

ARTÍCULO

MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL HOTEL JAGUA DE LA PROVINCIA DE CIENFUEGOS

Ing. Claudia Martha Pérez Hernández, Universidad de Cienfuegos

E-mail: claumar1910@yahoo.com

Msc. Aníbal Barrera García, Universidad de Cienfuegos

E-mail: abarrera@ucf.edu.cu

Ing. Miryam Fernández González, Directora de Capital Humano del Hotel Jagua

E-mail: rrhh@jagua.gca.tur.cu

RESUMEN

En el presente trabajo se muestra un procedimiento para la implantación de la norma NC 18001: 2005, en organizaciones hoteleras, el cual es aplicado en el Hotel Jagua de la provincia de Cienfuegos. A partir de la utilización de la guía diagnóstico para la implantación de la norma, la cual recoge los requisitos que debe cumplir el proceso de gestión de seguridad y salud del trabajo, se declaran las debilidades del mismo, así como su prioridad. Finalmente se elabora un plan de mejora para cada una de las debilidades determinadas, además se establecen un conjunto de indicadores que permiten monitorear el desempeño de las actividades relacionadas con la seguridad y salud del trabajo en el proceso objeto de estudio.

Palabras clave:

Sistema de gestión, Seguridad y salud en el trabajo.

ABSTRACT

In this paper it is presented a procedure to the implementation of the norm NC 18001: 2005, in hotel enterprises, it is applied in Jagua Hotel in Cienfuegos. Since the implementation of the diagnostic guide for the implementation of the standard, this sets out the requirements that must meet the process safety management and health, are declared the same weaknesses and its priority. Finally, develop a plan of improvement for each of the weaknesses identified, in addition to establishing a set of indicators to monitor the performance of activities related to safety and health in the process under study.

Key words:

Management System, Safety and Occupational Health.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la producción a gran escala en el mundo a partir de los grandes avances tecnológicos, trajo aparejado, un incremento significativo del número de accidentes mortales, lamentables lesiones y daños ecológicos, provocados por condiciones inadecuadas de trabajo en las organizaciones empresariales y por la ausencia de una conciencia de la importancia de trabajar para mejorarlas en bien del hombre, de la eficiencia y del entorno.

En los últimos años han surgido convenios y organizaciones internacionales promotoras de la seguridad y salud de las personas en las empresas. Se han emitido normas como las OHSAS 18000 de seguridad y salud del trabajo, que constituyen guías de alto valor y que proponen los requisitos mínimos para los sistemas de gestión de esta temática en las empresas. La gestión con enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo (SST), constituyen hoy, junto a la calidad y la productividad, un desafío de primer orden.

Es evidente el progreso de estas actividades, pero todavía no se logra disminuir significativamente la ocurrencia de accidentes y daños, (Rodríguez González, 2007), los cuales se manifiestan prácticamente en todos los sectores, incluido el de hostelería, donde las actividades realizadas suelen ser muy diversas, desempeñarse en lugares de gran tamaño, y poseer un ritmo intenso.

El Hotel Jagua perteneciente al Ministerio del Turismo y como parte del sector de la hostelería en la provincia de Cienfuegos, es seleccionado para la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por la norma NC 18001:2005, pero no se ha realizado un diagnóstico respecto al proceso de implantación, no se conocen las herramientas que posibiliten enfocar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a procesos, elementos que constituyen una premisa en las normas mencionadas.

DESARROLLO

Aplicación de la guía de implantación de la NC 18001:2005 en el Hotel Jagua

El procedimiento para la implantación de la norma NC 18001:2005 se presenta en la figura 1.

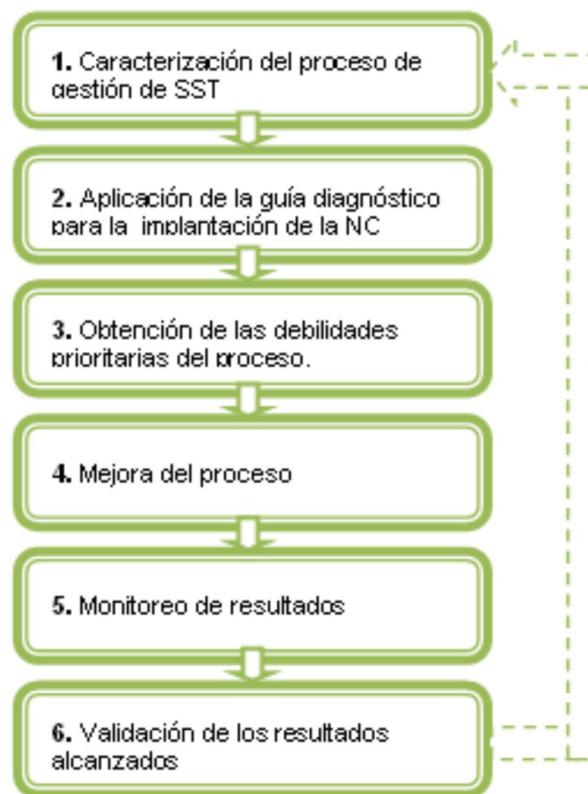


Figura 1: Procedimiento para la implantación de la NC 18001:2005. Fuente: Elaboración propia

Etapa 1: Caracterización del proceso de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Como resultado se describe la esencia, el alcance y los requisitos del proceso, los cuales quedan representados mediante un diagrama SIPOC (ver Pérez Hernández, 2010).

Se realiza la descripción del subproceso de gestión de riesgos laborales y de las principales actividades que conforman el proceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo, mediante una tabla, donde aparece el nombre, descripción, responsable y documentación de cada una ellas y quedan representadas por medio de un Diagrama de Flujo Qué-Quién.

Etapa 2: Aplicación de la guía diagnóstico para la implantación de la norma NC 18001:2005

Se realiza la identificación de los puntos fuertes y débiles del proceso de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para lo cual se utiliza la Guía Diagnóstico de la norma NC 18001: 2005.

MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL HOTEL JAGUA DE LA PROVINCIA DE CIENFUEGOS

Los resultados de la aplicación de este instrumento se identifican claramente que 65 requisitos se cumplen (ya sea en parte o totalmente) y que 17 se incumplen actualmente en la organización, lo que representa un 79% y 21% respectivamente, del total de requisitos (82) que plantea la guía.

Etapas 3: Obtención de las debilidades prioritarias del proceso

Con el resultado de la guía de diagnóstico se obtienen las debilidades del proceso, las cuales se priorizan mediante la técnica UTI, determinándose que debe trabajarse de manera urgente en:

- Deficiente gestión de riesgo laboral.
- No se cuenta con indicadores para medir eficiencia y eficacia en la gestión de la seguridad y salud.
- No se ha elaborado el procedimiento de comunicación ni de auditoría interna al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Etapas 4. Mejora del proceso

A lo largo de las etapas desarrolladas se identifican las debilidades del proceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo que conlleva a establecer un levantamiento de soluciones que propicien su mejora, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1: Levantamiento de soluciones.

Fuente: *Elaboración propia*

No.	Aspecto incumplido según Guía aplicada	Debilidad	Propuesta de solución
II.1.1	Identificación de peligros y evaluación y control de riesgos.	Deficiente gestión de riesgo laboral.	1. Realizar la aplicación de un procedimiento para la identificación de peligros, y la evaluación y control de riesgos, que cumpla con los requisitos de la legislación vigente.
II.1.2	Metodología.		

IV.1	Medición y seguimiento del desempeño	No se cuenta con indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia del proceso	2. Establecer indicadores del proceso, a partir de la consulta de los propuestos por otros autores y realizar una sesión de trabajo con expertos para determinar cuáles son acordes.
III.3	Consulta y comunicación	No se ha elaborado el procedimiento de comunicación, ni de auditoría interna.	3. Elaborar el procedimiento de consulta y comunicación, así como el de auditoría interna.
IV.4	Auditoría		

El proyecto es organizado mediante un plan de mejora, empleando la técnica de las 5W1H, para cada una de las prioridades identificadas con anterioridad. A continuación se listan las acciones realizadas.

Prioridad 1: Gestión de riesgos laborales en el Hotel Jagua

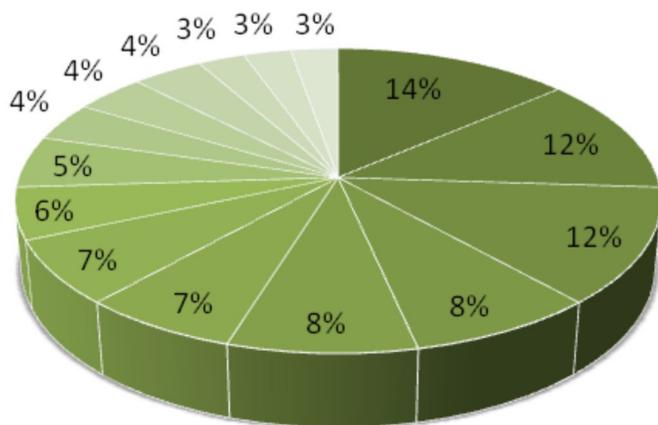
Con el objetivo de identificar debilidades en el proceso de gestión de riesgos en la entidad, se aplica la técnica de Análisis de los Modos de Fallos y sus Efectos (FMEA). De esta manera se obtienen los fallos potenciales del proceso, los cuales denotan carencia de metodologías para la gestión de riesgo laboral, incluyendo personal especializado para llevar a cabo las acciones relacionadas con el proceso, lo que indica la necesidad de aplicar un procedimiento que cuente con herramientas para la gestión de riesgo laboral en la organización, además se confecciona la ficha del proceso objeto de estudio.

Identificación y evaluación de factores de riesgos laborales

Para desarrollar la identificación de factores de riesgos se utilizan varios métodos como: observación, entrevistas y la lista de chequeo que propone la Resolución 39/2007, la cual es adaptada a la organización.

La distribución de factores de riesgos o peligros identificados por áreas se observa en el gráfico de la figura 2, en esta se muestra el porcentaje (Peso %) que significa la cantidad de riesgos de cada área con respecto al total de los riesgos identificados en dicha organización, sirviendo este análisis para la priorización de estudios posteriores.

MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL HOTEL JAGUA DE LA PROVINCIA DE CIENFUEGOS



- Cocina para trabajadores
- Cocina principal
- Cocina P. Valle
- Carpintería
- Almacén
- Recepción
- Habitaciones C. Verde
- Oficinas
- Habitaciones
- Restaurante P. de Valle
- Restaurante Escambray
- Cuarto Bomba
- Snack Bar
- Cabaret
- Bar Lobby

Figura 2: Estructura de los riesgos.

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de factores de riesgos laborales

Una vez identificados los riesgos laborales por áreas, se lleva a cabo su evaluación por puesto de trabajo, utilizando el Método General de Evaluación de Riesgos, dado en la Resolución 31/2002. Los riesgos evaluados como Insignificante representan la mayor cantidad (30), debido al tipo de actividad que se realiza en este sector. En orden le siguen los evaluados de Tolerable (25) con un 33.33% y los que se evalúan como Riesgos Moderados (15) que tienen un peso de 20% de todos los riesgos inventariados.

Además se realiza un estudio de los factores de riesgos ergonómicos presentes en la organización, donde se obtiene que los puestos con mayor exposición a este tipo de riesgos son las camareras de habitación.

Medidas preventivas a adoptar

En esta etapa del procedimiento, se proponen un conjunto de acciones provisionarias a partir de la identificación de los riesgos laborales, lo que permite la elaboración de un plan de medidas de prevención basado en la técnica de las 5W1H, quedando pendiente establecerse el monto de cada medida preventiva (cuánto), lo cual debe ser realizado por la dirección del Hotel Jagua. Orientado a la revisión de las medidas propuestas se diseña un plan de control.

Prioridad 2: Establecer indicadores del proceso

En este aspecto se proponen un conjunto de indicadores por los cuales debe medirse el desempeño del proceso de gestión de seguridad y salud, para lo cual se consultan los propuestos por (Velásquez Zaldívar, 2002) y los emitidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en el año 2008, se decide realizar una sesión de trabajo con expertos y de esta forma determinar cuáles de estos indicadores son acordes para medir el desempeño del proceso objeto de estudio.

Como resultado de lo anterior quedan elegidos los indicadores de efectividad, eficiencia y eficacia, (ver Pérez Hernández, 2010).

Prioridad 3 y 4: Elaboración del Procedimiento de Consulta y Comunicación y Auditoría Interna

Teniendo en cuenta los requisitos de la norma NC 18001 y las características de la organización objeto de estudio, se describen los procedimientos propuestos.

Consulta y comunicación

Es conveniente que la organización estimule la participación en buenas prácticas de seguridad y salud en el trabajo y el apoyo a sus políticas y objetivos en la materia, de todos los que se vean afectados por sus operaciones, mediante un proceso de consulta y comunicación, siendo esta una de las deficiencias detectadas en el diagnóstico inicial. El Hotel Jagua no cuenta con un procedimiento para la Consulta y Comunicación, para el cumplimiento de este requisito se toman un grupo de acciones, a partir de las cuales se proponen los pasos a seguir para el proceso de Consulta y Comunicación en dicha entidad.

Auditorías

Las auditorías del sistema de gestión de SST brindan una evaluación amplia y formal de la conformidad de la organización con los procedimientos y prácticas de seguridad y salud en el trabajo. Establecer un procedimiento y programa de auditoría interna le permite a una organización revisar la conformidad de su propio sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con la norma NC 18001: 2005. En la organización se encuentra elaborado el programa de auditoría interna del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo no se dispone del procedimiento que establezca los requisitos a cumplir en el proceso de auditoría del sistema, por lo se propone un grupo de acciones encaminadas a su tratamiento. Tomando como base lo tratado, se diseña el procedimiento mencionado anteriormente, permitiendo darle cumplimiento a la deficiencia detectada.

Etapa 5: Monitoreo de resultados

El monitoreo de los resultados se realiza mediante la medición y registro de los indicadores mencionados anteriormente. Además, debe realizarse la revisión por la dirección del sistema al menos semestralmente, según lo planteado en la norma NC 18001:2005 y la práctica de auditorías internas, no menos de dos veces al año debe auditarse cada actuación que permita la identificación de "No conformidades".

Etapa 6: Validación de los resultados alcanzados

Se decide tener en cuenta los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento utilizado (Guía implantación de la norma NC 18001: 2005), para comparar con los resultados alcanzados. Se aplica nuevamente la Guía de Implantación de la norma NC 18001: 2005, la cual recoge los requisitos fundamentales que debe cumplir un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Con el resultado anterior se realiza la comparación con el obtenido inicialmente, esta representación se muestra en la figura 3. Se evidencia que solamente el 7% de los requisitos que plantea la guía utilizada no son cumplidos en esta entidad, se verifica un aumento en los % de cumplimiento.

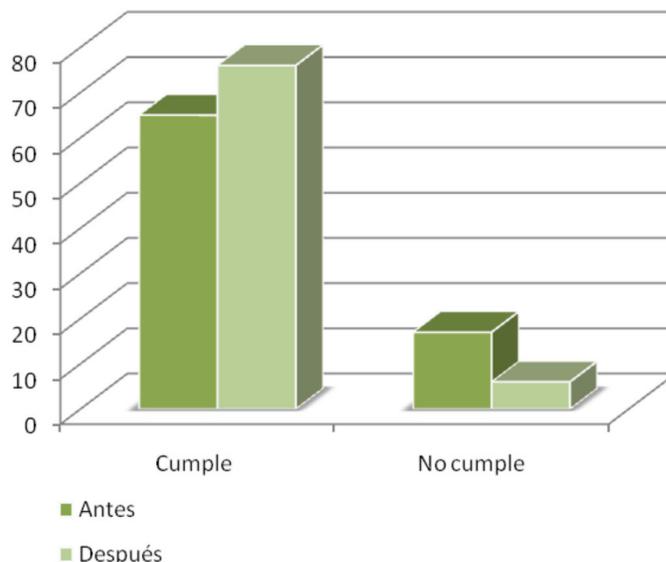


Figura 3: Comparación de los resultados obtenidos respecto al cumplimiento de los requisitos de la Guía de Implantación de la norma NC 18001: 2005 en el Hotel Jagua.

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

Al aplicar la guía de diagnóstico de implantación de la NC 18001: 2005 se determinan las fortalezas y debilidades en el proceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el Hotel Jagua de la provincia de Cienfuegos, denotándose deficiencias en la gestión de riesgos laborales, la no existencia de determinados procedimientos en el manual de gestión así como la ausencia de indicadores para medir el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

Se obtienen los fallos potenciales del subproceso de gestión de riesgos laborales que pueden dar origen a la materialización de los mismos, siendo los principales: la no identificación de situaciones peligrosas en las diferentes áreas que componen la organización.

Este trabajo tributa al cumplimiento de los requisitos de la Resolución 31/2002, Resolución 39/2007, Instrucción 2 y 3/2008 y la NC 18001: 2005.

RECOMENDACIONES

Poner en práctica las medidas propuestas, elaboradas a raíz de la identificación de factores de riesgos vinculados a las diferentes actividades que se desarrollan en la organización bajo estudio.

MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL HOTEL JAGUA DE LA PROVINCIA DE CIENFUEGOS

Profundizar en el estudio de los factores de riesgos identificados en el análisis de las condiciones laborales, que fueron evaluados como Moderado y Alto.

Ampliar el sistema con la elaboración de procedimientos específicos para "Identificación y acceso a Requisitos legales y otros Requerimientos", y contribuir a crear la cultura de seguridad que es imprescindible para lograr la preservación del hombre y su entorno, así como el éxito de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- MTSS (2002): Resolución 31 "Identificación, Evaluación y Control de los Factores de Riesgos en el Trabajo. Procedimientos Prácticos". IN MTSS (Ed.). Cuba.
- MTSS (2007): Resolución 39 "Bases (nuevas) Generales de la Seguridad y Salud en el Trabajo". IN MTSS (Ed.). Cuba.
- Oficina Nacional de Normalización (NC) (2005): NC 18001: 2005 "Seguridad y Salud en el Trabajo - Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional - Requisitos". *Norma Cubana* NC 18001. Ciudad de La Habana.
- Pérez Hernández, C. (2010): *Aplicación de un procedimiento para la mejora de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el Hotel Jagua de la provincia de Cienfuegos*. Universidad de Cienfuegos.
- Pons Murguía, R.; Villa, E. (2006): *Gestión por proceso*. Monografía. Cienfuegos, Universidad de Cienfuegos.
- Rodríguez González, I. (2007): *Seguridad y Salud en el Trabajo*, La Habana, Editorial Félix Varela.
- Velázquez Zaldívar, R. (2002): *Modelo de Mejora Continua para la Gestión de la Seguridad e Higiene Ocupacional. Aplicaciones en Empresas de la Industria Alimentaria*. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría".