos a una cadena de hoteles con presencia en las principales ciudades de Perú, reconocida internacionalmente por nuestro compromiso con la excelencia en el servicio, la atención personalizada, la innovación y la sostenibilidad”

3.2.2 Misión:

Brindar a nuestros huéspedes una experiencia de hospedaje memorable, que les permita un descanso cómodo y reparador durante su viaje, para lo cual operamos Encantada Casa Boutique como hotel comfortable, acogedor y sostenible, caracterizado por su trato personalizado, calidad del servicio y compromiso con el medio ambiente, apoyándonos en nuestros colaboradores.

3.2.3 Valores:

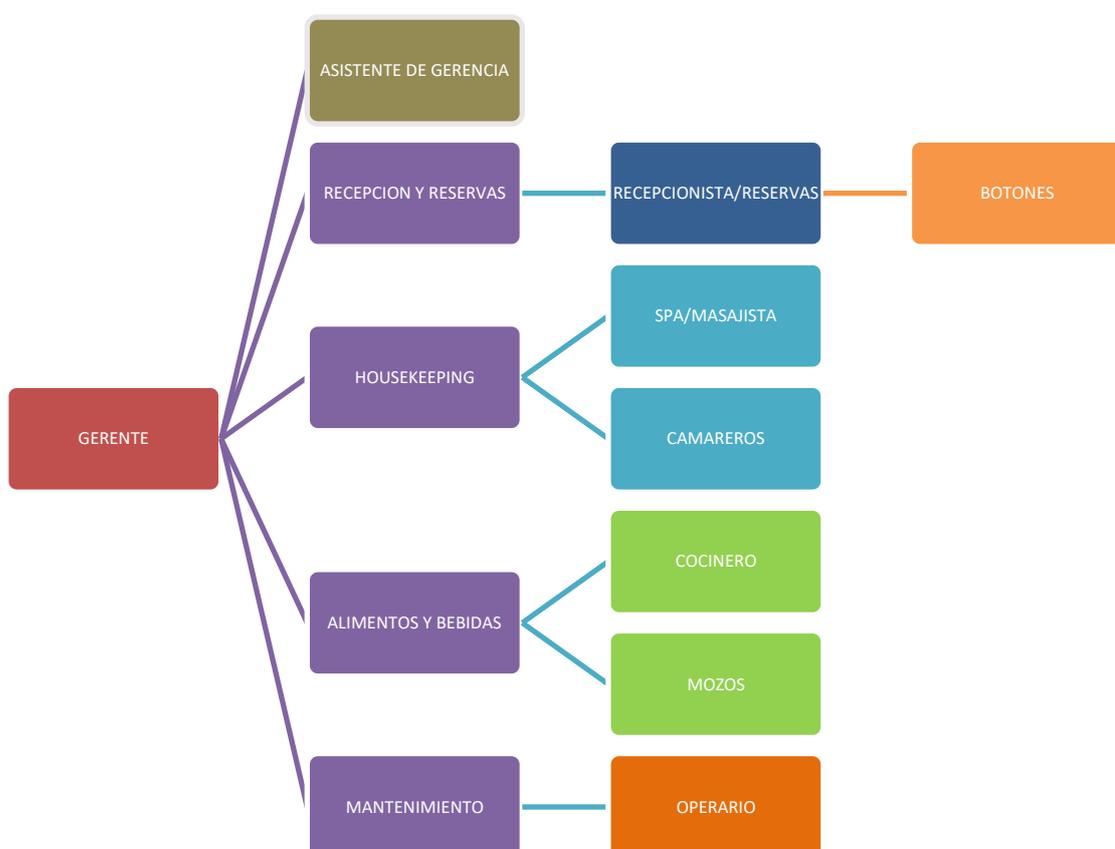
- **Pasión Por El Servicio:** Existimos para adicionar una experiencia memorable al viajero. Nos anticipamos a sus necesidades y excedemos sus expectativas.
- **Orientación A Las Personas:** Nos preocupamos por el bienestar de todos nuestros colaboradores, y promovemos un ambiente de respeto y reconocimiento.
- **Innovación:** Innovar es la llave principal de crecimiento, que puede ser recibida de cualquier persona en cualquier momento.
- **Sostenibilidad:** Tenemos la responsabilidad de operar con conciencia de vivir en un entorno que debe ser cuidado.
- **Confiabledad:** Somos éticos y hacemos lo correcto siempre.

3.3 Estructura Organizacional

La Encantada Casa Boutique Spa cuenta con 15 trabajadores distribuidos en diferentes áreas cubriendo 3 turnos de trabajo lo que permite sin inconvenientes satisfacer las necesidades de los huéspedes a toda hora, sin embargo es bueno señalar que los colaboradores son capaces de responder en tareas diferentes a sus puestos habituales de trabajo ya que es muchos casos se tiene que cubrir descansos o cubrir tareas donde demande mayor carga laboral en determinadas horas del día, por lo tanto el personal está capacitado para ser multifuncional, sin embargo el diseño de áreas que compone el hotel permite que se plantee un organigrama funcional adecuado al hotel y a las tareas a desarrollar.

3.3.1 Organigrama

FIGURA 1 Organigrama De Hotel Encantada Casa Boutique Spa



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Para explicar de mejor manera el organigrama mencionado se ha decidido plasmar las tareas o funciones que desarrollan los trabajadores en sus distintas áreas de acuerdo a lo que se desarrolla a continuación.

3.4 Funciones De Los Colaboradores:

3.4.1 Gerente General

- Planificar, organizar y coordinar el trabajo del hotel.
- Dirigir, controlar y contratar el personal del hotel.
- Verificar y garantizar los estándares en los servicios que ofrece el alojamiento.
- Desarrollar estrategias de marketing.
- Gestionar la actividad financiera del alojamiento mediante presupuestos, cálculos estadísticos y tarifarios con el fin de alcanzar los objetivos financieros.
- Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y otras normas legales.

3.4.2 Asistente Administrativo

- Ejecutar y apoyar políticas de administración del recurso humano y selección de personal.
- Desarrollar diversas propuestas con el fin de mejorar la gestión y la actividad de la empresa a la gerencia.
- Promover políticas de gestión de calidad en todas las áreas para mejorar el servicio del alojamiento.
- Recopilar, ordenar y procesar los datos obtenidos en un periodo determinado.
- Analiza todos los resultados del presupuesto, con los resultados estadísticos, para entregar informes gerenciales.

3.4.3 Recepcionista.

Es una de las áreas de mayor importancia en el establecimiento ya que es el primer contacto con el cliente una vez este está en el establecimiento, por lo general realizan funciones operativas como también administrativas, tal es el caso que por ejemplo está a cargo de la atención directa de los clientes (Pasajeros) y también se encarga del cobro y emisión de comprobantes de pago para los clientes, es quien formaliza el ingreso y salida de los huéspedes mediante el check in y check out.

La imagen del personal ante los huéspedes deberá ser impecable en todo momento, por ello deberá tener manejo correcto del idioma, aseo personal (duchado, con cabello corto o recogido y uñas cortas y limpias), estar uniformados, trato amable y cordial. El personal siempre tiene que saludar a los pasajeros mirándolos al encontrarse en el hotel.

- Leer el reporte diario de recepción donde se anotan las ocurrencias. Del mismo modo leer cuidadosamente observaciones de la programación impresa y darle seguimiento pendiente de los servicios de traslados de entradas y salidas ofrecidos por el hotel, así como de los servicios de spa.
- Verificar objetos en el Safe y front desk. Recibir la caja chica, llave maestra, llave de la caja de seguridad y todas aquellas que estén en custodia en la recepción.
- Inspeccionar habitaciones programadas (si aún viajeros no ingresaron) y bacías para controlar estándar de limpieza.
- Revisar balones de gas y reservorio de agua.
- Verificar que el bell boy de turno provea agua caliente, mensajería, mates filtrantes, hojas de coca, azúcar etc.
- Verificar la limpieza del lobby, almohadones bien acomodados, calefactores prendidos (en caso haya viajeros).

- A las 17:40 horas, estar atento al encendido de las luces del lobby, escaleras de ingreso y escaleras internas. Del mismo modo verificar que las velas del lobby Spa y la chimenea se enciendan a las 18:00 horas.
- Dar seguimiento al armado de mesas (manteles, individuales, cubiertos y servilletas correctamente colocadas). Chequear calidad y atención de cenas. Prestar apoyo necesario si se requiere.
- Ofrecer servicios de cafetería, restaurante y Spa durante la tarde y noche.
- Tomar la orden de restaurante con anticipación para evitar demoras en el servicio.
- Efectuar cargos de consumos extras de los pasajeros (lavandería, comedor, etc.). Cargar todos los servicios a la plantilla de consumos.
- Ingresar todos los datos y observaciones al formato de rooming list.
- Emitir facturas o boletas según sea el caso inmediatamente se realice un cobro.
- Programar traslados ofrecidos por el hotel.
- Supervisar y coordinar la cobertura por parte de house keeping (colocación de bolsas de agua caliente). Coordinar el encendido y apagado de calefactores y dicroicos para ambientar habitaciones (una vez que la habitación esta tibia se deberá controlar el apagado de los calefactores)
- Brindar información turística y ofrecer los servicios de la agencia y restaurante.
- Brindar información acerca de la disponibilidad de habitaciones, lo cual será confirmado por el área de reservas.
- Durante todo el turno se deberá estar atento al timbre y a las cámaras de seguridad.

La Encantada Casa Boutique Spa cuenta con 3 recepcionistas a tiempo completos que se encargan de cubrir los 3 turnos laborales, en este caso mañana, tarde y noche y 1 recepcionista volante que se encarga de cubrir los días libres del personal de recepción y botones conjuntamente.

3.4.4 Botones

Es el responsable de la bienvenida de los huéspedes, ayudándoles con el traslado de maletas, brindando la seguridad y soporte a cada uno de los huéspedes, está encargado también de la conserjería, manejo del storage y es responsable de la limpieza de áreas públicas del hotel, debe apoyar en recepción y comedor en momentos de alta demanda de parte de los huéspedes.

3.4.5 Alimentos Y Bebidas.

Es un área complementaria al sistema de alojamiento, pero muy importante y necesaria dentro del establecimiento, tienen como principal objetivo el brindar el desayuno a los huéspedes del hotel, pero adicionalmente se brinda la cena para los huéspedes que no deseen salir del hotel.

Tienen como razón de ser buscar un buen servicio y la mejora continua de su producto para los comensales a fin de generar satisfacción en los huéspedes y la mejor imagen para el establecimiento. Dentro de las funciones que se tienen son:

- Leer el cuaderno de reportes y enterarse de las ocurrencias durante su ausencia.
- Preparar el buffet: 2 Jugos frescos ,2 Yogurt bebibles, 1 leche fría, 3 tipos de cereales, ensalada de frutas, canasta de frutas, plato de jamón y queso Edam en tajadas, canastas de pan variado, pan molde y pan de la casa, mantequilla y mermelada, huevos al gusto del cliente (frito, sancochado, revuelto, ámele, etc.). Asegurarse que la estación de té, tenga suficiente agua hervida, mates, leche caliente, café etc. Cada día cambiar algo en el buffet para que sea más interesante para nuestros clientes: Un día ofrecer tamales en ollas de barro, otro día una torta, samovar con chifles de camote o papas fritas al ajo y perejil, etc. El buffet debe estar listo a más tardar a las 5.30 AM.

- Recibir libro de recepción y tener control de que pasajeros están tomando desayuno, marcar huéspedes ya atendidos. A las 9.45AM recordar a recepción si hay huéspedes que aún no desayunaron para que se encarguen de llamarlos para su salida.
- Una vez que los clientes estén sirviéndose el desayuno reponer los faltantes de panes, queso, ensalada de frutas etc.
- Estar atento a que se conserve la limpieza en el buffet y las mesas que fueron usadas.
- A las 10:15 am retirar el buffet y mise and place no usado y dejar limpio el comedor.
- Preparar comida de personal (siempre debe incluir alguna bebida como limonada, maíz morado, mate de cebada etc.).
- Hacer pedido de productos faltantes los días viernes (por escrito según necesidad).
- Hacer a diario el kárdex de todos los productos usados en el desayuno.
- Al ingresar y salir de/a su centro de trabajo se deberá colocar la huella digital de asistencia.
- Leer el cuaderno de reportes y enterarse de las ocurrencias durante su ausencia.
- Atender a los huéspedes de 17:000-22:00 horas según la carta del hotel. (de 22hrs a 23hrs se ofrecerá room servicie a viajeros que llegan tarde)
- Mantener limpia y desinfectada la cocina y el área del comedor.
- Preparar el mice and place para el servicio del restaurante.
- Preparar el los panes para el desayuno del día siguiente
- Hacer pedido de las carnes y vegetales que se usan en el restaurante para atención al cliente.
- Hacer a diario el kárdex de todos los productos y mantener al día el inventario de cocina y comedor.

El hotel objeto de estudio cuenta con 2 cocineros y 1 mozo que son los encargados de la atención de los desayunos todos los días, así también el

personal se turna para que haya un cocinero y un mozo por la mañana y un cocinero por la tarde para las posibles ventas de cena generadas por la noche.

3.4.6 House Keeping.

Se ha convertido en un término muy conocido por su importancia dentro del ámbito de los establecimientos de alojamiento, se refiere al área o el personal encargado de mantener la casa, es decir tener listas las habitaciones para la oferta dentro del establecimiento y para el uso inmediato de las mismas cabe resaltar que conjuntamente con las habitaciones también dependen de este área las diferentes áreas públicas existentes en el establecimiento con ellas la limpieza, higiene, mantenimiento, lavandería etc., tiene como objetivo el hacer que los huéspedes se sientan como en casa.

Dentro de sus funciones también está la conservación del mobiliario, maquinaria, lencería o utensilios necesarios para hacer sus tareas, así como también el inventario, organización de personal para el cumplimiento de los objetivos.

Específicamente las funciones son:

- Leer el cuaderno de reportes y enterarse de las ocurrencias durante su ausencia.
- Solicitar a la recepción la Hoja de Reporte actualizado (según salidas y arribos) para poder empezar con el trabajo del día.
- Recibir reporte de reingresos para colocar las maletas en las habitaciones.
- Implementarse de los útiles de aseo de uso diario con el encargado de House Keeping.
- Limpiar habitaciones pendientes en el caso de que algún huésped haya pospuesto la limpieza de su habitación.
- Durante la tarde se deberá continuar con el desempolvado de habitaciones y áreas públicas.

- El turno tarde deberá realizar la cobertura en todas las habitaciones ocupadas, para esto deberá preguntar en recepción que pasajeros se encuentran en el hotel y que pasajeros están fuera. Junto con la cobertura retocar la habitación, el baño y reponer toallas usadas y papel higiénico si fuese necesario. Antes que los viajeros ingresen se deberá encender la calefacción y colocar en la cama bolsas de agua caliente.
- Si hay servicio de Spa, como masaje, preparar las camillas y si es jacuzzi llenarlo y adecuar el ambiente de acuerdo a la solicitud. El Spa siempre deberá estar equipado con velas, flores, sales de baño y burbujas de baño, toallas, batas, así como la canasta de masajes.
- En caso de servicio de Spa de clientes del hotel, dejarles batas y sandalias 30 minutos antes del servicio en su habitación.
- Prender la chimenea y calefactores.
- Apoyo a áreas públicas, cocina y bar, preparando Pisco Sours, etc.
- Asistir a recepción como bellboy, ayudando con el ingreso/salida de equipaje, etc.
- Se deberá comunicar a la Recepción y Gerencia los inconvenientes que se puedan suscitar en el centro de trabajo.
- 20 minutos antes de la salida, verificar que el gas y agua caliente funciona correctamente, reportar a recepción si se debe hacer pedido de gas al día siguiente.
- Al final del turno deberán dejar todo listo, en su lugar y en orden para el día siguiente, quiere decir que las canastas deberán estar cargadas con los materiales de aseo, trapos limpios, lencería lista, amenities listos, etc. Los requerimientos deberán hacerse con anticipación y no al término de su turno.

La Encantada Casa Boutique Spa cuenta con 4 camareros en House Keeping, Los mismo que se turnan dentro de los horarios, 2 camareros se encargan de entregar las habitaciones durante la mañana y uno está a cargo de la asistencia a las necesidades de los huéspedes por las tardes y otro se ocupa

de la lavandería, así como del Spa y los masajes de los huéspedes que lo requieran.

3.4.7 Mantenimiento.

Es el responsable de que todas las instalaciones del hotel se encuentren en buen estado de funcionamiento, es responsable de la fontanería, electricidad, pintado de ambientes, limpieza y orden del jardín, mantenimiento preventivo de equipos tanto electrónicos como de agua caliente y otros, debe estar en constante comunicación con el área de House Keeping para solucionar cualquier inconveniente que se presente en las habitaciones u otra área del hotel.

3.5 Productos y Servicios Del Hotel.

Para poder atender la demanda de los huéspedes del hotel este se ha diseñado con la finalidad de cumplir dichos requerimientos es por este motivo que dentro de los servicios que brinda el hotel se puede señalar que tiene habitaciones simples dobles y triples con camas cómodas con colchones hoteleros dentro de los estándares de calidad que puede ofrecer cualquier cadena hotelera del mundo, en este entender es importante señalar que las habitaciones en su totalidad poseen baño privado con todos los amenities necesarios para su confort, cada habitación cuenta con buena iluminación closet empotrado, TV de pantalla plana, agua caliente todo el día, caja fuerte, cobertores de plumas, piso alfombrado y en algunas habitaciones poseen balcón con vista a la ciudad, cada habitación cumple con el tamaño adecuado según el reglamento de establecimientos de hospedaje.

Tabla 2: Distribución Del Hotel

HABITACIÓN	CANTIDAD	TIPO DE CAMA
SIMPLES	3	1 CAMA SIMPLE
DOBLES	9	2 CAMAS SIMPLES
MATRIMONIALES	6	1 CAMA MATRIMONIAL (Queen / King)

Tabla 3: Tarifas

TIPO DE HABITACIÓN	TARIFA CONFIDENCIAL	TARIFA PUBLICADA
SWB	US\$ 75.00	US\$ 95.00
DWB / MAT	US\$ 85.00	US\$ 120.00
DWB / MAT CON BALCÓN	US\$ 95.00	US\$ 140.00
TRIPLE	US\$ 120.00	US\$ 160.00
CUNA	US\$ 20.00	US\$ 25.00
DAY USE/ EARLY CHECK IN	50% DE LA TARIFA	50% DE LA TARIFA
GUIA / TC	US\$ 70	--

- CHECK IN 12:00 AM
- CHECK OUT 10:00 AM
- Tarifas vigentes desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2018
- Las tarifas están expresadas en Dólares Americanos e incluyen el desayuno.
- Incluye el 10% de servicios.
- No incluyen el 18% de IGV (aplicable a huéspedes nacionales y residentes).

Respecto a los servicios adicionales el hotel cuenta con un cómodo y placentero restaurant ideal para disfrutar de un delicioso desayuno bufete con características Novo andinas donde se puede disfrutar de frutas típicas de la ciudad, así como cereales como el kwacha, quinua y otros, este restaurant brinda también el servicio de cena para aquellos huéspedes que no deseen salir del hotel, con una carta variada de comida peruana e internacional.

Tabla 4: Servicios Del Hotel



SERVICIOS DE LAS HABITACIONES

- Baños privados con 24 hrs agua caliente
- Edredones de plumas
- Calefacción
- TV Cable
- Caja de seguridad
- Teléfono con sistema directo nacional e internacional
- Internet Wi-Fi
- Oxígeno a solicitud
- Corriente de 110 y 220 V en habitación y baño
- Secadora de Cabello
- Desayuno buffet 5.30-10.00 a.m.

Por otro lado, es importante mencionar que el hotel tiene un excelente servicio de spa con jacuzzi masajes tradicionales que son del disfrute de los huéspedes que llegan agotados de sus excursiones.

La recepción del hotel atiende las 24 horas y siempre está atento a resolver las inquietudes de los huéspedes, el hotel cuenta con servicio de WIFI en todo el hotel y este es gratuito para los huéspedes, además de contar con lavandería propia que da un servicio personalizado a los huéspedes, cabe mencionar que el diseño del hotel permite un disfrute de tranquilidad y comodidad así como la posibilidad de dar un pequeño paseo por los jardines del hotel o disfrutar del aire de los andes cusqueños o disfrutar de una gran vista de la ciudad.

3.6 Diagnostico Organizacional.

Para entender de mejor manera el hotel la Encantada Casa Boutique Spa se ha desarrollado un pequeño diagnóstico de las características del hotel y su funcionamiento tomando en consideración la visita y entrevistas realizadas a

los colaboradores del hotel, en este entender se ha planteado el siguiente análisis

3.6.1 Matriz FODA.

3.6.1.1 Fortalezas.

- El interés y conciencia de la gerencia de implementar un sistema de seguridad y salud ocupacional.
- El apoyo del Gerente del alojamiento para fomentar la implantación de un sistema de seguridad y salud ocupacional.
- Contar con un organigrama definido que tiene definidas las tareas y funciones de los colaboradores

3.6.1.2 Oportunidades

- La conciencia a nivel mundial sobre la importancia de la salud y seguridad ocupacional.
- El fomento del gobierno para promover la salud y seguridad ocupacional en los puestos de trabajo en el Perú.
- En el Perú existen empresas especializadas en el tema de desarrollo e implementación de salud y seguridad ocupacional (Ej.: Soema).

3.6.1.3 Debilidades.

- No contar con un sistema de seguridad y salud ocupacional.
- Las áreas del hotel no cuentan con el equipo adecuado para realizar sus labores cotidianas de una forma segura y saludable.
- Todas las áreas no cuentan con un manual de procedimientos para realizar sus labores en forma saludable y segura.
- La falta de inclusión de una cultura organizacional sobre un sistema de seguridad y salud ocupacional.
- El alojamiento se encuentra en una zona inaccesible para el tránsito vehicular, se dificulta el traslado del equipaje de los trabajadores en el área de conserjería.

- No contar con la capacidad monetaria, aceptación de los trabajadores y criterios adecuados para implementar un sistema de seguridad y salud en el trabajo.

3.6.1.4 Amenazas.

- Confrontar una revisión del cumplimiento de las normas de la ley 29783 por parte de los entes fiscalizadores.
- Afrontar una multa que afecte la economía del hotel y termine en banca rota el alojamiento.
- Enfrentar el accidente de colaboradores termine en una fatalidad o invalidez.

3.7 Análisis Crítico

Luego de haber desarrollado este importante capítulo se puede discernir que el Hotel la Encantada Casa Boutique Spa es un pequeño hotel que brinda un servicio de calidad a huéspedes exigentes que buscan tranquilidad y buen servicio, por lo que el hotel se tiene que ir preparando cada vez mejor con el fin de lograr una mayor satisfacción de los huéspedes que reciben el servicio.

En ese orden de ideas se puede observar que el organigrama del hotel define las áreas operativas del hotel de la mejor manera y distribuye las tareas adecuadamente, sin embargo desde el punto de vista del FODA en materia de seguridad se puede notar que existe una serie de debilidades y amenazas que afrontar para lograr establecer o implementar un sistema adecuado de seguridad y salud en el trabajo para así lograr no sólo la satisfacción de los huéspedes sino también el bienestar de los colaboradores que se verá reflejado en una mayor productividad y por lo tanto mejorara la calidad de vida de cada uno de ellos.

CAPITULO IV

Propuesta De Mejora De La Seguridad Y Salud En El Trabajo Del Hotel La Encantada Casa Boutique Spa.

El presente capítulo es el punto neurálgico del trabajo presentado, ya que se debe definir las tareas a realizar para lograr los objetivos planteados inicialmente, por lo tanto se debe en primer lugar hacer un diagnóstico de la situación actual de la empresa en razón de la seguridad y salud en el trabajo para luego plantear una serie de soluciones que permitan mejorar los procedimientos y los indicadores en los cuales se pueden encontrar deficiencias, es por este motivo que se plantea en primer lugar un cuestionario para evaluar la situación real de la empresa y de sus colaboradores y luego en función de los resultados plantear alternativas de solución.

4.1 Metodología Del Análisis (Definición De Propuestas Y Planes De Acción)

En el presente trabajo se ha desarrollado un estudio de la percepción que tienen los colaboradores sobre su situación laboral en referencia a la seguridad y salud en el trabajo, es por eso que para poder tener una información real de la situación en la que se encuentra el hotel La Encantada Casa Boutique Spa en referencia a la ley de Salud ocupacional se ha procedido a utilizar la técnica de la entrevista donde a través de un cuestionario se ha tratado de obtener información que permita resolver los principales inconvenientes del hotel en este rubro.

4.1.1 Instrumento

El Hotel la Encantada casa Boutique Spa viene operando en la ciudad del Cusco aproximadamente 14 años dando un servicio de calidad a sus visitantes en un ambiente acorde para el descanso y la tranquilidad, para lo cual los propietarios plantearon como política contar con trabajadores altamente capacitados en servicio de hotelería que permita cumplir con los objetivos de la empresa, sin embargo para poder obtener mejores resultados en función de

productividad y clima organizacional se debe plantear propuestas de mejora en referencia a la Seguridad y Salud en el trabajo que vayan acorde a la ley 19783 planteada por el Estado y que se convierte en un aspecto tan importante para la obtención de mejores resultados.

En este entender se ha tomado la decisión de realizar una entrevista a cada uno de los 15 colaboradores del hotel quienes se desempeñan en los diferentes puestos de trabajo, con la intención de obtener datos más reales de los riesgos a los cuales están expuestos dichos colaboradores en su puesto laboral.

En tal sentido se ha tomado como modelo un amplio cuestionario de 78 preguntas aplicado en una entrevista de 15 minutos por colaborador donde se pueda conocer detalladamente los puntos críticos a los que pueden estar expuestos los colaboradores ya sean por riesgos de seguridad o exposición a daños de salud en el desempeño de sus actividades para lo cual se ha diseñado un Cuestionario para la identificación de Riesgos en los puestos de Trabajo preparado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España (CSIC.es) instrumento que permite obtener información en todos los puntos críticos a los que pueden estar expuestos los colaboradores.

4.1.2 Descripción De La Población De Estudio

El hotel La Encantada Casa Boutique Spa es un hotel pequeño pero que brinda un servicio comparado con hoteles de cadena por lo que necesita cubrir todas sus áreas con personal entrenado y capacitado, y que permita en todo momento cubrir las necesidades de eso visitantes, en este orden de ideas el hotel ha implementado diversas áreas según el organigrama ya presentado por lo que cuenta con el siguiente personal:

1. Área Administrativa Un Gerente y su Asistente
2. Área Operativa que cuenta con las sub áreas de recepción, House Keeping, alimentos y bebidas y mantenimiento.

En recepción el hotel cuenta con 4 recepcionistas y 1 botones los cuales cubren los 3 turnos del día, en alimentos y bebidas cuenta con 2 cocineros y un mozo, en mantenimiento 01 operario y en House Keeping cuenta con 3 camareros y uno de lavandería que también atiende el spa.

El rango de edades de los trabajadores que laboran en el hotel

Se Plantea el siguiente cuadro.

Tabla 5: Rango Por Edades Del Personal

EDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
de 19 a 24 AÑOS	4	27%
de 25 a 30 AÑOS	7	47%
de 31 a 35 AÑOS	2	13%
de 35 a mas AÑOS	2	13%
TOTALES	15	100%

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de la información obtenida podemos notar que existe un mayor número de personal masculino que representa un porcentaje de 53% frente a un 47% de personal femenino como se puede observar en la siguiente que se muestra a continuación.

Tabla 6: Rango Por Género Del Personal

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
femenino	7	47%
masculino	8	53%
TOTALES	15	100%

Fuente: Elaboración Propia

En este trabajo se ha visto por conveniente realizar el estudio tomando como base a toda la población laboral del hotel La Encantada Casa Boutique Spa en vista de que el rango poblacional es pequeño y se puede tomar una muestra del 100% de los colaboradores.

4.1.3 La Muestra.

El diseño de la muestra es descriptivo porque permite ver cuál es el nivel de seguridad y salud en el trabajo que tienen los colaboradores del hotel La Encantada Casa Boutique Spa, por lo que la población a entrevistar es aquella que realiza las tareas de atención a los huéspedes directamente y realiza el servicio en los diferentes requerimiento del cliente, dicha población está compuesta por 15 personas, luego de una evaluación estadística se ha obtenido que la muestra debe ser de 13.4 encuestas entre los colaboradores de acuerdo al cálculo realizado según la siguiente fórmula matemática.

Para realizar un cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

p=q es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error maestral.

Para efectos del presente trabajo se realizara los cálculos en base a lo siguiente:

n = Incógnita.

N = 15 colaboradores.

p=q 0.5 es la opción más segura.

Z = 1.96 corresponde al 95% de confianza.

e = 0.09 valor aceptable como límite de error.

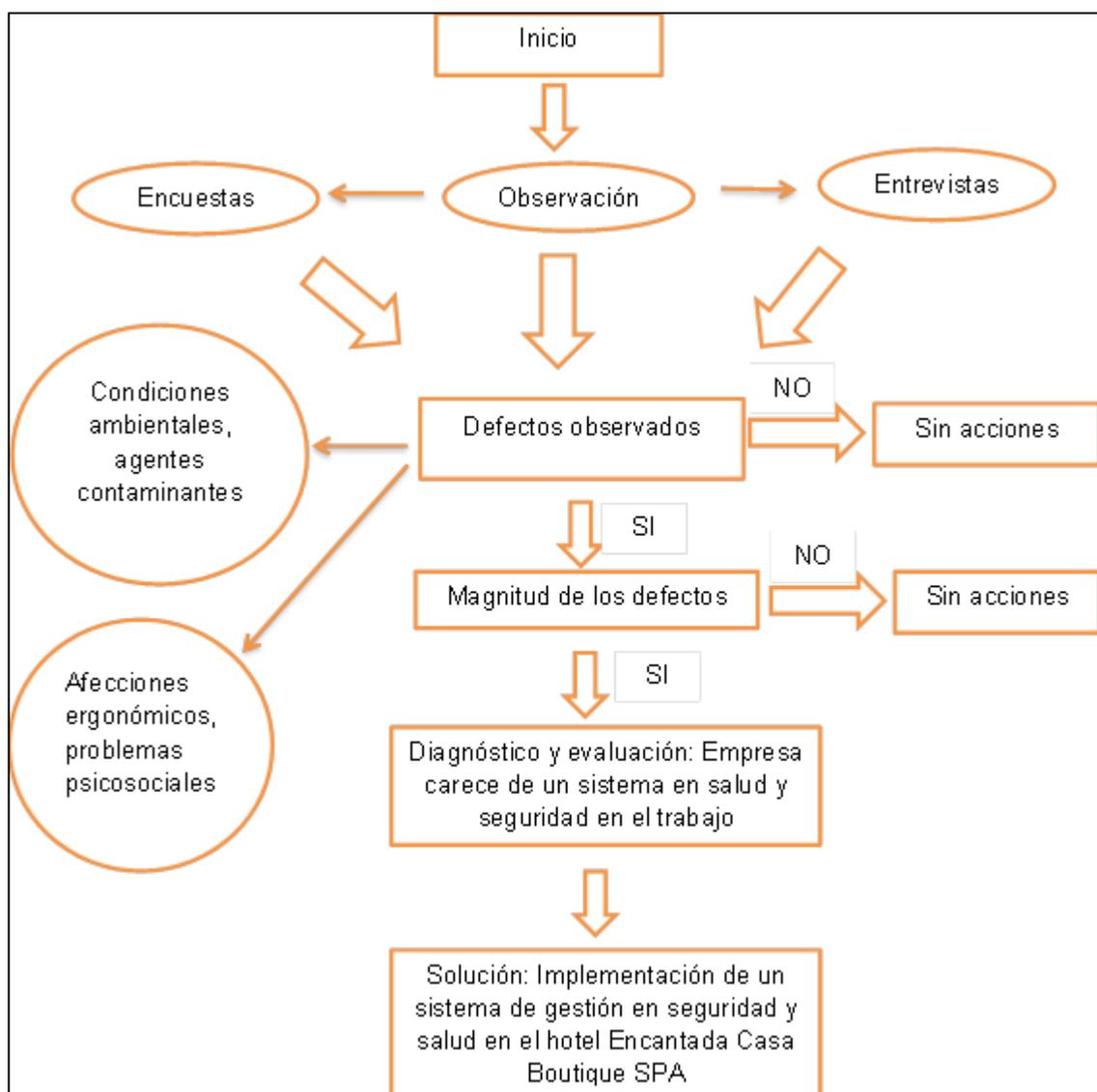
Luego de realizar el reemplazo de variables en la formula ya establecida se obtiene un valor de 13.4 por lo que procedemos a realizar 15 encuestas que representa el 100% de los colaboradores.

4.2 Diagnostico

Según los resultados de la encuesta a los colaboradores, se puede obtener algunos resultados que permiten realizar un diagnóstico de la situación real en la que se encuentran cada uno de los colaboradores y por ende cada una de las áreas desde el punto de vista de la seguridad y salud en el trabajo, lo que permitirá realizar una verdadera propuesta de mejora para lograr obtener los objetivos trazados en el presente trabajo.

De acuerdo a lo observado, las entrevistas y cuestionarios aplicados se puede observar que en el hotel La Encantada Casa Boutique Spa no se tiene un adecuado sistema que permita tener un control de la seguridad y salud en el trabajo ya que no se realizan acciones preventivas sobre este particular, es por esto que se muestra muchas deficiencias como se puede ver en el siguiente diagrama.

FIGURA 2 Diagrama de Flujo de Diagnostico



Fuente: Elaboración Propia

Luego de este resultado se entiende que es necesario realizar una mayor evaluación de la percepción de los colaboradores es por eso que se aplica un cuestionario con el cual se puede observar que de acuerdo a las encuestas se han obtenido los siguientes resultados según las preguntas propuestas.

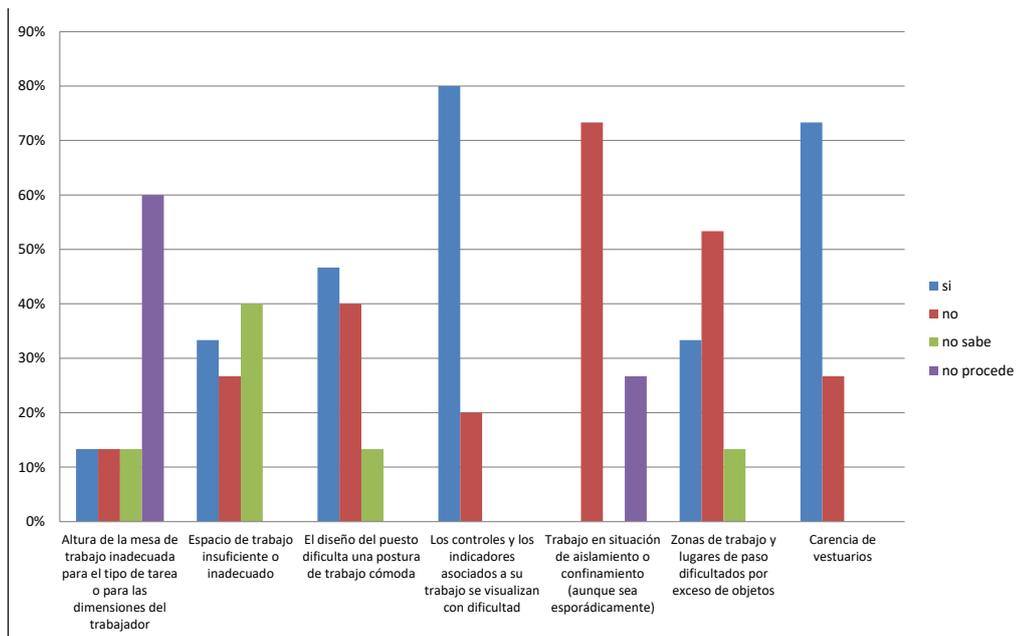
4.2.1 Diseño Del Puesto De Trabajo

Con este estudio se pretende determinar si el ambiente de trabajo donde desempeña sus tareas cada colaborador cumple con características adecuadas que permitan tener un buen resultado en seguridad y salud en el trabajo y determinar cuáles son los riesgos a los cuales se pueden exponer al momento de realizar su trabajo.

Tabla 7: **Diseño Del Puesto De Trabajo**

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Diseño del puesto de trabajo	40.00%	36.19%	11.43%	12.38%	100.00%
Altura de la mesa de trabajo inadecuada para el tipo de tarea o para las dimensiones del trabajador	13%	13%	13%	60%	100%
Espacio de trabajo insuficiente o inadecuado	33%	27%	40%	0%	100%
El diseño del puesto dificulta una postura de trabajo cómoda	47%	40%	13%	0%	100%
Los controles y los indicadores asociados a su trabajo se visualizan con dificultad	80%	20%	0%	0%	100%
Trabajo en situación de aislamiento o confinamiento (aunque sea esporádicamente)	0%	73%	0%	27%	100%
Zonas de trabajo y lugares de paso dificultados por exceso de objetos	33%	53%	13%	0%	100%
Carencia de vestuarios	73%	27%	0%	0%	100%

FIGURA 3 Diseño del Puesto de Trabajo



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que siendo el hotel de dimensiones tan pequeñas el 40% de los trabajadores no es indiferente con respecto al espacio adecuado para la realización de sus funciones sin embargo podríamos llegar a analizar que por ejemplo el área de House Keeping no se encuentra conforme debido al espacio pequeño que tiene las habitaciones y los baños el cual dificulta el óptimo desempeño de sus funciones, lo mismo para el área de conserjería ya que el espacio de áreas públicas para el traslado de las maletas a las habitaciones es muy reducido, estas serían las dos áreas más importantes con respecto al espacio.

Se puede analizar en este contexto que el personal del Hotel La Encantada Casa boutique spa, no tiene conocimientos de seguridad y salud en el trabajo, no existe una evaluación del nivel de riesgo al que se exponen cuando realizan sus funciones, según las respuestas se puede observar que muchos de los términos no los entienden y en algunos casos es novedad para ellos saber que existe una ley el cual ampara a los trabajadores con respecto a su seguridad y salud en el trabajo.

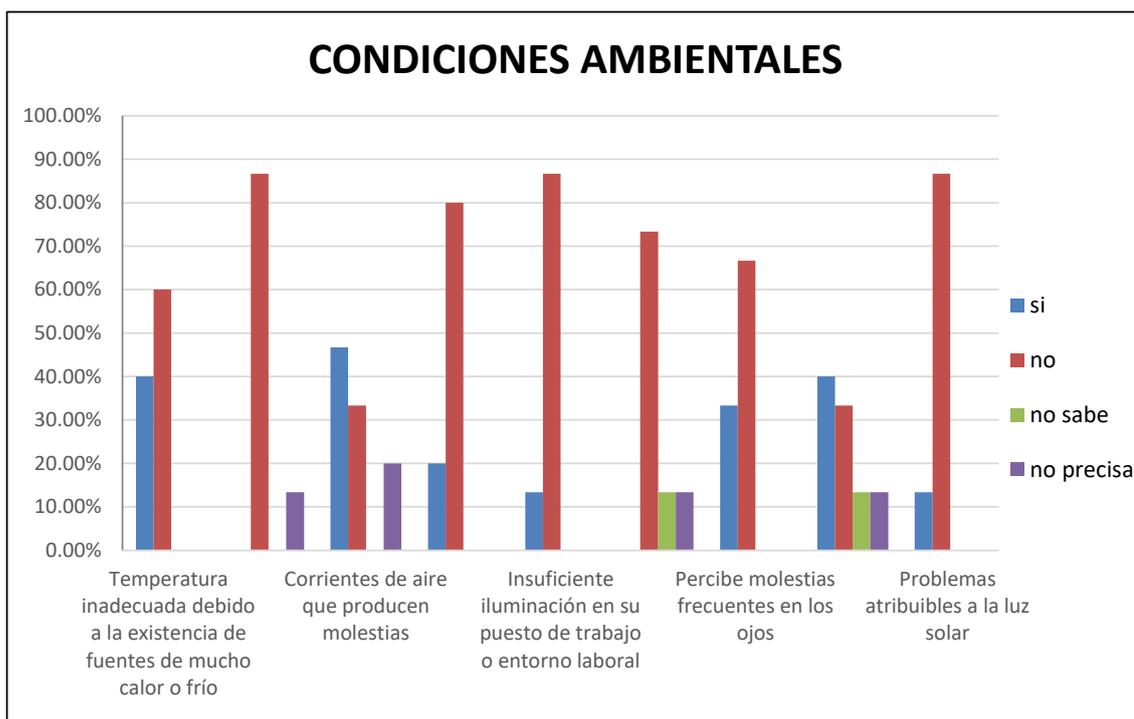
4.2.2 Condiciones Ambientales

Con este estudio se quiere determinar cuál es la condición respecto al medio ambiente por lo que atraviesan los colaboradores en el desarrollo de sus funciones por lo que se debe determinar el nivel de temperatura, humedad o ruidos molestos que perturben sus actividades y que generen incomodidad en los colaboradores.

Tabla 8: Condiciones Ambientales

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Condiciones ambientales	22.96%	67.41%	2.96%	6.67%	100.00%
Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes de mucho calor o frío	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Humedad ambiental inadecuada	0.00%	86.67%	0.00%	13.33%	100.00%
Corrientes de aire que producen molestias	46.67%	33.33%	0.00%	20.00%	100.00%
Ruidos ambientales molestos o que provocan dificultad en la concentración para la realización del trabajo	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Insuficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral	13.33%	86.67%	0.00%	0.00%	100.00%
Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo o su entorno	0.00%	73.33%	13.33%	13.33%	100.00%
Percibe molestias frecuentes en los ojos	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	100.00%
Molestias frecuentes atribuibles a la calidad del medio ambiente interior (aire viciado, malos olores, polvo en suspensión, productos de limpieza, etc.)	40.00%	33.33%	13.33%	13.33%	100.00%
Problemas atribuibles a la luz solar	13.33%	86.67%	0.00%	0.00%	100.00%

FIGURA 4 Condiciones Ambientales



Fuente: Elaboración propia

Haciendo un análisis concreto en este contexto se puede observar que según la opinión de la mayoría de los colaboradores (60%) la temperatura, la humedad, corrientes de aire, el ruido, la iluminación del ambiente de trabajo es adecuada, se puede ver que los colaboradores se sienten conforme y no tienen inconvenientes en su ambiente de trabajo, sin embargo es importante analizar que existe una escasa información sobre los niveles de temperatura y ambiente que se debería tomar en cuenta para una adecuada protección en relación a la salud de los trabajadores del hotel Encantada Casa Boutique Spa. Según el cuadro un 66.67% de los trabajadores no presentan molestias en los ojos, pero es interesante resaltar que el personal que está en contacto directo con los elementos químicos y aquellos expuestos al calor como son el área de House Keeping y Cocina quienes sí respondieron que presentan algunas molestias en los ojos, que incluso llevan consigo gotas que ayudan a aliviar esas molestias.

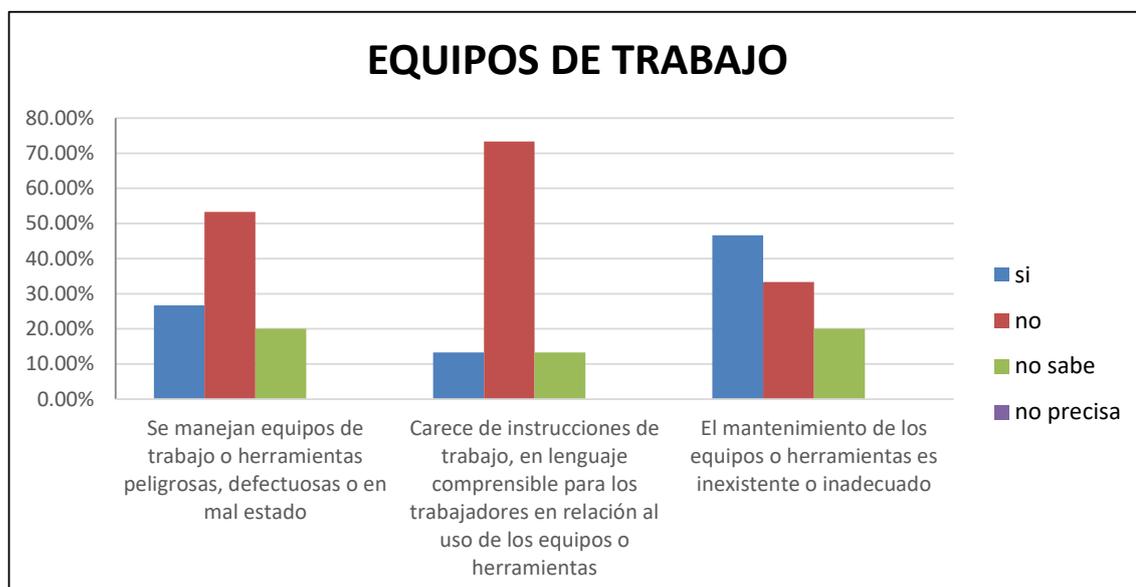
4.2.3 Equipos De Trabajo

Para el mejor desarrollo de las actividades de los colaboradores se quiere determinar a qué riesgos pueden estar expuestos en la manipulación de equipos e instrumentos de trabajo y si reciben las suficientes instrucciones para desempeñar adecuadamente sus funciones, así como prevenir el riesgo al que pueden estar expuestos si no se manipula adecuadamente estos instrumentos.

Tabla 9: Equipos de Trabajo

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Equipos de trabajo	28.89%	53.33%	17.78%	0.00%	100.00%
Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado	26.67%	53.33%	20.00%	0.00%	100.00%
Carece de instrucciones de trabajo, en lenguaje comprensible para los trabajadores en relación al uso de los equipos o herramientas	13.33%	73.33%	13.33%	0.00%	100.00%
El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado	46.67%	33.33%	20.00%	0.00%	100.00%

FIGURA 5 Equipos de Trabajo



Fuente: Elaboración propia

Según las respuestas de los colaboradores un 53.33 % indica que los equipos de trabajo están en buen estado, sin embargo existe un porcentaje de 26.67% quienes indican que existen material o equipos de trabajo en mal estado, sin desmerecer la opinión del porcentaje mayor es importante analizar que este segmento por más mínimo que parezca tiene mayor importancia ya que es el personal que trabaja directamente con los equipos quienes afirman que estos materiales están en mal estado.

En relación a las instrucciones o indicaciones de uso de los equipos el personal está conforme ya que entienden en su mayoría el uso que se debe dar a cada equipo, sin embargo según el resultado de la entrevista el mantenimiento de los equipos es escasa casi inexistente (46.67%), quiere decir que solamente se da mantenimiento al equipo cuando se reporta en mal estado o funcionamiento, lo cual no debería ser, es de suma importancia dar mantenimiento a los equipos de trabajo para evitar accidentes y minimizar costos.

4.2.4 Incendios Y Explosiones

Es importante señalar que uno de los principales riesgos a los que están expuestos los colaboradores es a incendios o daños por elementos inflamables los cuales hacen que los empleados se sientan vulnerables y expuestos a estos riesgos por este motivo se quiere hacer un análisis de las deficiencias que puede tener el hotel respecto a este punto tan importante.

Tabla 10: Incendios Y Explosiones

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Incendios y explosions	24.44%	66.67%	6.67%	2.22%	100.00%
Se almacenan o manipulan productos inflamables o explosivos	13.33%	80.00%	0.00%	6.67%	100.00%
Elementos de lucha contra el fuego insuficientes, lejanos o en malas condiciones	6.67%	93.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Desconocimiento de cómo utilizar los elementos de lucha contra el fuego	53.33%	26.67%	20.00%	0.00%	100.00%

FIGURA 6 Incendios y Explosiones



Fuente: Elaboración propia

EL Hotel Encantada Casa Boutique Spa cuenta con material y equipos contra incendios o explosiones , según la entrevista realizada el personal la mayoría aduce que el hotel no presenta material explosivo, así como también el desconocimiento del uso del equipo contra incendios que posee el Hotel , resaltando que solo el área de mantenimiento en el hotel (1 personal) es quien Cuenta con la preparación para el uso de estos equipos, considerando el que el hotel tiene varias áreas en las cuales está en constante exposición a los equipos de cocina , lavandería , calderas y dando hincapié a la cercanía que se encuentra cada área, es imprescindible que exista capacitación para el uso de estos equipos de prevención y emergencias.

4.2.5 Agentes Contaminantes (Químicos, Físicos – Radiaciones Ionizantes Y No Ionizantes- Y Biológicos) Y Condiciones De Trabajo

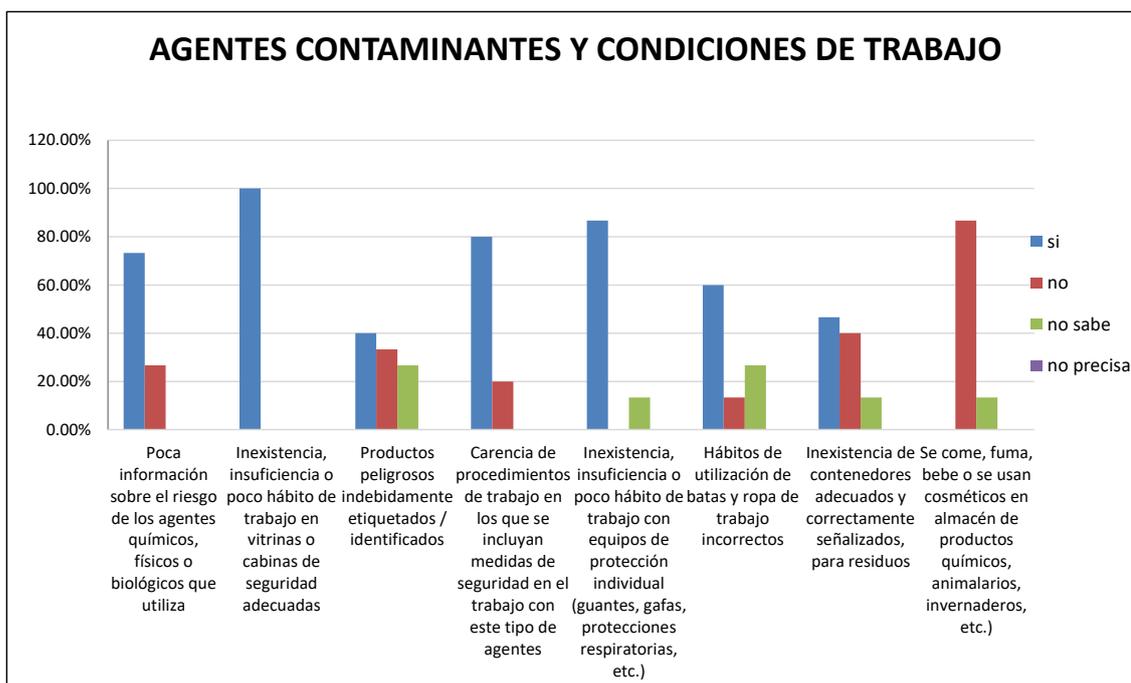
Esta pregunta esta realacionada a las diferentes sustancias que son utilizadas para la operación del hotel, se toman en cuenta el area de House Keeping con

los detergentes y limpiadores para la habitacion, lavanderia, el área de mantenimiento con el manejo de los balones de gas y las termas para el agua caliente relacionadas a las medidas que se toman al respecto del manejo de estas sustancias.

Tabla 11: Agentes Contaminantes

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Agentes contaminantes (químicos, físicos – radiaciones ionizantes y no ionizantes- y biológicos) y condiciones de trabajo en laboratorio	60.83%	27.50%	11.67%	0.00%	100.00%
Poca información sobre el riesgo de los agentes químicos, físicos o biológicos que utiliza	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%	100.00%
Inexistencia, insuficiencia o poco hábito de trabajo en vitrinas o cabinas de seguridad adecuadas	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Productos peligrosos indebidamente etiquetados / identificados	40.00%	33.33%	26.67%	0.00%	100.00%
Carencia de procedimientos de trabajo en los que se incluyan medidas de seguridad en el trabajo con este tipo de agentes	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Inexistencia, insuficiencia o poco hábito de trabajo con equipos de protección individual (guantes, gafas, protecciones respiratorias, etc.)	86.67%	0.00%	13.33%	0.00%	100.00%
Hábitos de utilización de batas y ropa de trabajo incorrectos	60.00%	13.33%	26.67%	0.00%	100.00%
Inexistencia de contenedores adecuados y correctamente señalizados, para residuos	46.67%	40.00%	13.33%	0.00%	100.00%
Se come, fuma, bebe o se usan cosméticos en almacén de productos químicos, animalarios, invernaderos, etc.)	0.00%	86.67%	13.33%	0.00%	100.00%

FIGURA 7 Agentes Contaminantes y Condiciones de Trabajo



Fuente: Elaboración propia

Considerando que dentro del hotel La Encantada Casa Boutique Spa son pocas las áreas que tiene contacto con elementos químicos, biológicos o de radiación, específicamente lavandería y House Keeping como prioridad.

El resultado a las encuestas dan a conocer que la mayoría de los trabajadores, entre un 80% y 100% que están en contacto con estos elementos no tienen un amplio conocimiento sobre los riesgos que una mala utilización de los mismo puede ocasionar; por la naturaleza de las labores (limpieza de habitaciones o lavado de ropa de cama) no se tienen cabinas o zonas de seguridad aisladas para el trabajo con estos insumos dentro del hotel, así mismo se puede ver en el gráfico que los colaboradores desconocen el correcto manejo y etiquetado de estas sustancias nocivas y peligrosas.

La mayoría de los colaboradores 90% de los mismos, puede que tengan a su disposición los materiales de protección, pero por desconocimiento, comodidad o falta de supervisión simplemente estos no se usan y los mismos quedan a la merced de los riesgos existentes, se puede ver también que entre los trabajadores un 50% de ellos indican que si hay suficientes contenedores con sus respectivas señalizaciones y un 40% indica que no los hay, lo que es

bastante ambiguo ya que estamos hablando de un mismo establecimiento, nuevamente esto indica la falta de conocimiento sobre la correcta señalización y el uso de contenedores.

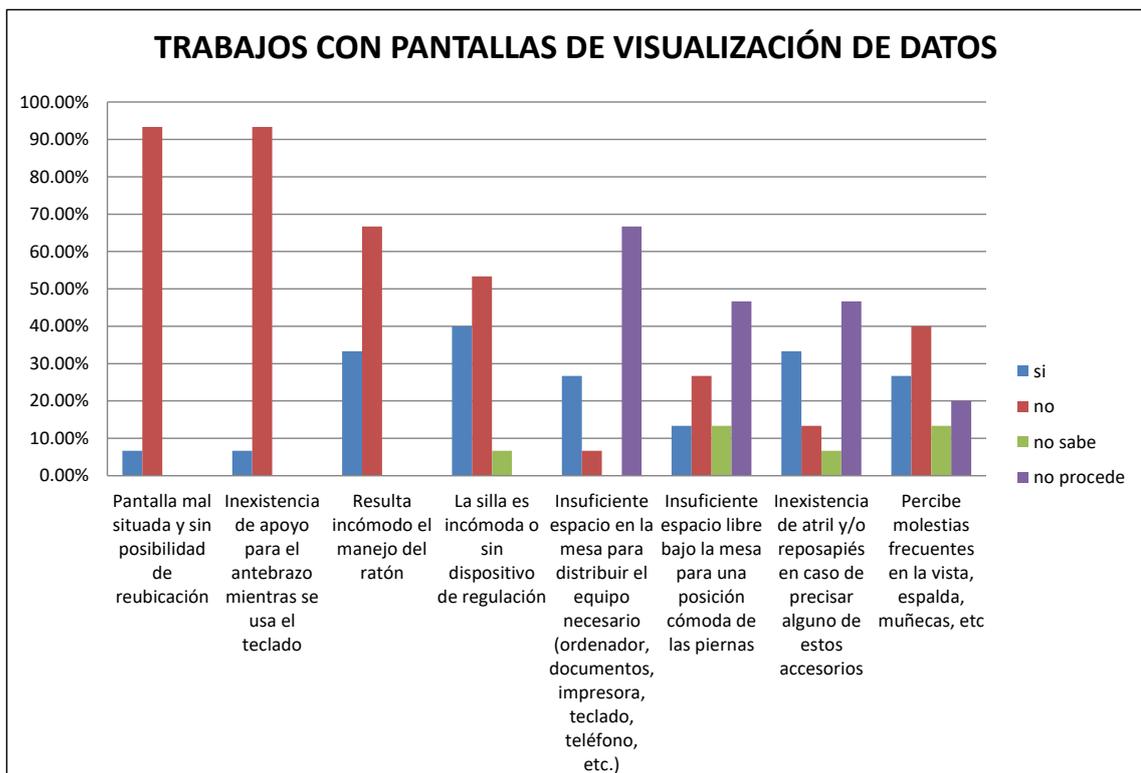
4.2.6 Trabajos Con Pantallas De Visualización De Datos

En este segmento se analizó los riesgos existentes con relación a la presencia de personal en contacto con pantallas, en este caso monitores de computadoras, principalmente se refiere a las áreas administrativas y de recepción como área operativa, se analiza la injerencia de este elemento en relación a los trabajadores y si son o no un riesgo en el establecimiento.

Tabla 12: Trabajo Con Pantallas De Visualización De Datos

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Trabajos con pantallas de visualización de datos	23.33%	49.17%	5.00%	22.50%	100.00%
Pantalla mal situada y sin posibilidad de reubicación	6.67%	93.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Inexistencia de apoyo para el antebrazo mientras se usa el teclado	6.67%	93.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Resulta incómodo el manejo del ratón	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	100.00%
La silla es incómoda o sin dispositivo de regulación	40.00%	53.33%	6.67%	0.00%	100.00%
Insuficiente espacio en la mesa para distribuir el equipo necesario (ordenador, documentos, impresora, teclado, teléfono, etc.)	26.67%	6.67%	0.00%	66.67%	100.00%
Insuficiente espacio libre bajo la mesa para una posición cómoda de las piernas	13.33%	26.67%	13.33%	46.67%	100.00%
Inexistencia de atril y/o reposapiés en caso de precisar alguno de estos accesorios	33.33%	13.33%	6.67%	46.67%	100.00%
Percibe molestias frecuentes en la vista, espalda, muñecas, etc	26.67%	40.00%	13.33%	20.00%	100.00%

FIGURA 8 Trabajo Con Pantallas Y Visualización De Datos



Fuente: Elaboración propia

El gráfico da una visión referida a los riesgos existentes en cuanto al uso de pantallas y visualización de datos, que para los empleados aparentemente todo está bien, entre 90% y 95% indica que tiene un buen uso y ubicación de las pantallas, sin embargo se percibe que los colaboradores no tienen conocimiento acerca de lo en cuanto a la distribución y uso de pantallas para la visualización de datos, es así que por ejemplo a la pregunta: hay insuficiente espacio en la mesa para distribuir el equipo necesario podemos ver que el 65% de los colaboradores indican que no procede, sin embargo al tratarse de un área administrativo o de recepción tiene que ser bien distribuido ya que implica que también esté presente una o hasta 2 impresoras y carpetas con material necesario para el huésped.

El 35% indica no debe ser necesario la existencia de atril o reposa pies, sin embargo si es un trabajo como el de recepción en el que casi el 85% del tiempo se está parado, definitivamente lo es, el 50% del personal que trabaja con permanente contacto con las pantallas indican que aún no presentan

molestias en la vista, sin embargo muy cerca está el 30% que indica que por el contrario si presenta molestias, esta también es determinante en cuanto a las diferentes áreas existentes, por ejemplo, la computadora que está en el restaurante no tiene la misma actividad de la que está en el área de reservas, contable o la recepción por ejemplo.

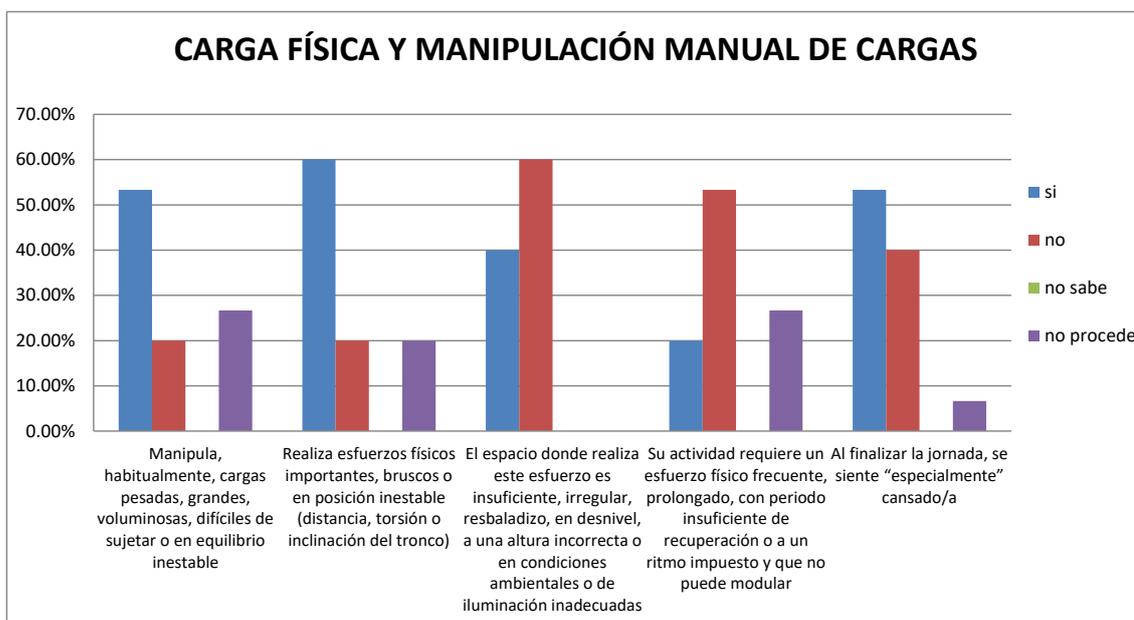
4.2.7 Carga Física Y Manipulación Manual De Cargas

Responde a cómo es que se maneja el trabajo relacionado con carga física y manipulación de carga, específicamente se refiere a las áreas de House Keeping y conserjería, si existen o no medidas de seguridad e implementos que mitiguen el daño que el personal puede sufrir con las posturas y manipulación de cargas físicas.

Tabla 13: Carga Física De Carga

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Carga física y manipulación manual de cargas	45.33%	38.67%	0.00%	16.00%	100.00%
Manipula, habitualmente, cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable	53.33%	20.00%	0.00%	26.67%	100.00%
Realiza esfuerzos físicos importantes, bruscos o en posición inestable (distancia, torsión o inclinación del tronco)	60.00%	20.00%	0.00%	20.00%	100.00%
El espacio donde realiza este esfuerzo es insuficiente, irregular, resbaladizo, en desnivel, a una altura incorrecta o en condiciones ambientales o de iluminación inadecuadas	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Su actividad requiere un esfuerzo físico frecuente, prolongado, con periodo insuficiente de recuperación o a un ritmo impuesto y que no puede modular	20.00%	53.33%	0.00%	26.67%	100.00%
Al finalizar la jornada, se siente “especialmente” cansado/a	53.33%	40.00%	0.00%	6.67%	100.00%

FIGURA 9 Carga Física Y Manipulación Manual De Cargas



Fuente: Elaboración propia

Entendiendo que dentro de la Encantada Casa Boutique Spa, con referencia a trabajos de carga física y manipulación de carga vienen a ser específicamente las áreas de lavandería, House Keeping y conserjería, ellos se encargan de manipular objetos pesados como son las camas, sábanas, y maletas de los visitantes, tenemos que del total de colaboradores el 55% está dedicado y en contacto con la carga de objetos pesados versus un 20% que realiza trabajo más tranquilo o de oficina aquí se puede entender al área administrativa.

El 60% de los trabajadores indican que realizan un trabajo que implica esfuerzo físico y posturas inadecuadas, aquí entendemos al transporte de las maletas y ropa de cama por medio de las escaleras en los 4 pisos del establecimiento, el 60% igualmente indica que el espacio en el que se realiza este movimiento o transporte de carga no es insuficiente, pero si lo comparamos con otros establecimientos o simplemente describimos donde se realiza, es un ambiente inadecuado que consta de desniveles en toda su extensión, así mismo las condiciones ambientales no son las mejores por tratarse de suelo de piedra resbaladiza y sin ningún tipo de ayuda para la carga.

El 20% versus el 55% indica que sus labores exigen esfuerzo físico frecuente y prolongado con periodos insuficientes de recuperación se recalca el hecho de que en temporada alta son solo 2 personas encargadas de recibir a un total de 30-40 pasajeros, cada uno con un promedio de 2 maletas teniendo en cuenta que el hotel está ubicado a aproximadamente 50 metros, del parqueo, es decir estas maletas tienen que ser transportadas en el acto a la llegada de los pasajeros y a la salida de los mismos del establecimiento.

Se verifica también que el trabajo realizado en cuanto a la carga física y la manipulación de carga un 65% de colaboradores indican que terminan su jornada extremadamente cansada esto debido al esfuerzo físico que se realiza en el transporte de las maletas y en el armado de las camas en los 4 pisos del establecimiento sin ayuda de un ascensor

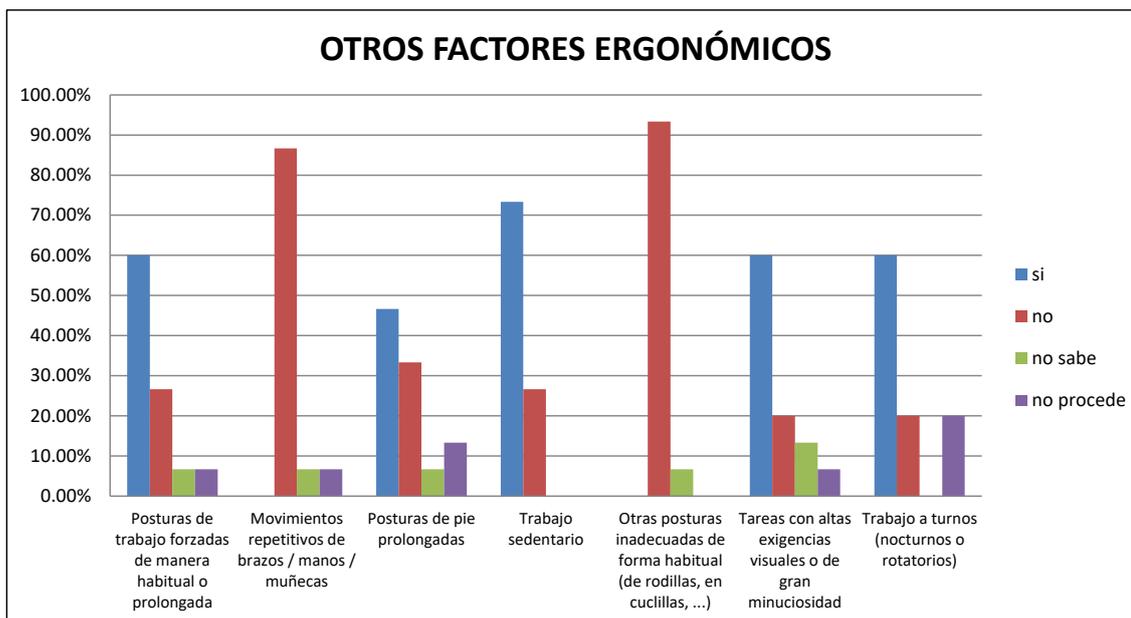
4.2.8 Otros Factores Ergonómicos

Se explicará cómo están los factores ergonómicos y si son o no un riesgo en el desempeño diario de los colaboradores, como afectan estos en el desempeño y cuando considerarlos o no perjudiciales para la salud del colaborador.

Tabla 14: Otros Factores Ergonómicos

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Otros factores ergonómicos	42.86%	43.81%	5.71%	7.62%	100.00%
Posturas de trabajo forzadas de manera habitual o prolongada	60.00%	26.67%	6.67%	6.67%	100.00%
Movimientos repetitivos de brazos / manos / muñecas	0.00%	86.67%	6.67%	6.67%	100.00%
Posturas de pie prolongadas	46.67%	33.33%	6.67%	13.33%	100.00%
Trabajo sedentario	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%	100.00%
Otras posturas inadecuadas de forma habitual (de rodillas, en cuclillas, ...)	0.00%	93.33%	6.67%	0.00%	100.00%
Tareas con altas exigencias visuales o de gran minuciosidad	60.00%	20.00%	13.33%	6.67%	100.00%
Trabajo a turnos (nocturnos o rotatorios)	60.00%	20.00%	0.00%	20.00%	100.00%

FIGURA 10 Otros Factores Ergonómicos



Fuente: Elaboración propia

Las funciones del día a día y la respuesta del personal a la pregunta sobre si mantienen o no posturas forzadas por tiempos prolongados de tiempo indican que un 60% lo hace, específicamente aquí se refiere a los trabajos en contacto con el pasajero en el que en muchos caso se tiene que es estar un una sola postura erguida o con movimientos disforzados para la atención de los visitantes, el 85% indica que no se realizan movimiento repetitivos, pero si nos ponemos a pensar en tener que llevar las maletas a la habitaciones o de cargar la ropa de cama a las habitaciones los movimientos de manos, brazos y muñecas si son repetitivos.

El 45% de los colaboradores indican que tienen posturas de pie por horas prolongadas, específicamente el área de conserjería, alimentos y bebidas y recepcionistas realizan su trabajo de pie por lo menos el 80 % de las horas de trabajo por día, otro 70% indica que el trabajo es sedentario, debido a que están posicionados de una forma durante toda la jornada laboral, y el 60% indica que se realizan otras posturas inadecuadas como de cuclillas, de rodillas, etc., aquí están los conserjes y personal de House Keeping que tiene que agacharse, estar de cuclillas o rodillas para limpiar la habitación o tender la cama, finalmente el 70% de los trabajadores siguen un horario rotatorio para

cubrir la necesidad del establecimiento, es decir trabajan en 3 turnos, mañana, tarde y noche.

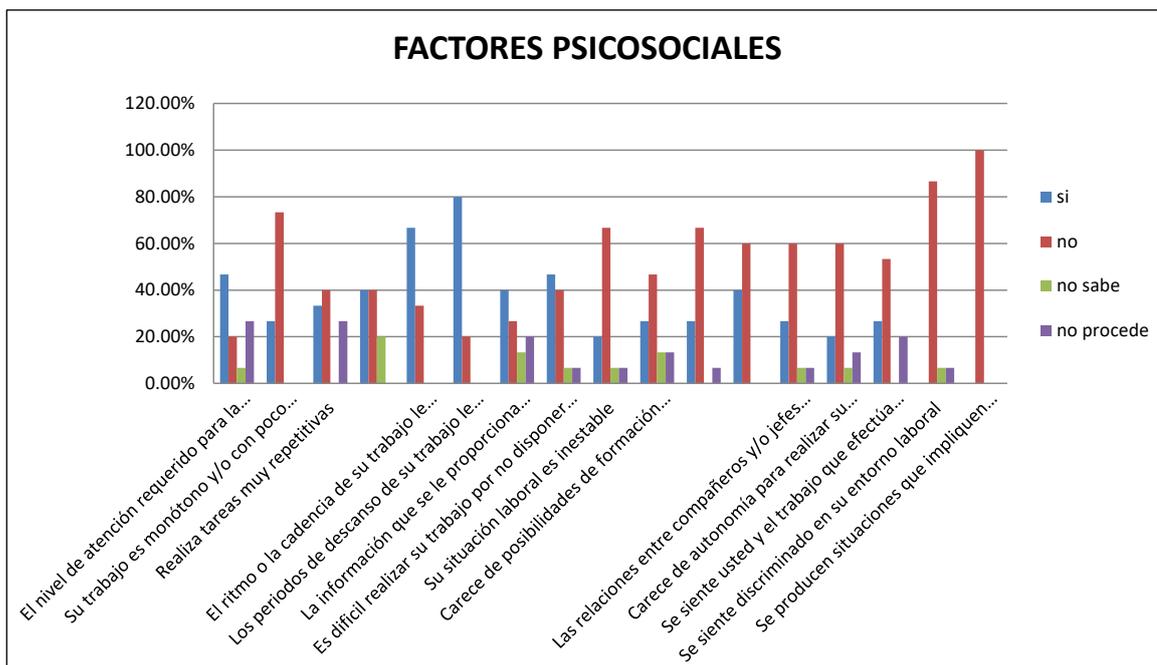
4.2.9 Factores Psicosociales

Se muestra una relación de las tareas realizadas en relación al nivel psicosocial requerido para la realización de las tareas en que se desempeñan las funciones de hotel partiendo desde incidentes, nivel, tipo y detalles basándose en factores como; atención, monotonía, repetición, descanso, información, formación, capacitación organización y recursos proporcionada por la empresa en función al desarrollo en un ambiente seguro y saludable en el ambiente laboral.

Tabla 15: Factores Psicosociales

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Factores psicosociales	33.33%	52.55%	5.10%	9.02%	100.00%
El nivel de atención requerido para la ejecución de su tarea es elevado	46.67%	20.00%	6.67%	26.67%	100.00%
Su trabajo es monótono y/o con poco contenido	26.67%	73.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Realiza tareas muy repetitivas	33.33%	40.00%	0.00%	26.67%	100.00%
Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente	40.00%	40.00%	20.00%	0.00%	100.00%
El ritmo o la cadencia de su trabajo le viene impuesto	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Los periodos de descanso de su trabajo le vienen impuestos	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
La información que se le proporciona sobre sus 57 funciones, responsabilidades, competencias métodos de trabajo, etc. es insuficiente	40.00%	26.67%	13.33%	20.00%	100.00%
Es difícil realizar su trabajo por no disponer de 58 suficientes recursos, basarse en instrucciones incompatibles o con las que no está de acuerdo	46.67%	40.00%	6.67%	6.67%	100.00%
Su situación laboral es inestable	20.00%	66.67%	6.67%	6.67%	100.00%
Carece de posibilidades de formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza	26.67%	46.67%	13.33%	13.33%	100.00%
Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo	26.67%	66.67%	0.00%	6.67%	100.00%
La organización del tiempo de trabajo horarios, turnos, vacaciones, etc. le provoca malestar	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Las relaciones entre compañeros y/o jefes son insatisfactorias	26.67%	60.00%	6.67%	6.67%	100.00%
Carece de autonomía para realizar su trabajo	20.00%	60.00%	6.67%	13.33%	100.00%
Se siente usted y el trabajo que efectúa infravalorado	26.67%	53.33%	0.00%	20.00%	100.00%
Se siente discriminado en su entorno laboral	0.00%	86.67%	6.67%	6.67%	100.00%
Se producen situaciones que impliquen violencias psíquica o física por cualquier motivo	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

FIGURA 11 Factores Psicosociales



Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta los indicadores de los empleados se consideran en el nivel de atención requerida para la ejecución de un área no elevada con un indicador del 60% considerándose como funciones que combinan tareas dinámicas y repetitivas sin un nivel alto cognoscitivo de atención. Se aprecia que el trabajo en el hospedaje no es monótono, reflejado en un 73.33% de empleados que consideran un trabajo activo, sin embargo, hay que considerar como trabajos repetitivos ya que se desarrollan diferentes actividades concluyéndose que se combina diferentes acciones diarias pero repetitivas.

Se observa que el nivel de los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en el puesto de trabajo del alojamiento es alto con un 40% de empleados que consideran que estos puedan derivarse a consecuencias graves, por lo que se debe controlar y fortalecer este punto para minimizar las consecuencias y evitar se derive a puntos peligrosos.

El ritmo del trabajo se impone según al movimiento del hotel y los periodos de descanso de trabajo son claramente definidos por horarios derivados según el

movimiento laboral corroborados con la aprobación total del 80% de los empleados, la información que se le proporciona a los empleados sobre sus funciones, responsabilidades, competencias métodos de trabajo, etc. es insuficiente reflejado con un índice alto del 40% por lo que se debe mejorar este punto ya que es el pilar para difundir su cultura organizacional y poner bases sólidas en el desempeño de sus trabajadores y de la empresa, asimismo se observa un alto índice con un 40% que encuentran difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos, basándose en instrucciones incompatibles y nuevamente falta de información, concluyéndose en una formación laboral discontinua con un 46.67% en acuerdo de los empleados.

Si el 66.67% concuerdan que la situación laboral es estable, ambiguamente se observa dificultad para progresar en su ámbito de trabajo faltándose reforzar una cadena de línea de carrera como motivación, la falta de organización del tiempo de trabajo, horarios, turnos, vacaciones, etc., provoca malestar en un 66.67% de los empleados, se nota una mayoría con el 60% de relaciones entre compañeros y/o jefes satisfactoria, reflejado con 26.67% insatisfactorios, sin embargo cabe resaltar que una minoría de los empleados cuenta con un 20% de autonomía para realizar su trabajo, generando cierta rigidez en la toma de decisiones.

Cabe resaltar que la empresa cuenta con una cultura organizacional enfocada en un valor humano a las pequeñas piezas dentro de la organización con un 53.3% que se sienten valorados, asimismo se presta atención a un 0% en discriminación laboral, reflejándose que no se producen situaciones que impliquen violencias psíquica o física por cualquier motivo.

4.2.10 Sensibilidades Especiales

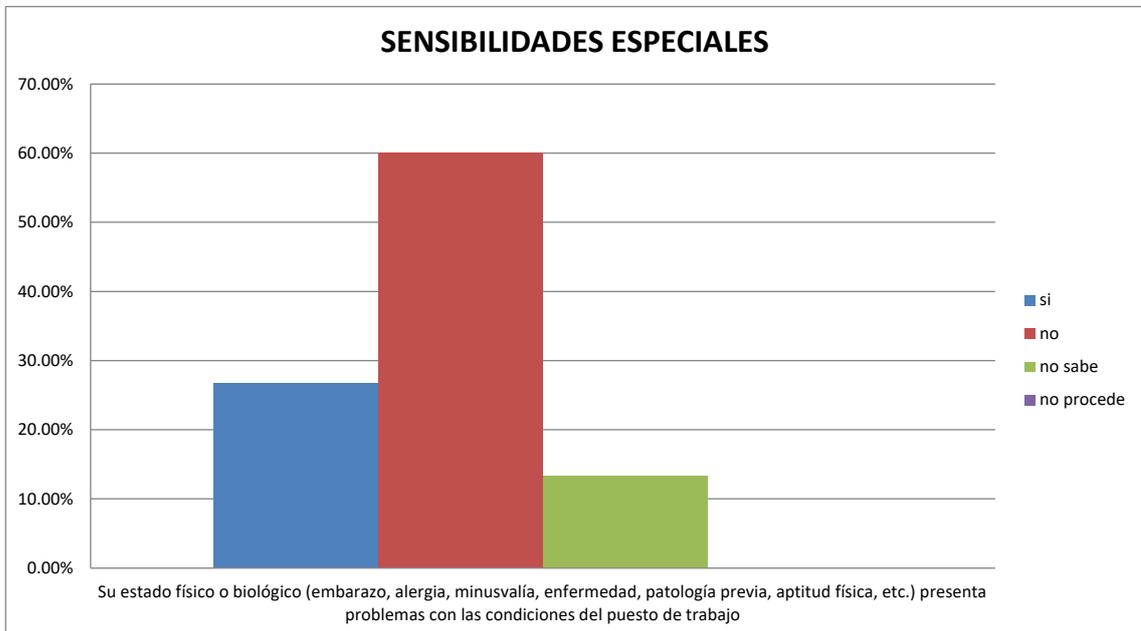
Se pone en medición los factores del estado físico o biológico presentado con problemas en las condiciones del puesto de trabajo que afecten el normal

desarrollo de actividades de cada uno de los colaboradores en el desempeño de sus tareas o funciones a ejecutar.

Tabla 16: **Sensibilidades Especiales**

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Sensibilidades especiales	26.67%	60.00%	13.33%	0.00%	100.00%
Su estado físico o biológico (embarazo, alergia, minusvalía, enfermedad, patología previa, aptitud física, etc.) presenta problemas con las condiciones del puesto de trabajo	26.67%	60.00%	13.33%	0.00%	100.00%

FIGURA 12 Sensibilidades Especiales



Fuente: Elaboración propia

Se presenta según su estado físico o biológico (embarazo, alergia, minusvalía, enfermedad, patología previa, aptitud física, etc.) sin problemas con las condiciones del puesto de trabajo, ya que la cultura organizacional se enfoca en el valor humano, cabe resaltar que esto influencia en la estabilidad laboral con trabajadores fijos y personal poco rotativo.

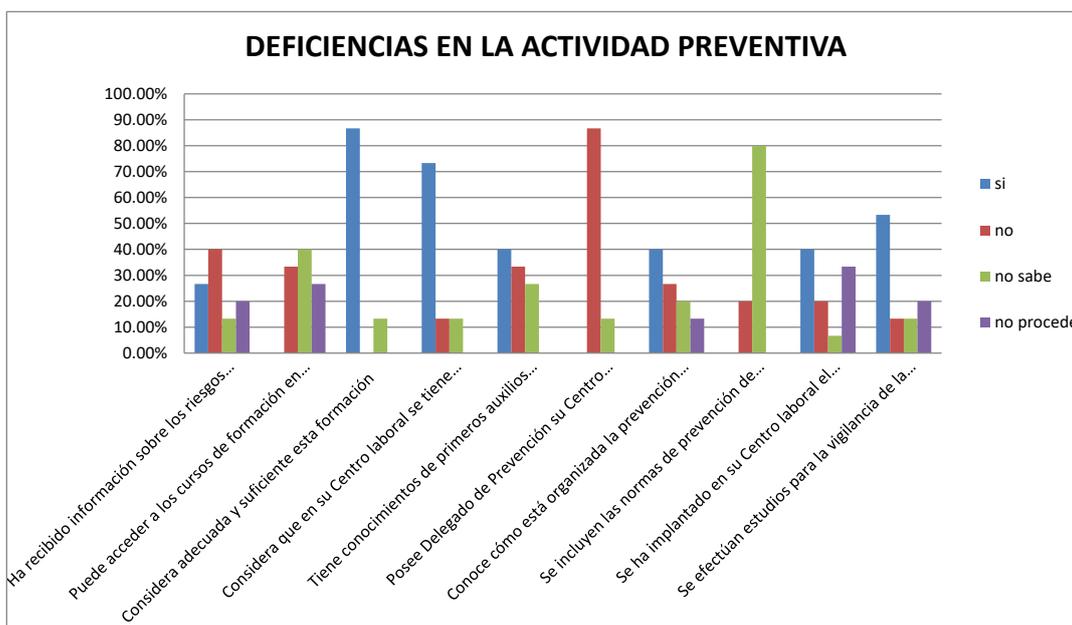
4.2.11 Deficiencias En La Actividad Preventiva

Se busca resaltar los motivos por los cuales se expone al trabajador en riesgos laborales, enfocado en formación, capacitación, evaluación de conocimientos, controles y nivel de organización que la empresa brinda a los trabajadores y lo lejos que puede estar de la prevención de riesgos laborales.

Tabla 17: Deficiencias De La Actividad Preventiva

	si	no	no sabe	no procede	TOTAL
Deficiencias en la actividad preventiva	36.00%	28.67%	24.00%	11.33%	100.00%
Ha recibido información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto	26.67%	40.00%	13.33%	20.00%	100.00%
Puede acceder a los cursos de formación en Prevención de Riesgos Laborales	0.00%	33.33%	40.00%	26.67%	100.00%
Considera adecuada y suficiente esta formación	86.67%	0.00%	13.33%	0.00%	100.00%
Considera que en su Centro laboral se tiene en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo	73.33%	13.33%	13.33%	0.00%	100.00%
Tiene conocimientos de primeros auxilios relacionados con su puesto de trabajo	40.00%	33.33%	26.67%	0.00%	100.00%
Posee Delegado de Prevención su Centro laboral	0.00%	86.67%	13.33%	0.00%	100.00%
Conoce cómo está organizada la prevención en el hotel	40.00%	26.67%	20.00%	13.33%	100.00%
Se incluyen las normas de prevención de riesgos en las instrucciones que recibe para desarrollar su trabajo	0.00%	20.00%	80.00%	0.00%	100.00%
Se ha implantado en su Centro laboral el preceptivo Plan de Emergencia y se realizan simulacros periódicamente	40.00%	20.00%	6.67%	33.33%	100.00%
Se efectúan estudios para la vigilancia de la salud (reconocimientos médicos específicos iniciales, periódicos u otros)	53.33%	13.33%	13.33%	20.00%	100.00%

Figura 13 Deficiencias En La Actividad Preventiva



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que el 40% del personal no ha recibido información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto, por consecuencia se aprecia ningún incentivo de la empresa donde el personal pueda acceder a cursos de formación en prevención de riesgos laborales, sin embargo se aprecia la falta de conocimiento considerando que el personal acepta de forma adecuada y suficiente su formación de prevención de riesgos laborales con un 86.67%, por tal motivo los empleados consideran que en su centro laboral cuenta un aceptable número de sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo, fundamentándose en un nivel medio de conocimientos de primeros auxilios relacionados con su puesto de trabajo.

Considerándose que se cumple las normas mínimas según las autorizaciones pertinentes, los empleados tienen la percepción de que se cumple con un plan de emergencia y se realizan simulacros periódicamente teniéndose la percepción del 40% de los empleados que el hotel es una empresa organizada en la prevención en los riesgos laborales, sin embargo el alojamiento no incluye ninguna norma de prevención de riesgos en el desarrollo de su trabajo, desconocen que no poseen delegado de prevención en su centro laboral, lo cual se crea un ambiente ambiguo en cuestión de salud y seguridad en el trabajo.

4.3 Propuesta De Mejora

Luego de una revisión exhaustiva de las entrevistas realizadas a los colaboradores del Hotel La Encantada Casa Boutique Spa se puede observar que el principal inconveniente que presentan los entrevistados es su desconocimiento de la norma y los riesgos a los cuales se encuentran expuestos en referencia a la seguridad y salud en el trabajo por lo que es necesario plantear una serie de acciones y actividades que representen una mejora en los procedimientos y comodidad del hotel para el desempeño de las funciones de cada uno de los trabajadores.

4.3.1 Fundamentación

De acuerdo a la investigación realizada y utilizando como apoyo la ejecución de encuestas se pudo determinar la existencia de un alto índice de desconocimiento y por ende insatisfacción laboral de los colaboradores a causa de:

- a.** Diseño del Puesto de Trabajo: Se debe propender a distribuir de mejor manera los ambientes de trabajo de cada uno de los colaboradores así como adquirir mobiliario óptimo para el desempeño de sus funciones y así brindarle una mayor seguridad y evitar posturas incómodas o ambiente inaparentes.
- b.** Condiciones ambientales: Se debe pensar en la mejora de la iluminación y las condiciones del medio ambiente dentro de las oficinas o lugares de trabajo evitando luces molestas o mucha humedad.
- c.** Equipos de trabajo: Se debe realizar un manual de procedimientos que permita el uso adecuado de los equipos utilizado correctamente los manuales de los mismos.
- d.** Incendios y Explosiones: El hotel debe invertir en la prevención de incendios utilizando adecuadamente los productos inflamables además

de la correcta utilización de instrumentos contra el fuego como extintores mangueras contra incendios, etc.

- e. Agentes Contaminantes: Se debe capacitar al personal para la correcta utilización de los productos químicos de limpieza o productos contaminantes donde deben usar elementos de protección al momento de utilizarlos y esto se debe normar en un cuaderno de instrucciones que permita realizar adecuadamente su manipulación.
- f. Trabajo con pantallas: Tener mobiliario adecuado para la utilización de los equipos de cómputo para evitar los riesgos comunes a los que están expuestos los colaboradores usar protectores de pantalla, y otros ayudan a prevenir estos riesgos.
- g. Manipulación de cargas: Se debe implementar el uso de fajas para levantar objetos pesados, implementar el colocar de un ascensor para maletas que permita subirlas sin mayores contratiempos
- h. Otros factores ergonómicos: Hacer una rotación constante del personal para evitar la realización de trabajos repetitivos o en su defecto plantear actividades recreativas diarias que permitan no caer en lo rutinario y así cambiar las posturas inadecuadas.
- i. Factores psicosociales: Se debe prever un servicio de atención a los colaboradores en temas distractivos para evitar problemas de estrés o alta presión además se debe buscar mecanismos que permita al colaborador conocer de mejor manera sus funciones y puedan organizar adecuadamente sus horarios tiempos de trabajo vacaciones y otros.
- j. Sensibilidades especiales: Se debe fomentar un programa adecuado para brindar un óptimo servicio con el personal que pueda pasar por situaciones inesperadas ya sean patológicas o de alergias donde se puede ofrecer un servicio de asistencia social.
- k. Deficiencias en la actividad preventiva: Este es un punto muy importante donde se tiene que trabajar logrando una capacitación adecuada a los colaboradores, mejora los puntos críticos de infraestructura del hotel, elaborar planes de emergencia y elaborar un manual de prevenciones

de riesgos para evitar contratiempos en la seguridad y salud de los colaboradores.

Considerando estos resultados es necesario buscar alternativas de solución que permitan mejorar dichos coeficientes. La idea es determinar las principales debilidades que afectan la percepción que tienen los colaboradores sobre los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo para buscar reducir la cantidad de riesgos existentes en el desempeño de sus funciones.

Para implementar la propuesta de mejora se ha tomado en consideración principalmente que en general lo que más se necesita es la capacitación del personal, la implementación de manuales y procedimientos para la realización de actividades y trabajar en la prevención de riesgos y que se debe sustentar con un cuadro de sugerencias donde figuren las debilidades, actividades responsables y actividades a seguir así como el cumplimiento de los objetivos, esto se expone claramente en la siguiente tabla.

Tabla 18: Propuesta De Mejora

DEBILIDADES	ACCIONES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	OBJETIVOS	RESPONSABLE
Hotel encanta casa boutique spa carece de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en El trabajo.	Elaboración de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de los riesgos existentes. • Estudio de la ley de seguridad y salud en el trabajo. • Coordinación con hotel y su personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 2000.00 consultoría externa. • S/. 1000.00 • S/. 2000.00 Reuniones de coordinación 	Proponer la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Hotel Encantada Casa Boutique SPA de la ciudad del Cusco.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia y administración del hotel Encantada casa Boutique Spa.
El hotel no tiene manuales de funciones relacionados con seguridad y salud en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de manuales de funciones y procedimientos para los diferentes puestos de trabajo del hotel, cuadro de 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de riesgos y funciones por áreas • Cronograma de actividades para la prevención de riesgos dentro de su puesto de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 3000.00 Consultoría Externa. • S/. 1000.00 Por la gerencia. • S/. 50000.00 	Definir los procedimientos para el funcionamiento del plan de salud y seguridad en el trabajo en	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia y administración del hotel Encantada casa Boutique jefes de área del

	<p>requerimientos para la mejora de infraestructura.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir un adecuado cuadro de requerimientos de infraestructura para brindar una mejor seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación y mejora de actividades saludables, infraestructura adecuada para la disminución de riesgos. Difundir entre los colaboradores el MOF y manual de procedimientos (Capacitación a los colaboradores, inducción a los nuevos trabajadores, simulacros de prevención y adecuado manejo de los nuevos equipos de seguridad). 	<p>en la implementación</p>	<p>Encantada Casa Boutique Spa.</p>	<p>hotel.</p>
<p>No hay un estudio de riesgos en el</p>	<p>Estudio para determinar los riesgos existentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas al personal del hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> S/. 1000.00. S/. 3000.00. 	<p>Determinar los principales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia general.

establecimiento.	en el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de las diferentes áreas del hotel. • Determinación y evaluación de las actividades operativas que se realizan en el hotel cumpliendo los estándares establecidos por OSHAS. 	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 5000.00. 	riesgos existentes en las actividades regulares de operación en Encantada Casa Boutique Spa.	<ul style="list-style-type: none"> • Área ya administrativa. • Personal del hotel. • Empresa consultora en seguridad y salud en el trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la ley de seguridad y salud en el trabajo. • Carencia de política de prevención de riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente al personal del hotel desde la gerencia hasta el personal operativo. • Implementación de política de prevención en los trabajadores del 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación en Seguridad y Salud en el trabajo (Composición de comité de seguridad y salud en el trabajo, seguimiento a un cronograma de actividades de capacitación en prevención de riesgos,). 	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 2000.00 por programa de inducción. • S/.4000.00 para jefes de áreas. • S/.2000.00 trimestral. • S/500.00 por 	Promover una cultura de prevención de riesgos laborales para el efectivo desempeño de los trabajadores de Encantada Casa Boutique	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia general. • Administración del hotel. • Personal completo del establecimiento. • Empresa en consultoría en seguridad y

	<p>hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliar conocimiento interés e importancia de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de prevención (Cursos de prevención de riesgos, inducción al personal ingresante a laborar al hotel, Capacitación regular en seguridad). 	<p>RRHH.</p> <ul style="list-style-type: none"> • S/.1000.00 por comité. 	Spa.	salud en el trabajo.
--	---	---	---	------	----------------------

Fuente: Elaboración propia

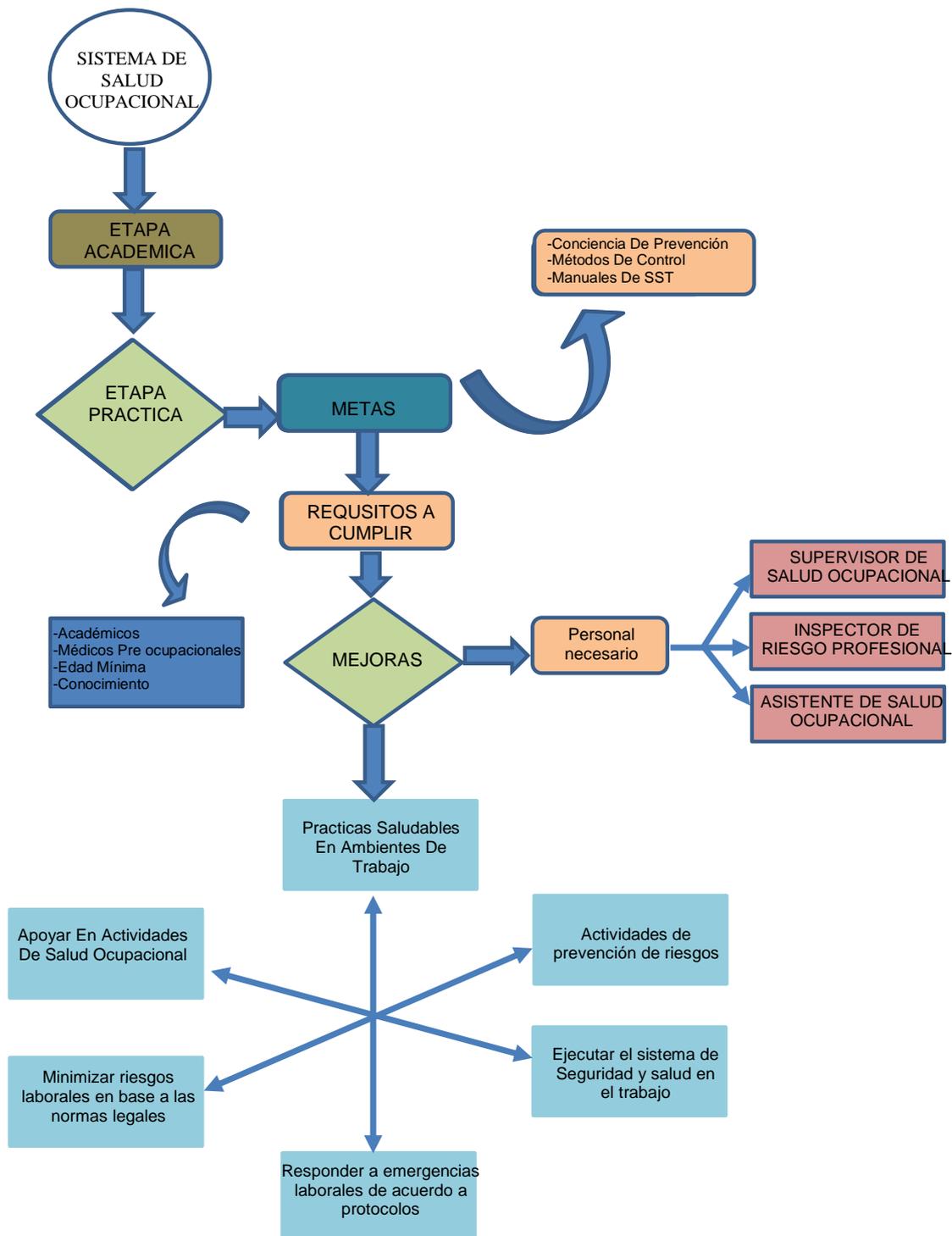
Como un punto importante también se puede plantear como alternativa de mejora la implementación de un plan de acción de seguridad y salud en el trabajo que tenga como política fomentar una cultura organizacional en el cual se cuente con el compromiso de todos los colaboradores en relación a la seguridad y salud ocupacional, se basa en un reglamento que brinde el concepto y pasos a seguir con respecto a prevención de riesgos, manipulación de maquinaria y equipo, principios ergonómicos y uso obligatorio de equipos de protección (Ppts) y que permita realizar acciones como un plan de contingencia que permita realizar una prevención de riesgos y emergencias (antes, durante y después del incidente) y que determine un responsable del seguimiento y medición del cumplimiento del plan de acción (Check list de inspecciones de orden y limpieza.) y permita la prevención y control de accidentes de mayor magnitud.

Por otro se podría tomar en consideración para el Hotel la Encantada Casa Boutique Spa la implantación del estándar OSHAS 18001 que ha sido desarrollado por las principales aseguradoras del mundo con el objeto de ser compatibles con normas ISO cumpliendo la metodología de la mejora continua cumpliendo con el ciclo de PDCA (Planificar, hacer verificar y actuar), el estándar especifica los requisitos para implementar un Sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo formulando una política y objetivos específicos tomando en consideración los requisitos legales y la información sobre los riesgos inherentes a su actividad. Es importante señalar que tomando en consideración el estándar OSHAS existe la posibilidad de certificarse de forma voluntaria sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos, y que el tamaño del sistema se adecua al tamaño, cultura la naturaleza de las actividades de la empresa a evaluar.

También se considera como punto fundamental plantear alternativas de mejora en la aplicación de participación de los colaboradores en actividades propias de salud ocupacional, apoyar en minimizar riesgos en los puestos de trabajo, cumplir con protocolos de primeros auxilios para reforzar la seguridad, además

se debe pensar en aplicar manuales de procedimientos y otros con el fin de lograr mejoras en el desempeño de los colaboradores, además de fomentar su capacitación, todo esto se puede observar en el siguiente diagrama de flujo.

FIGURA 14 Diagrama De Flujo De Propuesta De Mejora



4.4 Métricas De Control

Para las medidas de seguimiento y corrección, se ha considerado elaborar un check list de inspecciones de orden y limpieza, con la finalidad de conseguir un mejor aprovechamiento del espacio, una mejora en la eficacia y seguridad del trabajo y, en general, un entorno más cómodo y agradable, para ello se deberá Mantener los lugares de trabajos limpios, ordenados, bien ubicados y accesibles, debidamente señalizados según sea el caso.

El Check list de inspección se realizará cada semana por el encargado de mantenimiento y áreas públicas, con el objetivo de lograr el compromiso del personal y llegar a fomentar una cultura en la que la organización se identifique como aquella que se preocupa por la salud y seguridad de su personal, mejorando los coeficientes de prevención de riesgos en un 80%.

Para corroborar la mejora realizada se debe tomar en cuenta a través del check list una mejora en los coeficientes de respuesta sobre los ambientes de trabajo adecuados, así como ambientes menos húmedos y con suficiente iluminación y deben alcanzar un 75% de satisfacción, también se deber controlar los coeficientes del uso adecuado de los equipos de trabajo el incremento de equipos contra incendios y programas de capacitación para prevención de uso de artículos contaminantes y la señalización de los mismos.

Esto mejorará si se determina un adecuado planteamiento de procedimientos explicados en un manual el cual se debe difundir a todos los colaboradores el cual debe utilizarse como guía en el desarrollo de actividades y se debe conseguir que en un porcentaje del 90% los trabajadores realicen sus funciones bajo el amparo de dicho manual.

Por otro lado también se debe corroborar la mejora de los indicadores de cumplimiento logrando un crecimiento del 25% en la percepción que tienen los colaboradores sobre los riesgos de la vista a raíz del uso de pantallas sin protección, además de controlar el desempeño de los colaboradores al

momento de manipular artículos pesados donde deben utilizar las fajas adecuadas para esto, el hotel también colaborará invirtiendo en la compra o habilitación de productos ergonómicos que eviten posturas inadecuadas, también se puede medir el resultado de la mejora en el estrés organización de tiempos relaciones de trabajo entre compañeros y la mejora del clima organizacional.

También se puede medir la calidad humana respecto a la atención a trabajadores con síntomas patológicos alergias u otros midiendo la satisfacción de la respuesta de la empresa a este hecho, además será importante controlar el nivel de capacitaciones que reciben los colaboradores respecto a primeros auxilios, prevención de riesgos, normas de prevención y otros.

Para tener un mejor entendimiento entre la relación existente entre las métricas de control se muestra el siguiente cuadro para señalar los coeficientes que se esperan alcanzar con la propuesta de mejora planteada.

Tabla 19 **Métricas De Control**

OBJETIVOS	ACCIONES A CONTROLAR	INDICADOR DE CONTROL
Definir los procedimientos para el funcionamiento del plan de salud y seguridad en el trabajo en Encantada Casa Boutique Spa.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de manuales de funciones y procedimientos para los diferentes puestos de trabajo del hotel, cuadro de requerimientos para la mejora de infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los procedimientos implementados en el manual en un 90%
Determinar los principales riesgos existentes en las actividades regulares de operación en Encantada Casa Boutique Spa	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevistas • Visitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de personal no capacitado • Infraestructura inadecuada • Personal con afecciones de salud.
Promover una cultura de prevención de riesgos laborales para el efectivo desempeño de los trabajadores de Encantada Casa Boutique Spa	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del personal en cumplir los procedimientos y lograr una cultura de prevención 	<ul style="list-style-type: none"> • Control permanente de cumplimiento de normas y procedimientos para prevención de riesgos en un 80%
Proponer la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Hotel Encantada Casa Boutique SPA de la ciudad del Cusco.	Desarrollo de un sistema de planificación de la seguridad y salud en el trabajo dentro del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento de los manuales, funciones y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. en un 75%

Tabla 20: **Check List De Inspección**

CHEK LIST DE INSPECCIONES DE ORDEN Y LIMPIEZA					
		SI	INCOMPLETO	NO	NO PROCEDE
Locales.					
1.-	Las escaleras están limpias, libres de obstáculos y en buen estado.				
2.-	Las ventanas y tragaluz están limpias				
3.-	Las áreas públicas se encuentran limpias, sin obstáculos en los pasillos.				
4.-	El sistema de iluminación se mantiene limpio.				
5.-	Los equipos de seguridad se encuentran visibles.				
Suelos y Pasillos.					
1.-	Los suelos se encuentran limpios y secos.				
2.-	Las vías de circulación se encuentran señalizadas.				
3.-	Los pasillos están libres de obstáculos y limpios.				
Almacén					
1.-	Los materiales y sustancias de almacén se encuentran bien ubicados.				
2.-	El almacén se encuentra en buen estado de limpieza y orden sin obstáculos.				
Maquinaria, equipos y herramientas.					
1.-	Se encuentran en su lugar, limpios, sin fuga y libres de grasa				
2.-	Se encuentran con su protección y seguridad necesaria.				
3.-	Los cables eléctricos se encuentran en buen estado, limpios libres de grasa.				
Residuos.					
1.-	Los contenedores de basura se encuentran bien ubicados				
2.-	Se encuentran limpios, clasificados y en buen estado.				

Fuente: elaboración propia

RECOMENDACIONES

- Se observa la falta de conocimiento a nivel general sobre el conocimiento de la ley de seguridad y salud en el trabajo, por consecuente el hotel no cuenta con una política definida sobre la prevención de riesgos, omitiéndose inducciones capacitaciones de riesgos y seguridad y organización para formar ordenadamente una estructura seguridad y salud dentro del hotel, por ende se recomienda formar a nivel gerencial implicando todos los trabajadores del hotel, apoyados en base a consultorías externas profesionales, una conciencia en cultura organizacional orientando a la prevención de riesgos laborales con el fin de salvaguardar y maximizar el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores.
- Asimismo, según las inspecciones realizadas se calcula una serie de riesgos de seguridad y salud en el ambiente de trabajo del hotel, por lo que se propone a la gerencia general con la participación del área administrativa y personal del hotel y mediante una consultora experta en seguridad y salud ocupacional, realizar una serie de evaluaciones para determinar los riesgos existentes en el establecimiento, de esta manera establecer contingencias en las actividades regulares del hotel, con el fin plantear medidas y controles para minimizar y eliminar estos peligros.
- Adicionalmente, se contempla que el hotel no cuenta con manuales de funciones concernientes a la seguridad y salud en el trabajo, para ello se propone a la gerencia y a los jefes de cada área del hotel definir los procedimientos para los diferentes puestos de trabajo del hotel, implementar cuadros que permitan observar los requerimientos para la mejora de infraestructura, identificar los riesgos y definir funciones por áreas que propongan cronogramas de actividades para la prevención de riesgos dentro de cada puesto de trabajo, con el objetivo establecer un plan de salud y seguridad en el trabajo.

- Finalmente, estos determinantes fuertemente sugieren a la gerencia y administración del hotel La Encantada casa Boutique Spa en la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, mediante el incentivo de una cultura organizacional orientada a la prevención de riesgos laborales, plantear medidas, controles para minimizar y eliminar estos peligros y establecer un plan de salud y seguridad en el trabajo.

CONCLUSIONES

1. Es un hecho que los colaboradores del hotel Encantada Casa Boutique Spa no están del todo capacitadas acerca del tema de salud y seguridad en el trabajo, el no conocer sobre los riesgos asociados a cada actividad y la falta de entrenamiento por parte de las jefaturas al personal de campo confirma este hecho, este estudio da a conocer que no se han impartido, capacitaciones, acerca del tema ya que no existe una cultura organizacional de prevención de riesgo, higiene y salud ocupacional lo que hace más evidente la posibilidad de que cualquier miembro del equipo este propenso a sufrir accidentes o enfermedades laborales.

Teniendo en cuenta que el objetivo general del presente trabajo es la de proponer un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo se prueba que es sumamente necesario y útil el proponer este sistema.

2. Después de haber aplicado las entrevistas y cuestionarios relacionados a los riesgos a los que está expuesto el personal del hotel, se ha determinado como uno de los principales problemas a los que están expuesto los colaboradores los riesgos físicos y los de manipulación de carga pesada, estando entre las principales actividades el transporte de maletas y el armado de camas para lo cual se debe trabajar en la mejor manera de reducir los riesgos determinados y así buscar el cumplimiento de uno de los objetivos del trabajo.
3. Los riesgos ergonómicos que están representados con las diferentes posturas y comportamientos repetitivos que se dan en las labores diarias resaltando las áreas de recepción, conserjería y House Keeping, los riesgos de manipulación de contaminantes que van relacionados al manejo de las diferentes sustancias químicas que se tienen para la limpieza de los baños, habitaciones, lavado de ropa de cama y limpieza de áreas públicas, son riesgos comunes por lo que será necesario la creación de los manuales de procedimientos y funciones de las

necesidades y requerimientos de cada puesto de trabajo, establecer el Check list para la manipulación y uso de maquinarias, así como los manuales de uso de sustancias nocivas y además de tener una política de protección.

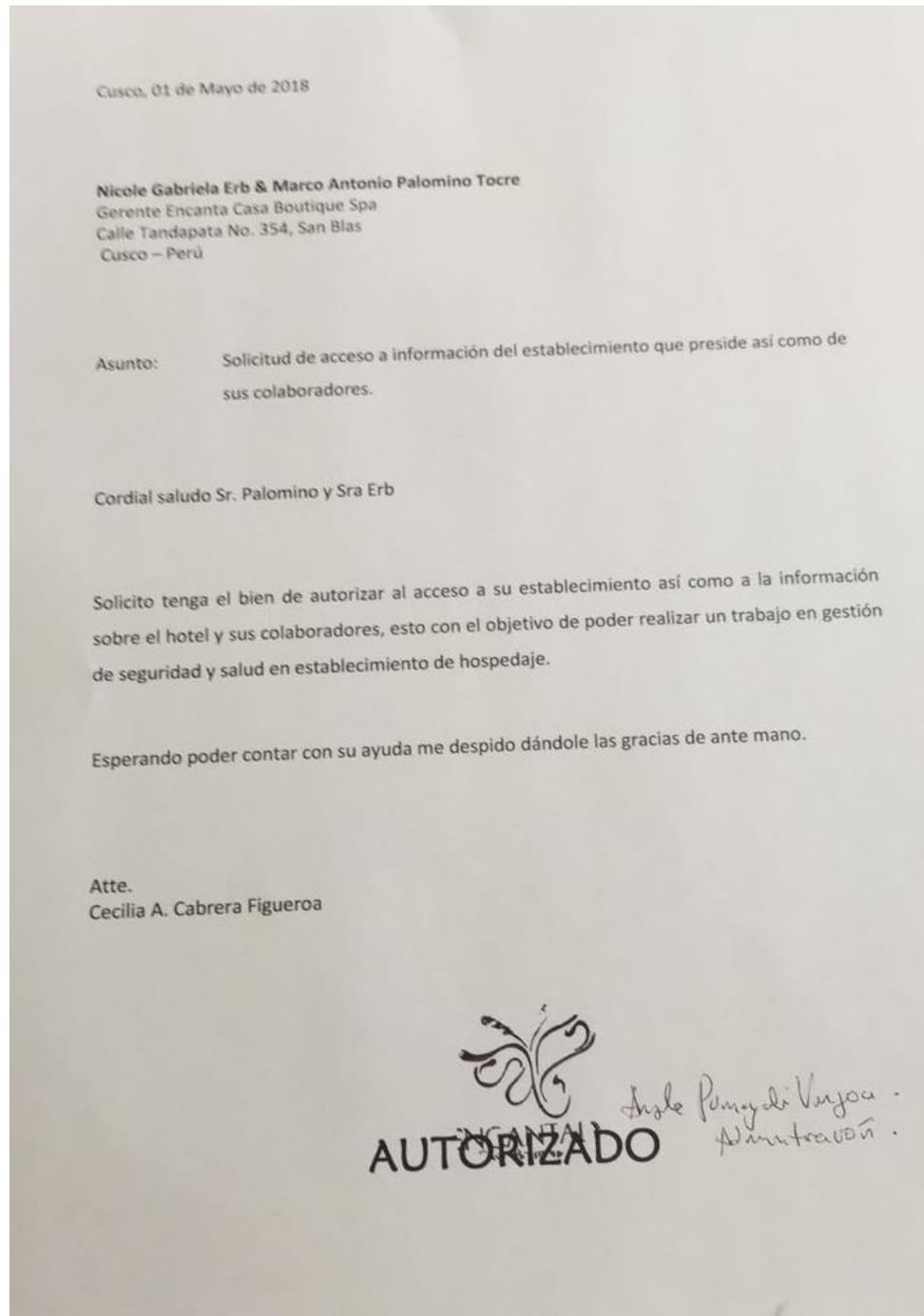
4. Un aspecto positivo de la gerencia es el interés por establecer e implementar un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, mediante desarrollo de una cultura de prevención de riesgos en el personal, a través de la capacitación constante e inclusive la contratación de una empresa consultora y especialista en Seguridad y Salud en el trabajo para implementar los mejores mecanismos de prevención y control de riesgos.

Bibliografía

- Ilo - *International Labour Organization, Occupational Safety And Health Convention*. (1981). Obtenido De International Labour Organisation: [Www.ilo.org/Dyn/Normlex/En/F?P=Normlexpub:12100:0::No::P12100_Instrument_Id:312300](http://www.ilo.org/Dyn/Normlex/En/F?P=Normlexpub:12100:0::No::P12100_Instrument_Id:312300)
- Plan Nacional De Seguridad Y Salud En El Trabajo. (17 De Abril De 2017). *El Peruano*.
- Areces, R. (2009). *Curso Seguridad Y Salud En El Trabajo 2da Edicion Deeditorial*.
- Arellano , D., & Ponce , I. (2009). Suprema Corte Justicia De La Nacion. *Semanario Judicial De La Federacion Y Su Gaceta*.
- Bellovi, M. (2006). *Seguridad En El Trabajo*. España: Instituto Y Seguridad De Higiene En El Trabajo.
- Bellovi, M. B. (2013). *Seguridad En El Trabajo*. Inst.Nacional Seguridad Higiene Trabajo.
- Chinchilla Sibaja, R. (1999). *Salud Y Seguridad En El Trabajo*. Univeridad Estatal A Distancia.
- Dirección General De Salud Ambiental, D. E. (2015). *Manual De Salud Ocupacional. (Ops / Peru / 05.05) Hecho El Depósito Legal N° 2005 - 2647*. Lima.
- Larns Harms Ringdahl. (2001). *Principles And Practice In Occupational Safety* (2da Ed.). Londres, Inlaterra: Taylor & Francis.
- Mintra. (08 De Agosto De 2014). *El Reglamento De La Ley N° 29783*. Obtenido De [Http://Www.Mintra.Gob.Pe/Normacompletasnil.Php?Id=3601](http://www.mintra.gob.pe/normacompletasnil.php?id=3601): [Www.Mintra.Gob.Pe/Normacompletasnil.Php?Id=3601](http://www.mintra.gob.pe/normacompletasnil.php?id=3601)
- Oms- Digesa-Ministerio De Salud. (2005). *Manual De Salud Ocupacional*. Obtenido De [Www.Digesa.Minsa.Gob.Pe/Publicaciones/Descargas/Manual_Deso.Pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.pdf)
- Ponce, M. (2009). *Ohsas 18002:2008 Sistemas De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo De Ohsas 18001:2007*. Madrid: Aenor Ediciones.
- Ponce, M. (2009). *Ohsas 18002:2008 Sistemas De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo De Ohsas 18001:2007*. Madrid España: Aenor Ediciones.
- Prado, J. F. (2015). *Clima Y Ambiente Organizacional, Trabajo, Salud Y Factores Psicosociales*. Manual Moderno.
- Reategui, S. (2016). *La Metodologia*. Obtenido De Calameo: [Https://Www.Calameo.Com/Books/00501253187537a9e0940](https://www.calameo.com/books/00501253187537a9e0940)
- Robledo Henao, F. (2014). *Seguridad Y Salud En El Trabajo Conceptos Basicos*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Romeros, J. C. (2002). *Gestion De La Prevencion De Riesgos Laborales*. Madrid España: Diaz De Santos.
- Rubio Romero, J. (2002). *Gestion Prevencion Riesgos Laborales*. Madrid: Diaz Santos.

ANEXOS

Anexo 1 Carta De Solicitud De Información



Anexo 2 Check List

RESUMEN DE ENCUESTAS DEL HOTEL LA ENCANTADA CASA BOUTIQUE SPA								
			si	no	no sabe	no procede	TOTAL	
1	Diseño del puesto de trabajo	Diseño del puesto de trabajo						
		Altura de la mesa de trabajo inadecuada para el tipo de tarea o para las dimensiones del trabajador						
		Espacio de trabajo insuficiente o inadecuado						
		El diseño del puesto dificulta una postura de trabajo cómoda						
		Los controles y los indicadores asociados a su trabajo se visualizan con dificultad						
		Trabajo en situación de aislamiento o confinamiento (aunque sea esporádicamente)						
		Zonas de trabajo y lugares de paso dificultados por exceso de objetos						
		Carencia de vestuarios						
2	Condiciones ambientales	Condiciones ambientales						
		Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes de mucho calor o frío						
		Humedad ambiental inadecuada						
		Corrientes de aire que producen molestias						
		Ruidos ambientales molestos o que provocan dificultad en la concentración para la realización del trabajo						
		Insuficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral						
		Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo o su entorno						
		Percibe molestias frecuentes en los ojos						
3	Equipos de trabajo	Equipos de trabajo						
		Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado						
		Carece de instrucciones de trabajo, en lenguaje comprensible para los trabajadores en relación al uso de los equipos o herramientas						
		El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado						
	4	Incendios y explosions	Incendios y explosions					
			Se almacenan o manipulan productos inflamables o explosivos					
			Elementos de lucha contra el fuego insuficientes, lejanos o en malas condiciones					
			Desconocimiento de cómo utilizar los elementos de lucha contra el fuego					
5	Agentes contaminantes (químicos, físicos – radiaciones ionizantes y no ionizantes- y biológicos) y condiciones de trabajo en laboratorio	Agentes contaminantes (químicos, físicos – radiaciones ionizantes y no ionizantes- y biológicos) y condiciones de trabajo en laboratorio						
		Poca información sobre el riesgo de los agentes químicos, físicos o biológicos que utiliza						
		Inexistencia, insuficiencia o poco hábito de trabajo en vitrinas o cabinas de seguridad adecuadas						
		Productos peligrosos indebidamente etiquetados / identificados						
		Carencia de procedimientos de trabajo en los que se incluyan medidas de seguridad en el trabajo con este tipo de agentes						
		Inexistencia, insuficiencia o poco hábito de trabajo con equipos de protección individual (guantes, gafas, protecciones respiratorias, etc.)						
		Hábitos de utilización de batas y ropa de trabajo incorrectos						
		Inexistencia de contenedores adecuados y correctamente señalizados, para residuos						
	Se come, fuma, bebe o se usan cosméticos en almacén de productos químicos, animales, invernaderos, etc.)							

6	Trabajos con pantallas de visualización de datos	Trabajos con pantallas de visualización de datos					
		Pantalla mal situada y sin posibilidad de reubicación					
		Inexistencia de apoyo para el antebrazo mientras se usa el teclado					
		Resulta incómodo el manejo del ratón					
		La silla es incómoda o sin dispositivo de regulación					
		Insuficiente espacio en la mesa para distribuir el equipo necesario (ordenador, documentos, impresora, teclado, teléfono, etc.)					
		Insuficiente espacio libre bajo la mesa para una posición cómoda de las piernas					
		Inexistencia de atril y/o reposapiés en caso de precisar alguno de estos accesorios					
		Percibe molestias frecuentes en la vista, espalda, muñecas, etc					
7	Carga física y manipulación manual de cargas	Carga física y manipulación manual de cargas					
		Manipula, habitualmente, cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable					
		Realiza esfuerzos físicos importantes, bruscos o en posición inestable (distancia, torsión o inclinación del tronco)					
		El espacio donde realiza este esfuerzo es insuficiente, irregular, resbaladizo, en desnivel, a una altura incorrecta o en condiciones ambientales o de iluminación inadecuadas					
		Su actividad requiere un esfuerzo físico frecuente, prolongado, con periodo insuficiente de recuperación o a un ritmo impuesto y que no puede modular					
		Al finalizar la jornada, se siente "especialmente" cansado/a					
8	Otros factores ergonómicos	Otros factores ergonómicos					
		Posturas de trabajo forzadas de manera habitual o prolongada					
		Movimientos repetitivos de brazos / manos / muñecas					
		Posturas de pie prolongadas					
		Trabajo sedentario					
		Otras posturas inadecuadas de forma habitual (de rodillas, en cuclillas, ...)					
		Tareas con altas exigencias visuales o de gran minuciosidad					
		Trabajo a turnos (nocturnos o rotatorios)					
9	Factores psicosociales	Factores psicosociales					
		El nivel de atención requerido para la ejecución de su tarea es elevado					
		Su trabajo es monótono y/o con poco contenido					
		Realiza tareas muy repetitivas					
		Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente y/o pueden tener consecuencias graves					
		El ritmo o la cadencia de su trabajo le viene impuesto					
		Los periodos de descanso de su trabajo le vienen impuestos					
		La información que se le proporciona sobre sus funciones, responsabilidades, competencias métodos de trabajo, etc. es insuficiente					
		Es difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos, basarse en instrucciones incompatibles o con las que no está de acuerdo					
		Su situación laboral es inestable					
		Carece de posibilidades de formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza					
		Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo					
		La organización del tiempo de trabajo horarios, turnos, vacaciones, etc. le provoca malestar					
		Las relaciones entre compañeros y/o jefes son insatisfactorias					
		Carece de autonomía para realizar su trabajo					
		Se siente usted y el trabajo que efectúa infravalorado					
		Se siente discriminado en su entorno laboral					
		Se producen situaciones que impliquen violencias psíquica o física por cualquier motivo					
10	Sensibilidades especiales	Sensibilidades especiales					
		Su estado físico o biológico (embarazo, alergia, minusvalía, enfermedad, patología previa, aptitud física, etc.) presenta problemas con las condiciones del puesto de trabajo					
11	Deficiencias en la actividad preventiva	Deficiencias en la actividad preventiva					
		Ha recibido información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto					
		Puede acceder a los cursos de formación en Prevención de Riesgos Laborales					
		Considera adecuada y suficiente esta formación					
		Considera que en su Centro laboral se tiene en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo					
		Tiene conocimientos de primeros auxilios relacionados con su puesto de trabajo					
		Posee Delegado de Prevención su Centro laboral					
		Conoce cómo está organizada la prevención en el hotel					
		Se incluyen las normas de prevención de riesgos en las instrucciones que recibe para desarrollar su trabajo					
		Se ha implantado en su Centro laboral el preceptivo Plan de Emergencia y se realizan simulacros periódicamente					
		Se efectúan estudios para la vigilancia de la salud (reconocimientos médicos específicos iniciales, periódicos u otros)					

Anexo 3 Registró Fotográfico Del Establecimiento Encantada Casa Boutique Spa

Ingreso Al Hotel Encantada Casa Boutique Spa



Habitación Matrimonial - Simple



Habitación Doble



Habitación Triple



Recepción



Cocina



Comedor



Spa



}

Áreas Públicas

Lobby Primer Piso



Tercer Piso



Jardines



Escaleras A Las Habitaciones



Vista Cuarto Piso

