

**Universidad de Sancti Spíritus  
“José Martí Pérez”  
Facultad de Contabilidad y Finanzas**

## **TRABAJO DE DIPLOMA**

**Título:**

**Diseño e implementación de un Sistema de  
Seguridad y Salud en el Trabajo, en el Complejo  
Hotelero Rijo Plaza Sancti Spíritus**

**Autora: Yaneh García Gómez**

**Tutor: Msc. Irenio Curbelo Tribicio**

**“Año 52 de la Revolución”**

**Curso 2010-2011**

**Pensamiento:**

*"Una Política de Seguridad y Salud, si en realidad lo es, tiene que encaminarse a la búsqueda del bienestar y la mejora continua de la calidad de vida de los trabajadores".*

Ché

## **Agradecimientos**

*Mil gracias a todo aquel que dedicó un solo minuto a pensar en mi tesis.*

## **Resumen**

El Complejo Hotelero Rijo-Plaza ha desarrollado una fuerza de trabajo preparada la cual necesita para su adecuado funcionamiento. El presente trabajo tiene como objetivo Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para minimizar los riesgos laborales en el Complejo Rijo-Plaza. En las diferentes etapas de la investigación fue necesaria la utilización de herramientas como la Tormenta de ideas, Listas de chequeo, Observación y Trabajo en grupo, proporcionando a la instalación la posibilidad de realizar la toma de decisiones, relacionadas con la gestión de la Seguridad y salud en le Trabajo, sobre la base del tratamiento de la información del propio proceso, para constituir un valor agregado a la Instalación.

## Índice

<b>Capítulo I Fundamentación teórica.</b>	
1.1 La relación hombre-trabajo-salud.	
1.2 Efectos del trabajo sobre la salud	
1.3 El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:	
1.3.1 La Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
1.3.2 Los programas de Seguridad y Salud	
1.3.3 Salud del Trabajo:	
1.3.4 Seguridad del Trabajo:	
1.4 Enfoques por proceso	
1.5 El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo basado en la NC 18000 : 2005.	
1.5.1 Definición política de seguridad	
1.5.2 Planificación	
1.5.3 Implementación y operación	
1.5.4 Verificación y acción correctiva	
<b>Capítulo II Procedimiento para la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la NC 18001 en el Complejo Hotelero Rijo-Plaza</b>	
2.1 Diagnóstico sobre la situación de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	
2.1 Etapas para la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
2.1.1 Política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
2.1.2 Planificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
2.1.3 Implementación y Operación	
2.1.4 Verificación y acción correctiva	
2.1.5 Revisión por la dirección	
<b>Capítulo 3 Implantación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Basado en las NC 18000 en el Complejo Hotelero Rijo - Plaza</b>	
3.1 Caracterización del Complejo Hotelero Rijo - Plaza	
3.2 Vinculación de la empresa con los Sistemas de Gestión	
3.3 Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
3.3.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
3.3.2 Planificación	
3.3.2.1 Planificación para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.	
3.3.2.2 Requisitos legales y otros requisitos	
3.3.2.3 Objetivos y metas	
3.3.3.1 Estructura y responsabilidad	

3.3.3.2 Formación, toma de conciencia y competencia	
3.3.3.3 Consulta y comunicación	
3.3.3.4 Documentación	
3.3.4 Verificación y acción correctiva	
3.3.4.1 Medición y seguimiento del desempeño	
3.3.4.2 No conformidades, acción correctiva y acción preventiva	
3.3.5 Revisión por la dirección	
3.4 Aporte económico del Sistema a la eficiencia y eficacia de la empresa	
Conclusiones	
Conclusiones	
Recomendaciones	
Bibliografía.	

## **Introducción**

Aún cuando las fuerzas de trabajo eran esclavos y sus vidas representaban casi nada para los esclavistas, en el 400 ANE, Hipócrates ya recomendaba “baños higiénicos” a los mineros y se describían las enfermedades más comunes de los esclavos. En las grandes construcciones de catedrales en la Edad Media, se utilizaban mecanismos para la elevación de las cargas con incipientes criterios de seguridad.

En la época de la Revolución Industrial, paralelamente al desarrollo de las maquinarias, se eleva el número de accidentes y averías, por lo que comenzaron a promulgarse legislaciones y establecerse mecanismos de inspección. Los estudios relacionados con la prevención de los riesgos en el trabajo, se remontan precisamente al inicio de la era industrial, vinculados a la necesidad de garantizar condiciones de trabajo seguras, que permitieran la eliminación de accidentes, y enfermedades profesionales. Por esta misma época, ya en el Siglo XVIII, el médico italiano Bernardino Ramazzini, publica el primer tratado sobre enfermedades profesionales.

El desarrollo de la aeronáutica fue otro de los acontecimientos que aportó importantes elementos técnicos y conceptuales a la seguridad, no sólo por la necesidad de garantizar una técnica segura, sino porque marcó el inicio de los estudios estadísticos para determinar la probabilidad de ocurrencia de desperfectos en los equipos.

Paralelamente, los estudios epidemiológicos de morbilidad y mortalidad arrojaban diferencias entre los distintos tipos de categorías vinculadas al trabajo y a los grupos poblacionales. Se comenzaron a relacionar las tendencias a enfermar o accidentarse y como estas tendencias estaban influidas de algún modo por la ubicación en el mundo laboral. De esta manera, el desarrollo de los estudios en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo ha marchado de conjunto al desarrollo tecnológico, la gestión empresarial y la organización del trabajo.

En la actualidad, cada año millones de trabajadores en el mundo sufren accidentes o enfermedades derivadas del trabajo, que producen lesiones de diferente gravedad e

incluso la muerte. Cada uno de estos hechos trae aparejado el dolor no sólo del lesionado sino también de su familia y afecta de una u otra manera a toda la sociedad. Máxime cuando algunos de estos eventos por su magnitud y repercusión humana y material han ganado la categoría de desastres.

A pesar de la repercusión social de estos sucesos, los problemas de la seguridad generalmente han sido interpretados por los empresarios en mayor o menor grado, como normativas o legislaciones que deben cumplir y que les son “impuestas” por inspectores u otras autoridades, incluso como resultado de conquistas de los movimientos obreros. Estos criterios de la llamada “Seguridad Extrínseca”, han prevalecido por muchos años.

Se trata de influir sobre aquellos factores que determinan la competitividad de una empresa, entre los que se reconocen como fundamentales la capacidad de innovación, la calidad de los productos y la productividad, en los que el hombre es determinante. En la actualidad se reconoce que un peso decisivo en el éxito de las organizaciones empresariales, corresponde a la Gestión de Recursos Humanos concebida como sistema.

Por otra parte, los aportes de la controvertida **Ergonomía**; (ciencia, disciplina o técnica, según diferentes criterios), que aborda el complejo campo del trabajo y el equilibrio en la relación hombre-trabajo-salud, han sido considerables desde el punto de vista práctico y han contribuido al desarrollo teórico para el análisis del trabajo y el estudio del hombre sano.

La Seguridad y Salud en el Trabajo constituyen prioridades en las políticas actuales de los organismos internacionales. La Organización Internacional del Trabajo (**OIT**) desarrolla programas para lograr en los países lo que denomina “trabajo decente”, lo que a su vez forma parte de una estrategia para lograr la competitividad empresarial.

La Seguridad y Salud en el Trabajo, debe integrarse a la actividad empresarial como sistema, a partir de su importancia para el logro de los objetivos estratégicos de la organización y el incremento de la calidad de vida de los trabajadores.

Sin embargo, desarrollar e integrar la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a la gestión general de la organización no es una tarea fácil, requiere el cambio de paradigmas muy arraigados, del desarrollo de una cultura organizacional y en particular, de una cultura del trabajo con hábitos seguros. La seguridad al igual que la calidad, como función de la productividad, requiere de la acción de factores sociales y personales.

En todo este empeño, un importante papel corresponde a los dirigentes, mandos intermedios y muy especialmente a los técnicos que están asumiendo en la actualidad esta actividad en los centros, cuya labor de asesoría técnica en la identificación, evaluación de los riesgos, eliminación de los posibles daños y creación de esta nueva cultura es decisiva. Para lograr estos objetivos en nuestros centros, es importante conocer cómo ha sido el desarrollo de la Seguridad y Salud en el Trabajo en el país.

En este sentido, se reconoce que en Cuba, esta actividad ha transitado por diferentes etapas. Una primera, antes del triunfo de la Revolución, en la que la legislación vigente sólo establecía algunos servicios médicos curativos para centros de trabajo de importancia y seguros sociales a muy pocos trabajadores, que no cubrían todos los riesgos.

A partir de 1959, queda establecida una política de protección a la salud y a los trabajadores y se trazan como objetivos fundamentales el mejoramiento sistemático de las condiciones de trabajo, dictándose en 1964 por acuerdo del Consejo de Ministros, las Bases Generales para la Organización de la Protección e Higiene del Trabajo. Estas Bases, se fueron complementando con otros documentos jurídicos. Una tercera etapa puede identificarse a partir de la promulgación de **La Ley No.13** de Protección e

Higiene del Trabajo en 1976 y el posterior desarrollo de una fuerte base normativa y jurídica, que sin lugar a dudas marcó importantes avances en el país en esta materia.

En la década de los noventa y fundamentalmente en los primeros años, al igual que otros aspectos de la vida económica y social del país, la Seguridad y Salud en el Trabajo sufrió un marcado deterioro. Por otra parte, se comenzaron a introducir nuevos criterios acerca de la gestión y prevención de riesgos desarrollados en otros países, así como la aplicación de las normas de calidad (**ISO 9 000**), normas de medio ambiente (**ISO 14 000**) y otras. Se comenzaron a aplicar nuevos conceptos acerca de la denominada seguridad integrada e integral y sobre la evaluación de riesgos, lo que ha prevalecido hasta el presente.

En la actualidad, la Seguridad y Salud en el Trabajo continúa responsabilizada con la integridad y salud del trabajador, lo que incide en la necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en las **NC : 18000 : 2005** en El Complejo Hotelero Rijo – Plaza para alcanzar un sistema de organización de la Seguridad y Salud, integral e integrada, cuya estructura responda a las necesidades de la organización y de cada uno de los trabajadores, asegurando con ello que toda actividad se realice de forma segura, con los riesgos minimizados o controlados y donde es evidente y real el control de la dirección sobre este sistema en busca de una mejora continua. Lo que constituye la **situación problemática** de la presente investigación.

**Problema Científico de la investigación:**

¿Cómo mejorar la Seguridad y Salud en el Trabajo a través del Diseño e Implantación de su Sistema de Gestión basado en las NC 18000: 2005?

A partir de la definición del problema científico se establecen los objetivos de la investigación:

**Objetivo General:**

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para minimizar los riesgos laborales en el Complejo Rijo-Plaza.

**Objetivos Específicos:**

1. Estudiar la bibliografía sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Diseñar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en las NC 18000:2005.
3. Implantar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Complejo Hotelero Rijo-Plaza.

Del análisis del problema científico se deriva la siguiente **Hipótesis de la investigación**: el diseño e implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en las NC 18000:2005 permitirá minimizar o controlar los riesgos laborales a un nivel tolerable.

**Métodos y Técnicas de investigación:**

Se emplean el de análisis- síntesis e histórico - lógico y las técnicas empleadas son la entrevista, revisión documental, trabajo grupal.

**Resultados Esperados:**

Aumentar el nivel de comprensión de los trabajadores sobre la importancia de las medidas de seguridad y salud en el trabajo.

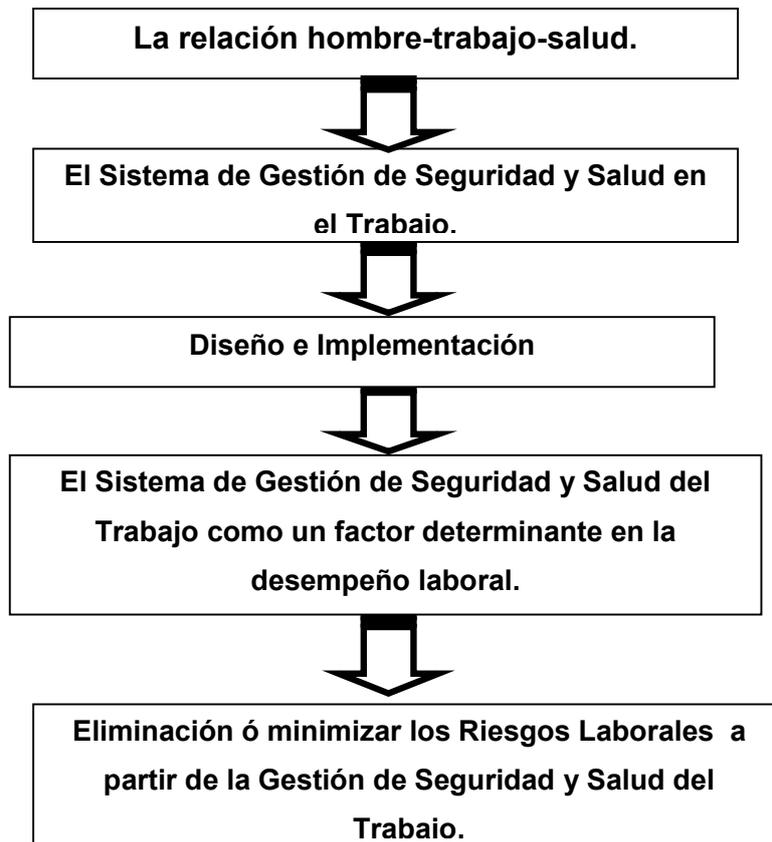
- Reducir los niveles de accidentalidad.
- Mejora el ambiente laboral.
- Mejorar los resultados en la calidad de los servicios.
- Mejorar salud y bienestar de los trabajadores.
- Mejorar los indicadores de eficiencia económica.

## Capítulo I. Fundamentación teórica.

### Introducción

El objetivo de este capítulo es confeccionar el marco teórico referencial de la investigación, donde primeramente se aborda sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, continuando posteriormente con el diseño e implantación de dicho Sistema, basado en la NC 18000: 2005. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como un factor determinante en la eliminación ó minimización de los riesgos laborales, en aras de una mejora continúa. Arribando finalmente a las conclusiones derivadas del estudio de la bibliografía consultada.

**Figura 1.1 Hilo conductor de la investigación**



Fuente: elaboración propia

## **1.1 La relación hombre-trabajo-salud.**

Existen antecedentes de la asociación del trabajo con la salud de los trabajadores desde los albores de la medicina, aunque es a partir del siglo XVIII que se puede identificar una relación entre el trabajo y el estado de salud con la publicación en Italia en 1700 del primer trabajo sobre las enfermedades de los trabajadores realizado por Bernardino Ramazzini (ya mencionado en la Introducción) quien estudia, por primera vez de forma sistemática, las enfermedades originadas en todos los sectores de trabajo de aquella época. Uno de los principios postulados de quién se ha dado en llamar “Padre de la Medicina del Trabajo”, es frente a cada enfermo formular la pregunta ¿En que usted trabaja? Su vigencia se conserva hasta nuestros días y refleja un punto clave dentro del análisis integral del paciente.

El trabajo constituye más de un tercio de la vida útil del ser humano, de ahí que las relaciones del hombre con su actividad laboral resulten decisivas para todo el sistema de acciones de la vida en general además de regular las posibilidades de inserción social.

Las condiciones en que el hombre trabaja, los efectos sobre su equilibrio psicofisiológico y las posibilidades de consumo determinan la vulnerabilidad individual: Esta relación tiene un carácter histórico, el cual debe ser analizado para lograr un conocimiento realista de los efectos que sobre la salud ha presentado el trabajo, al menos en los períodos históricos más recientes.

Se suelen reconocer tres momentos principales para mostrar el desarrollo histórico entre la actividad laboral y la salud:

- 1) La época del capitalismo industrializado. Se caracteriza por un éxodo rural y la concentración de la nueva población urbana, con jornadas de trabajo de 12, 14 y hasta 16 horas, empleo de niños, salarios tan bajos que no aseguran un consumo mínimo indispensable, malas condiciones de vivienda y falta de higiene, promiscuidad, alta frecuencia de accidentes del trabajo y como consecuencia una altísima morbilidad y mortalidad con esperanza de vida muy baja.

Las luchas sociales son fuertes y los adelantos en cuanto a legislación laboral son muy cuestionados y lentos para su puesta en práctica. Ejemplo de ello fueron los 25 años que se necesitaron para aprobar una ley que regulara la jornada de trabajo de 8 horas.

- 2) A partir de la Primera Guerra Mundial se perfilan nuevas necesidades en la organización del trabajo, los medios de producción han sido desarrollados y perfeccionados, las conquistas sociales han establecido algunas iniciativas a favor de la mano de obra duramente afectada y paradójicamente mejor valorada, por su presencia en los campos de batalla.

Comienza un desarrollo sostenido en la aplicación del conocimiento científico a los problemas del trabajo, pero éstos aún responden a metas sociales, por ejemplo en el ámbito socioeconómico: la necesidad constante de un aumento de salario y mejoras en las condiciones en que éste se desarrolla. No se sobrepasa el enfoque maquinocéntrico que valora al trabajador como un elemento más del sistema hombre-máquina.

- 3) Se caracteriza esta etapa por un planteamiento irregular y de problemas y metas en el ámbito socioeconómico y científico técnico, al coexistir diferentes expresiones del proceso productivo que van desde el trabajo individual aislado hasta la total automatización y robotización.

En estos momentos para el análisis de las enfermedades que prevalecen en los países altamente industrializados y (o) en aquellos en vías de desarrollo deben tomarse en cuenta tres fenómenos fundamentales, según Belinguer:

1. Contaminación masiva. Causas múltiples, sinergismo, potenciación y adición entre diferentes sustancias químicas y difusión de contaminantes desde la fábrica en el ambiente externo.
2. Distorsiones en la fisiología natural del hombre. Diferentes a las que se registraron en la época de la Primera Revolución Industrial, ya que no se trata de

la fatiga muscular sino a la no-movilidad de gran parte de grupos musculares por un lado y a la excesiva movilidad de pequeños grupos musculares por otro.

3. Distorsiones del ritmo vital diario. Debido al trabajo por turno, problemas de transporte y vivienda y violencia imperante en el trabajo, tanto en forma de accidentes, como en forma de autoagresión, tabaquismo, alcoholismo, drogas, etc.

Un efecto descrito por numerosos autores, está dado por las exigencias cognitivas y emocionales que se presentan al trabajador durante su jornada laboral por las consecuencias de sus acciones tanto sociales como económicas, así como por las dificultades en la comunicación automatizada.

La presencia de riesgos en el trabajo, al menos parcialmente, está presente en todas aquellas situaciones en que no se ha considerado al ser humano como centro del proceso productivo, es decir, no se ha tenido un enfoque antropocéntrico.

Este enfoque es imprescindible si se tiene en cuenta que la salud en general está relacionada, entre otros aspectos con la capacidad, modos y forma de producción de cada sociedad; de la misma forma la salud de los trabajadores tiene vinculación estrecha con la producción de bienes, riquezas y servicios.

La importancia del trabajo para la salud no se deriva sólo de que éste pone al hombre en contacto con agentes externos biológicos, químicos y físicos, sino que el trabajo determina un modo de vivir en sociedad, que a su vez, se expresa en un proceso biopsíquico específico que tiene como manifestaciones particulares una serie de enfermedades.

Cada día se toma más clara conciencia de que el hombre es el elemento principal de las fuerzas productivas, el artífice de la riqueza del país y la auténtica fuerza motriz del progreso científico - técnico, lo cual implica que de su nivel de instrucción y cultura, de su estado de salud, de la actitud hacia el trabajo, como también de las condiciones de vida y la actividad en la producción, o sea, de todas estas cualidades esenciales del

hombre y las manifestaciones de la vida social, tomadas en unidad irrompible, depende directamente de la eficiencia de la producción social, el progreso material y técnica de la economía nacional, el perfeccionamiento de las relaciones sociales, el desarrollo de la ciencia y la cultura

Por tanto toda omisión en el desarrollo del factor hombre o menosprecio del mismo redundará en uno u otro tipo de derroche económico o de imprevisión social.

El primer Comité Mixto OMS-OIT (Organización Mundial de la Salud - Organización Internacional del Trabajo) definió la Salud Ocupacional como la encargada de promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño de ser causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad.

La Ergonomía, (tema que será tratado en el siguiente capítulo) es la conjunción y aplicación de conocimientos científicos y técnicos, para lograr la adaptación del trabajo al hombre y de éste a sus tareas. Esta disciplina se puede y debe desarrollarse a varios niveles, un primer nivel de planificación técnica donde ingenieros y proyectistas juegan un papel preponderante (Ergonomía de concepción), un segundo nivel que se refiere a la aplicación de conceptos ergonómicos en los lugares de trabajo e implica una fase de modificación (Ergonomía de corrección) y la Ergonomía de manutención, a la que corresponderán los esfuerzos hechos durante las actividades de mantenimiento para adaptar las condiciones de trabajo y tareas laborales a las características de los trabajadores.

La Salud Ocupacional persigue por tanto “la prolongación de la expectativa de vida y la reducción de la enfermedad en la mayor medida posible, como establecer mecanismos de adaptación y mejoramiento de las aptitudes físicas y mentales”.

Para el análisis del trabajo en relación con el desarrollo del hombre, deben tenerse en cuenta dos momentos: el momento productivo, donde el trabajador tiene el contacto directo con el microclima laboral y todos los factores de riesgo que éste conlleva incluyendo la organización laboral y el momento de acceso al consumo de las necesidades básicas que incluyen las biosociales (salud, vivienda, alimentación, vestuario, etc.) y las socioculturales (educación, recreación, etc.)

### **1.2 Efectos del trabajo sobre la salud.**

Los efectos del trabajo sobre la salud siempre son bipolares: positivos y negativos. Los llamados “efectos positivos” representan el eslabón más importante para lograr el desarrollo armónico de la personalidad e incluyen la satisfacción con la actividad y una autovaloración positiva del sujeto. Han sido menos estudiados y no se les concede el valor que en principio debieran tener si se considera el papel que ha jugado el trabajo en el desarrollo del hombre como ser social. Esta paradoja puede estar condicionada por la distorsión que significa para la medicina un enfoque biologicista y curativo, centrado en el estudio del “hombre enfermo” y el polo de los “efectos negativos”, en su forma extrema de manifestación como enfermedades y accidentes,

#### **A continuación se puede observar los efectos negativos de la relación hombre-trabajo**

Accidente: laboral, común

Enfermedad: profesional, relacionada con el trabajo común

#### **Accidentes:**

Señalaremos la importancia que tiene el trabajo como factor predisponente o contribuyente de los accidentes del tránsito y en el hogar. Las deficientes condiciones de trabajo tienen efectos negativos sobre las capacidades del trabajador, los cuáles no desaparecen fuera del ámbito laboral. Los estudios causales de accidentalidad cada vez toman más en cuenta estos aspectos.

## **Enfermedad**

La enfermedad puede considerarse como la pérdida de la salud de un individuo o de un colectivo. La frontera entre la salud y la enfermedad no siempre es fácil de reconocer y está condicionado por factores sociales, históricos y económicos. Las enfermedades se pueden clasificar de diversas maneras, una de gran utilidad y en relación con el tipo de agente causal es la que las clasifica en infecciosas y no infecciosas.

Los agentes causales infecciosos son microorganismos del tipo de las bacterias, virus, hongos, rickettsias y leptospiras entre otros, que pueden estar presentes en el aire, agua, alimentos o en los seres vivos incluyendo al hombre. Cuando son capaces de transmitirse de una persona a otra o de un animal a una persona originan las enfermedades denominadas **enfermedades transmisibles**. Todas las enfermedades transmisibles son infecciosas, pero no todas las enfermedades infecciosas son transmisibles

Dentro de las enfermedades no infecciosas cobran gran importancia las denominadas **enfermedades crónicas no trasmisibles**, cuyas características fundamentales, además de no ser transmisibles, es que una vez aparecida se padecen toda la vida, y requieren tratamiento adecuado para su control. Son ejemplo de ello la diabetes mellitus, la hipertensión arterial, el asma bronquial, el alcoholismo y la artrosis.

La relación causal del trabajo con la enfermedad no siempre es fácil de demostrar, fundamentalmente en las enfermedades no infecciosas cuyas "causas" aún no son del todo conocidas y para aquellas ocasionadas por factores de riesgos de nueva incorporación en el ámbito laboral.

Debido a que en casi todos los países las enfermedades profesionales son indemnizables de forma diferenciada, existe una tendencia a disminuir el número de enfermedades que legalmente son consideradas en cada país como profesionales, incrementándose el grupo de las enfermedades del trabajo o relacionadas con el trabajo.

Por su importancia abordaremos aspectos generales relacionados con las enfermedades profesionales y enfermedades del trabajo o relacionadas con el trabajo, tema que por su importancia será ampliado en el capítulo dedicado a Enfermedades Profesionales.

### **1.3 El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

Parte del sistema de gestión general que comprende el conjunto de los elementos interrelacionados e interactivos, incluida la política, organización, planificación, evaluación y plan de acciones, para dirigir y controlar una organización con respecto a la Seguridad y Salud en el Trabajo (Definiciones NC 18000). Uno de los objetivos principales de la Seguridad y Salud en el Trabajo, es promover la mejoría de las condiciones físicas y ambientales en que se desempeña el trabajo de los centros, para de este modo contribuir al beneficio mutuo de los trabajadores y estudiantes de la organización .

#### **1.3.1 La Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión para analizar, valorar y evaluar los riesgos. (NC 18000)

Tiene el compromiso de propiciar una mejor normatividad a fin de generar un medio ambiente laboral seguro, abatir los índices de riesgos de enfermedades y accidentes y facilitar al colectivo de trabajadores y estudiantes el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de seguridad e higiene, para contribuir al bienestar y la salud del colectivo.

#### **1.3.2 Los programas de Seguridad y Salud**

Son una de las actividades que se necesita para asegurar la disponibilidad de las habilidades y aptitudes de la fuerza de trabajo, constituyen funciones íntimamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un nivel de salud de los empleados, así como un óptimo desempeño en las actividades.

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituye una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. Para que las organizaciones alcancen sus objetivos deben poseer un plan de higiene adecuado, con objetivos de prevención definidos, condiciones de trabajo óptimas, así como un plan de seguridad del trabajo dependiendo de sus necesidades.

### **1.3.3 Salud del Trabajo:**

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre - y su ambiente de trabajo, es decir que posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo.

Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre nuestra integridad física y mental, teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud, inherentes a la actividad que estemos realizando y al ambiente físico donde la estemos ejecutando. Estos son los principios fundamentales en cuanto a la higiene del trabajo que también está relacionada con la prevención de enfermedades a partir del estudio de 2 variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

Durante mucho tiempo, la higiene y seguridad del sitio de trabajo han sido factores importantes para el correcto funcionamiento de una entidad; en la mayoría de éstas está involucrado un plan organizado el cual involucra la prestación de servicios médicos, de enfermería y de primeros auxilios. Estos se prestan tanto al interior de una entidad como en centros médicos especializados, según las características propias de la organización.

Así mismo, las entidades difieren en cuanto a su funcionamiento; no es lo mismo el sistema de higiene y seguridad de una fábrica de automóviles que el de una entidad.

Es muy importante destacar que la higiene del trabajo es de carácter preventivo, ya que se dirige a la salud y comodidad de un trabajador, evitando que este se enferme o se ausente parcial o totalmente de su sitio de trabajo. Para lograr esto, se puede educar a los trabajadores y jefes indicándoles los peligros existentes y enseñándoles cómo evitarlos; también manteniendo un estado de alerta ante los riesgos existentes en una entidad.

Otro punto de suma importancia es el ambiente de trabajo el cual está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación, etc.); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc.); y por las condiciones sociales (organización informal, estatus, etc.)

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se está desarrollando la actividad y dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque recordemos que una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido. ¿Cuántas veces al pasar por una empresa metalúrgica no escuchamos unos sonidos infernales? En este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

#### **1.3.4 Seguridad del Trabajo:**

Se define como el conjunto de medidas empleadas para eliminar las condiciones inseguras del ambiente de trabajo, instruyendo a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.

Es muy importante aclarar que la seguridad es una función de staff, es decir, existe un organismo externo que asesora a todas las áreas en cuanto a seguridad se refiere y contempla 3 áreas principales de actividad que son prevención de accidentes, de robos y de incendios.

Podemos decir que teniendo un ambiente sano y unas condiciones de seguridad buenas, se podrá trabajar de una mejor manera sin sentir temor por nuestra integridad física o intelectual que haga que nuestro desempeño no sea el adecuado.

La Seguridad en el Trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas.

#### **1.4 Enfoques por proceso**

(Amozarrain, 1999) considera que las empresas son tan eficientes como los son sus procesos, por lo cual, la mayoría de las empresas y las organizaciones que han tomado conciencia de esto han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, con su nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

Este autor tiene en cuenta diferentes tipos de proceso y así define:

*Proceso* como el conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

*Proceso relevante:* es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente. Una de las características principales que normalmente intervienen en los procesos relevantes es que estos son interfuncionales, siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.

*Proceso clave:* Son aquellos procesos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

*Subprocesos*: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Así mismo (Amozarrain, 1999) plantea que las condiciones de un proceso son:

- Se pueden describir las Entradas y las Salidas
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta "Qué", no al "Cómo".
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización

Por lo que se plantea Amozarrain de acuerdo a las definiciones planteadas, propone mantener la misma organización a través de direcciones departamentales y funcionales y sobre ellas ubicar los procesos con lo cual se considera que las persona que realizan las diferentes acciones en los procesos no tendrían una organización en procesos sino a través de funciones y departamentos lo cual crea divergencias y no permite gestionar adecuadamente el sistema.

Según (Trischler, 1998) para elevar la competitividad de las empresas es preciso tener en cuenta dos planteamientos fundamentales: *el enfoque de la gestión basado en procesos y la eliminación de los despilfarros derivados de dichos procesos cuando no aportan valor añadido*. Cuestiones estas con las que existe conformidad con el autor.

(Harrington, 1993) utiliza como definiciones de palabras claves las siguientes.

*Proceso*: cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno, y agrega que los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos.

*Proceso de producción*: cualquier proceso que entre en contacto físico con el hardware o software que se entregará a un cliente externo hasta aquel punto en el cual el

producto se empaca. Esto no incluye los procesos de embarque y distribución, (por ejemplo, fabricación de computadores, preparación de alimentos para el consumo masivo de clientes, refinación de petróleo)

*Proceso de la empresa:* todos los procesos de servicio y los que respaldan a los de producción. Un proceso de la empresa consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos de la investigación, (por ejemplo, de pedidos, procesos de cambio en ingeniería, de nómina, diseño del proceso de manufactura)

*Función:* un grupo dentro de la organización funcional, funciones características serían ventas y mercadeo, contabilidad, ingeniería de desarrollo, compras y garantía de calidad.

Harrington de acuerdo a sus definiciones también plantea que la organización se mantenga organizada en funciones con lo cual no estamos de acuerdo, ya que si se decide la organización en procesos, los procesos para que tengan un buen resultado deben ser dirigidos por una sola persona para que no se diluya la responsabilidad, lo cual sucede con la organización en funciones, las cuales no tiene inicio y fin y por tanto se pierde la responsabilidad.

Las Norma NC- ISO 9001:2008, plantea con respecto al enfoque basado en procesos que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Plantean como beneficios clave:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

Para alcanzar lo que plantean las normas ISO 9000 es preciso no solamente enfocarse en procesos sino también cambiar la forma de organizar la empresa ya que debe dirigirse la misma a través de los procesos, para lo cual planteamos definiciones necesarias para alcanzar este nuevo tipo de organización en procesos.

La NC-ISO 9000:2001 define:

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas

Tanto esta definición como la de Harrington tienen elementos comunes, sin embargo resulta más fácil de manejar desde el punto de vista práctico la definición dada por la NC-ISO 9000:2001.

La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”. [NC-ISO 9000:2001] Las organizaciones se gestionan más eficazmente, si identifican y gestionan numerosos procesos interrelacionados y que interactúan unos con otros formando un sistema. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

### **1.5 El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo basado en la NC 18000 : 2005.**

Esta norma especifica los requisitos relativos a un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), para permitir que una organización controle sus riesgos asociados a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), mejore su actuación. No da criterios específicos de desempeño en SST ni establece lineamientos detallados para el diseño de un sistema de gestión.

Esta norma de requisitos es aplicable a cualquier organización para:

- Establecer un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para eliminar o minimizar riesgos para los trabajadores y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a riesgos relacionados con sus actividades;
- Implementar, mantener y mejorar de manera continua el sistema de gestión de SST establecido;
- Demostrar la conformidad del sistema de SST con su política establecida en esa esfera;
- Demostrar tal conformidad a otros;
- Lograr la certificación y el registro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por una organización externa;
- Realizar autoevaluación y autodeclaración de conformidad con esta norma.

La norma esta dirigida a apoyar a las organizaciones en el desarrollo de un enfoque de la gestión de SST, de manera de proteger a sus empleados y a terceros, cuya seguridad y salud pueda ser afectada por las actividades de la organización. Muchas de las características de una efectiva gestión de SST no se distinguen de las prácticas de gestión únicas propuestas por los defensores de la excelencia en la calidad y en los negocios.

Estas directrices están basadas en los principios generales de la buena gestión y están diseñadas para permitir la integración de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de un sistema global de gestión. Su enfoque ha sido diseñado para basar este en un enfoque concordante con el de la Norma NC ISO 14001, para sistemas de gestión ambiental, porque se identifican áreas comunes en ambos sistemas de gestión. Las directrices presentadas en el enfoque son esencialmente las mismas, la diferencia significativa seria el orden de la presentación; el mismo podría usarse también para incorporar la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de un sistema integrado de gestión.

Esta norma abarca los requisitos básicos para apoyar a las organizaciones en el desarrollo de los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que aseguran el cumplimiento de las políticas y los objetivos de SST.

Los requisitos cubiertos por esta norma son todos esenciales para un eficaz sistema de gestión de este objetivo. Los factores humanos, incluidos la cultura, las políticas, etc. dentro de las organizaciones pueden favorecer o impedir la eficacia de cualquier sistema de gestión y necesitan ser considerados muy cuidadosamente cuando se implementa esta norma.

Mediante la observancia de las etapas que establece la norma las organizaciones estarán en condiciones de establecer procedimientos para fijar una política y los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, como así también establecer procedimientos para su implementación y para demostrar cumplimiento frente a los criterios con que han sido definidos.

Etapas para la implementación de la norma NC 18000:2005:

- Política de SST

- Planificación
- Implementación y operación
- Verificación y acción correctiva
- Revisión por la dirección

Las pequeñas y medianas empresas deben tener en cuenta que si bien los principios generales tratados en esta norma se aplican a toda organización, deberán ser selectivas con los aspectos que se aplican directamente a ellas. Las organizaciones pequeñas necesitan primero asegurar que cumplen con los requisitos legales y luego, en el tiempo, apuntar a la mejora continua.

Todos los requisitos de esta norma están previstos para ser incorporados a cualquier sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La amplitud de su aplicación dependerá de factores tales como:

- La política de Seguridad Salud en el Trabajo de la organización.
- La naturaleza de sus actividades.
- Los riesgos y complejidad de sus operaciones.

Esta norma esta dirigida más a la Seguridad y Salud en el Trabajo que a la seguridad de productos y servicios.

#### **1.5.1 Definición política de seguridad**

La política de seguridad deberá ser trazada y controlada por la más alta dirección de la entidad y definida en sus objetivos y proyección estratégicos. Para que esta política sea exitosa deberá materializarse en aspectos tales como: objetivos y principios generales de actuación (desempeño) de una organización relativos a la Seguridad y Salud en el Trabajo dirigidos a la prevención de riesgos, tal y como se expresan formalmente por la dirección en su compromiso.

#### **1.5.2 Planificación**

Al planificar la seguridad deberán considerarse las acciones necesarias para preservar tanto la salud y la integridad de trabajadores, como la seguridad de las instalaciones, el

entorno, a través de las medidas técnicas y organizativas que correspondan; incluyendo aquellas dirigidas a perfeccionar el propio sistema de gestión de la seguridad.

La organización debe establecer y mantener un programa con sus fechas de ejecución que incluya la asignación de responsabilidades para conseguir las metas, los medios para alcanzarlas y los procedimientos para revisar la actuación.

### **1.5.3 Implementación y operación**

La entidad organizará la seguridad de modo que le permita materializar con efectividad su política y objetivos en este terreno, definiendo con tal propósito su estructura y organización funcional más convenientes. A estos efectos se deberá precisar:

- El directivo de la entidad que coordinará y controlará esta actividad.
- La existencia o no de un área especializada o de especialistas propios, que desarrollen en la entidad la asesoría técnica en esta disciplina, su autoridad funcional y el nivel y el área de dirección a que quedarán adscriptos
- Las funciones correspondientes a la seguridad, que deberán integrarse al contenido y responsabilidades de cada área y trabajador, según su actividad y esfera de competencia - incluyendo la autoridad de los mandos con respecto a la seguridad-, integrando a sus funciones las tareas que correspondan.

### **1.5.4 Verificación y acción correctiva**

La planificación y ejecución de la actividad preventiva consiste en el análisis de la seguridad, tanto referido a los riesgos potenciales, como a los accidentes de trabajo, incendios, averías y otros incidentes ocurridos, con vistas a establecer las medidas preventivas que resulten oportunas.

Resulta vital que el centro identifique, evalúe y controle los riesgos existentes, incluyendo los problemas relativos a la gestión de la seguridad que pueden estar incidiendo. Este análisis constituye además una vía para determinar la frecuencia y el contenido de las auto inspecciones y la instrucción de seguridad, la utilización de los equipos de protección personal y colectivo y los requisitos para la selección del personal en aquellos puestos de carácter riesgoso, así como para la jerarquización de

las medidas de seguridad que se requieren en cada caso.

**Conclusiones parciales del capítulo.**

- El análisis de la literatura muestra la necesidad del estudio permanente del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objetivo de eliminar o minimizar los riesgos laborales hasta un nivel tolerable.
- Se puede realizar el diseño del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Implantación.
- El estudio bibliográfico realizado en la construcción del marco teórico-referencial de la investigación, confirma la existencia de una amplia base conceptual sobre el análisis de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **Capítulo 2. Procedimiento para la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la NC 18001 en el Complejo Hotelero Rijo-Plaza**

### **Introducción**

Un procedimiento es conocido como el conjunto de instrucciones, controles, etc, que hacen posible la resolución de una cuestión específica, es decir, se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta. Por otra parte, el concepto de procedimiento también permite nombrar a una subrutina o un subprograma. El procedimiento presenta un subalgoritmo que forma parte del algoritmo principal, el cual, por su parte, permite resolver una tarea específica.

Para la implementación de la NC 18001 se utilizó el procedimiento que plantea dicha norma el cual se puede apreciar en el Anexo 1

### **2.1 Diagnóstico sobre la situación de la Seguridad y Salud en el Trabajo.**

El diagnóstico es la manera de contextualizar o de recoger las características del objeto de estudio y tiene como objetivo principal visualizar, detectar y explicar la situación actual del mismo, con sus síntomas, problemas y causas, así como los efectos que produce, permitiendo plantear las conclusiones y recomendaciones para proponer un mejoramiento en la base de la situación real. (Zhongkai, 2009). Es, desde el punto de vista empresarial, una herramienta de la dirección, de la cual obtiene ayuda para comprender (tanto el pasado como el presente) y actuar (en el presente y futuro) (Gong, 2009).

Para diagnosticar la situación de la empresa se utilizó una guía propuesta por el Instituto de Investigaciones y Estudios del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de diagnóstico que agrupa un conjunto de criterios relacionados con la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El resultado de la aplicación de la guía se puede apreciar en el Anexo 2.

Las principales dificultades arrojadas por la aplicación de la guía están relacionadas con:

- No existen programas de capacitación que aborden los aspectos de la SST
- Aunque esta en plan, no se instruye a cada trabajador sobre los riesgos a que está expuesto y las reglas de seguridad.
- No existe un programa de prevención de los riesgos
- En la evaluación del desempeño de los trabajadores no se incluyen los aspectos de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Los requisitos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo aún no están considerados en la estimulación de los trabajadores
- En los documentos tecnológicos y de procesos no aparecen los requisitos a cumplir sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.
- No existe un plan de protección del medio ambiente
- No se realiza un análisis costo-beneficio, desconociéndose los costos de los accidentes en el análisis económico

Cuando se analizan las deficiencias se puede observar que estas responden a que la actividad de Seguridad y Salud en el Trabajo, no se trabaja en la empresa como un sistema gestionado, sino que se realizan acciones de forma aisladas. Nótese que no se valora la significación económica que puede representar para la empresa la ocurrencia de accidentes laborales debido a la poca atención que se le brinda a la gestión de los riesgos, aspecto este que debe solucionarse con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en le Trabajo.

El riesgo puede medirse, puede cuantificarse y evaluarse económicamente. Existen variadas formas para llevar a efectos este análisis; no obstante en el presente trabajo utilizaremos la técnica de las probabilidades, pues ella evalúa la probabilidad de ocurrencia de un hecho en el tiempo y además permite segmentarlo y conocer su implicación económica.

Se utilizará la probabilidad clásica, partiendo del supuesto que la información a manejar son datos cuantitativos discretos, o sea, que pertenecen al campo de los números enteros.

Otra herramienta utilizada para el diagnóstico es un procedimiento para evaluar económicamente la ocurrencia de accidentes a partir de los riesgos existentes. Para tal efecto se agrupan los datos de la manera siguiente:

Riesgo: **Golpes o cortes con herramientas**

Años (i)	Accidentes		$\sum P_i \times N_i$	Gastos	$\sum P_i \times G_i$
	Frecuencia (Ni)	Probabilidad (Pi)			
.					
.					
.					
<b>Total (N)</b>					

$N_i$  = Número de frecuencia.

$P_i$  = Probabilidad del enésimo accidente.

$G_i$  = Gastos del factor de riesgo en el año.

Donde:

$$N = \sum_{i=1}^n N_i$$

Conociendo lo referido a la frecuencia se está en condiciones de calcularse la probabilidad clásica, cuya forma de cálculo es la siguiente:

$$P_i = \frac{N_i}{N}$$

$N$  = Total de Frecuencia.

Hay que tener en cuenta que la evaluación está correcta si y solo si se cumple esta condición:

$$P = \sum_{i=1}^n P_i = 1$$

Donde:

P = Probabilidad total que es igual a 1

Pi = Probabilidad del enésimo accidente.

El conocimiento de la probabilidad de ocurrencia es un dato de suma importancia para cualquier información que se requiera en el futuro y que cumpla el requisito de ser el resultado más probable o resultado esperado, conocido también como esperanza matemática. Para este trabajo se asume los nombres de accidente y gasto esperado respectivamente, según sea el caso.

El gasto de recursos monetarios que implica el factor de riesgo analizado en el tiempo, utilizándose también la herramienta antes desarrollada, con la variante de que el resultado se denominará gasto esperado. Para lo cual detallaremos el modelo a utilizarse pero con la variación antes señalada:

$$\text{Gastos Esperado} = \sum_{i=1}^n G_i P_i$$

Donde:

Gi = Gastos del factor de riesgo en el año i

Pi = Probabilidad de ocurrencia del factor de riesgo en el año i.

Se asume para ambos casos (accidentes esperados y gastos esperados) las mismas probabilidades ya que los gastos dependen de la ocurrencia del factor de riesgo, si no existe la materialización del riesgo es imposible que exista gasto, por tanto la probabilidad valorada puede ser aplicada para ambos casos.

Culminado el análisis se procede a sintetizar la información anterior de forma tal que refleje el número de accidentes que se espera para el año que se anticipa

Año	Accidentes	Gastos

El análisis anterior se realiza por cada uno de los factores de riesgo plasmado en el mapa de riesgo.

## **2.1 Etapas para la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

### **2.1.1 Política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Un factor imprescindible en la obtención de metas, es el cumplimiento de objetivos o el planteamiento de estrategias en las empresas, es el compromiso que tenga la alta dirección de la misma con la actividad en si, la implementación y gestión de sistemas ya sean de calidad, ambientales o cualquier otro no esta ajena a la voluntad de la gerencia, es por ello que las normas 9001, 14000, 22000 y 18001 exijan el compromiso de la dirección mediante el establecimiento de una política consecuente con el sistema en si, en el caso de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) según la NC 18001 es obligatorio el establecimiento de una política de seguridad y salud en el trabajo la cual debe:

- Ser apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.
- Incluir el compromiso de la mejora continua.
- Incluir el compromiso de cumplir con la legislación vigente aplicable sobre SST y con otros requisitos suscritos por la organización.
- Estar documentada, implementada y ser mantenida.
- Ser comunicada a todos los trabajadores con el propósito de que ellos conozcan cada una de sus obligaciones y responsabilidades individuales respecto al SST.
- Estar a disposición de las partes interesadas.
- Ser revisada periódicamente para asegurar que siga siendo pertinente y apropiada para la organización.

Una vez determinada la política de SST se deben considerar los objetivos de la empresa relacionados con esta materia, estos deben ser medibles y coherentes con la política de SST, incluido el compromiso con la mejora continua:

Al establecer y revisar los objetivos y metas, la organización debe considerar...

- Los requisitos legales y otros requisitos
- Los peligros y riesgos en materia de SST

- Las opciones tecnológicas
- Los requisitos financieros, operativos y empresariales
- Los puntos de vista de los interesados.

### **2.1.2 Planificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La planificación es una de las etapas del proceso de dirección y se define como el proceso para el establecimiento de las metas y las directrices necesarias para el cumplimiento de las metas (Stoner)

En esta etapa del diseño del SGSST la organización estará en la obligación de diseñar, establecer y mantener procedimientos para la continua identificación de peligros, evaluación de los riesgos e implementación de las medidas de control necesarias, de manera que se garantice la mejora continua del sistema. Los procedimientos se realizarán de manera que incluyan:

- Actividades rutinarias y no rutinarias.
- Actividades de todo el personal con acceso al lugar de trabajo (incluidos subcontratistas y visitantes).
- Servicios o infraestructura en el lugar de trabajo, proporcionados por la organización o por otros.

Los resultados de las evaluaciones de riesgos y los efectos de los controles tendrán que ser tomados en cuenta cuando se establezcan los objetivos de SST de la organización y todo esto estará debidamente documentado.

El trabajo de la organización para la identificación de peligros y evaluación de riesgos debe

- Estar definida con respecto a su alcance, naturaleza y planificación de tiempo para asegurar que se puede anticipar a la ocurrencia de accidentes
- Disponer de lo necesario para la clasificación de los riesgo y la identificación de aquellos que deban ser eliminados o controlados
- Ser coherente con la experiencia operacional y las capacidades de las medidas de control de riesgos empleadas;
- Proporcionar datos de entrada en la determinación de requisitos de los servicios o infraestructura, identificación de necesidades de formación y/o

desarrollo de controles operacionales

- Proveer lo necesario para el seguimiento de las acciones requeridas con el fin de asegurar la eficacia y la oportunidad de su implementación.

En la identificación de peligro se debe seguir los siguientes pasos:

- Identificación de peligros.
- Evaluación de riesgos.
- Evaluación de tolerabilidad de riesgo.
- Identificación medida adicional necesaria para el control del riesgo.

El período utilizado para la evaluación depende de:

- Naturaleza del peligro.
- Magnitud del riesgo.
- Cambios respecto a la operación normal.
- Cambios en los insumos, materias primas, productos químicos, etc.

Para identificar los peligros es usual categorizarlos en los siguientes tipos:

- Radiactivos.
- De sustancias tóxicas.
- Incendio y explosiones.
- Biológicos
- Mecánicos
- Eléctricos.

Se deben documentar, incluyendo los siguientes elementos:

- Identificación de los peligros.
- Evaluación de los riesgos con medidas de control existentes o propuestas en el lugar.
- Evaluación de la tolerabilidad del riesgo residual.
- Identificación de cualquier medida adicional necesaria de control de riesgo.

Adicionalmente el proceso debe incluir la definición de los siguientes elementos:

- Naturaleza, periodicidad, alcance y metodología utilizados para identificación de peligros, evaluación de riesgos y control de riesgos.
- Requisitos de SST aplicables, legislativos o de otra índole.

- Roles y autoridades del personal responsable de la ejecución de los procesos.
- Requisitos de competencia y necesidades de entrenamiento para el personal.
- Asesoría o servicios externos para los procesos.
- Consideración de posibilidad de riesgo por error humano como parte de los procesos para ser examinados.
- Actividades de revisión y mejora.
- Peligros de materiales, instalaciones y equipos que se degradan con el tiempo.

Debe confeccionarse una lista de chequeo para la identificación de los peligros que comprende:

¿Durante la realización del trabajo qué puede existir?

- Deslizamiento y/o caída de personas.
- Ruido y vibraciones.
- Caída de herramientas, materiales, etc. desde una altura.
- Inadecuada altura del piso al techo.
- Peligros asociados con la elevación y/o manipulación de herramientas, materiales, etc.
- Peligros de las plantas y máquinas asociados con el ensamblaje, la instalación, la operación, el mantenimiento, la modificación, la reparación y el desmantelamiento.
- Peligros del transporte dentro y fuera de la entidad.
- Incendio y explosiones.
- Inhalación de sustancias.
- Sustancias que pueden dañar los ojos.
- Sustancias que pueden dañar la piel por contacto o absorción.
- Sustancias que pueden ocasionar daños por ingestión.
- Condiciones micro climáticas de trabajo.
- Niveles de iluminación.
- Fuentes de energía.
- Actividades de los proveedores.

Para la determinación de riesgos es necesario conocer que estos deben ser determinados por la severidad potencial del daño y la probabilidad de que ocurra.

En el primer caso se divide en:

- Ligeramente dañino.
- Dañino.
- Extremadamente dañino.

**Ligeramente dañino.** Lesiones sin baja laboral leves como: cortes, magulladuras pequeñas, golpes pequeños, arañazos, estornudos, irritación de ojos, dolor de cabeza, etc.

**Dañino.** Lesiones con baja laboral sin secuelas o patologías que comprometan la vida (laceraciones, quemaduras, conmociones, heridas con suturas, torceduras importantes, fracturas menores, sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo – esqueléticos, enfermedades que conducen a una incapacidad menor, etc.

**Extremadamente dañino.** Lesiones que provocan invalidaciones o patologías que pueden acortar la vida (amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales, cáncer y otras enfermedades crónicas)

También es importante la probabilidad de que el daño ocurra. Para ello se emplea la siguiente tabla.

Tabla No 2.1 Clasificación de los riesgos según su probabilidad de ocurrencia

<b>Probabilidad</b>	<b>Nivel de ocurrencia</b>
Probable	El daño ocurrirá casi siempre.
Improbable	El daño puede suceder en algunas ocasiones.
Altamente Improbable	El daño es posible, pero es difícil que se produzca.

Fuente: Normas y Procedimientos Específicos de Seguridad y Salud del Complejo Rijo - Plaza

Los riesgos son clasificados de acuerdo con la probabilidad estimada de ocurrencia y la severidad potencial del daño. Para ello se utiliza la siguiente tabla de filas y columnas, teniendo en cuenta la probabilidad con la **naturaleza** o **severidad** del daño.

Tabla 2.2 Interrelación de la probabilidad y la naturaleza o severidad del daño

<b>Probabilidad</b>	<b>Ligeramente Dañino</b>	<b>Dañino</b>	<b>Extremadamente dañino</b>
Altamente improbable	Riesgo Trivial.	Riesgo Tolerable.	Riesgo Moderado
Improbable	Riesgo Tolerable.	Riesgo moderado.	Riesgo Sustancial
Probable	Riesgo Moderado.	Riesgo sustancial.	Riesgo Intolerable
La Tolerabilidad aquí significa que el riesgo ha sido reducido al mínimo nivel que es razonablemente practicable.			
Una vez establecida la clasificación del riesgo se llevará a cabo un plan de acción para lo cual se darán órdenes de prioridades y se seguirá el esquema siguiente:			

<b>Nivel del riesgo</b>	<b>Acción y Escala de tiempo</b>
Trivial prioridad V	No se requiere acción ni es necesario mantener registros documentados.
Tolerable prioridad IV	No requieren controles adicionales. Se pueden considerar soluciones más efectivas económicamente o mejoras que no impongan costos adicionales. Se requiere seguimiento para asegurar que los controles son mantenidos.
Moderado prioridad III	Realizar esfuerzos para reducir riesgo, costo de prevención será cuidadosamente medido y limitado. Medidas reducción del riesgo deben ser implantadas dentro del período definido tiempo. Si es asociado con consecuencias extremadamente dañinas, será necesaria evaluación futura para establecer con mayor precisión probabilidad del daño como base para la necesidad de medidas de control mejoradas.
Sustancial prioridad II	El trabajo no debe comenzar hasta que el riesgo haya sido reducido. Considerables recursos pueden ser asignados para reducir el riesgo. Donde el riesgo involucra el trabajo en proceso, se deben tomar urgentes medidas.
Intolerable prioridad I	El trabajo no debe ser comenzado o continuado hasta que el riesgo no haya sido reducido. Si esto no es posible aún con recursos ilimitados el trabajo debe ser prohibido

En adición a la información de la clasificación de las actividades laborales, se debe considerar:

- Cantidad de personas expuestas.
- Frecuencia y duración de la exposición al peligro.
- Fallos de servicios (electricidad y agua)
- Fallos de los componentes y dispositivos de seguridad de las plantas y máquinas.
- Exposición a los elementos.
- Protección ofrecida por equipos de protección personal (EPP) y hábitos de uso de los mismos.

¿Como debe ser vista la evaluación de riesgos?

La evaluación de riesgos debe ser vista como un proceso continuo. Por lo tanto, la adecuación de las medidas de control debe estar sujeta a revisión continua.

De igual forma, si las condiciones cambian hasta el punto de que los peligros y los riesgos se vean significativamente afectados, entonces la evaluación de riesgos también se debe revisar.

Una organización debe incluir para ello:

- Requisitos legales y regulatorios.
- Identificación de todos los peligros.
- Examen de todas las prácticas, procesos y procedimientos existentes.
- Evaluación de retroalimentación de la investigación de incidentes, accidentes y emergencia anteriores.

Si es necesario preparar un plan de acción de control de riesgos que puede formar parte de un programa general o ser un programa independiente y para el cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Es posible eliminar el peligro del todo o combatir el riesgo en la fuente.
- Si la eliminación no es posible, tratar de reducir el riesgo.
- Donde sea posible, adaptar el trabajo al individuo.
- Aplicar los avances del progreso técnico para mejorar el control.
- Medidas de protección de las personas
- Una combinación de controles técnicos y de procedimiento es usualmente necesario.
- La necesidad de introducir planes de mantenimiento.

- Adoptar EPP como última alternativa, sólo después que se hayan considerado todas las opciones de control.
- La necesidad de planes de emergencias.
- Los indicadores de medición proactivos son necesarios para el seguimiento del cumplimiento de los controles.

### **2.1.3 Implementación y Operación**

En esta etapa del SGSST se definen y plantean varios requisitos de la NC 18000 para estos sistemas, comenzando por la necesidad de establecer documentar y comunicar las funciones, responsabilidades y autoridad del personal que dirige, ejecuta y verifica actividades que tengan efecto sobre los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, de las actividades y procesos de la instalación.

Teniendo en cuenta que la alta dirección es la responsable final de la implementación y funcionamiento del SGSST, esta definirá su representante con la responsabilidad y autoridad particular de asegurar que el sistema de gestión de la SST este implementado adecuadamente y que se desempeña de acuerdo con los requisitos en todos los lugares y esferas de operación dentro de la empresa además de tener definidas las funciones, responsabilidades y autoridad para:

- Asegurar que los requisitos del SGSST se establezcan, implementen y mantengan.
- Informar sobre el desempeño del SGSST a la alta dirección de la empresa para su revisión y como base para el mejoramiento de dicho sistema.

Las empresas deben contar con un personal calificado para la ejecución de todas sus funciones en este sentido la implementación del Sistema requiere que se identifiquen las necesidades de formación. La alta dirección debe exigir que todo el personal tenga la competencia necesaria para efectuar las actividades que puedan producir un impacto significativo hacia la mejora de la SST, al tiempo que establece y mantiene procedimientos para asegurar que los trabajadores en cada función y nivel pertinente, tomen conciencia de:

- La importancia de lograr la conformidad con la política y los procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y con los requisitos del SGSST.
- Las consecuencias reales o potenciales de sus actividades de trabajo para la SST y los beneficios que representa para la seguridad y salud en el trabajo el mejoramiento en el desempeño personal.
- Sus funciones y responsabilidades para lograr la conformidad con la política y los procedimientos de SST y con los requisitos del SGSST, incluyendo los requisitos de preparación y respuesta ante emergencias.
- Las consecuencias potenciales en caso de desviarse de los procedimientos de operación establecidos.

Los procedimientos de formación que tenga la organización deben recoger la diferencia de niveles en cuanto a:

- Responsabilidad, habilidad, educación, capacidad de comprensión.
- Prevención de riesgos.

De la misma manera en que la alta dirección debe estar totalmente comprometida con la implementación del SGSST es necesario que los trabajadores estén totalmente informados del funcionamiento del Sistema, en tal sentido las organizaciones deben establecer y mantener procedimientos para:

- Asegurar la comunicación a los trabajadores y a otras partes interesadas.
- Recibir, documentar y responder las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

Como resultado de los procedimientos de comunicación establecidos entre los trabajadores y la alta dirección los primeros deben:

- Ser involucrados en el desarrollo y revisión de la política y procedimientos para la gestión de la prevención de los riesgos.
- Ser consultados cuando exista alguna variante que afecte la seguridad y la salud en un lugar de trabajo.
- Estar representados en asuntos relacionados con la seguridad y salud.

- Ser informados por intermedio del representante en materia de SST y por el representante de la alta dirección de la organización.

Para lograr una mejor gestión de cualquier sistema es necesario garantizar que todas las personas conozcan los detalles relacionados con su trabajo además de que terceras partes puedan revisar y auditar el mismo, es por ello que se debe confeccionar una base documental del SGSST que garantice una descripción de los elementos centrales del sistema de gestión así como su interrelación e indique el lugar donde se encuentra la documentación relacionada

Toda la documentación del sistema debe ser controlada y contar con procedimientos que garanticen dicha custodia de manera que se asegure que:

- Puedan ser localizados.
- Sean examinados periódicamente, revisados cuando sea necesario y sean aprobados en su adecuación, por personal autorizado.
- En todos los lugares donde se efectúen operaciones fundamentales para que el sistema de gestión de SST funcione con eficacia, deben estar los datos pertinentes y debe haber versiones vigentes de los documentos.
- Los documentos y los datos obsoletos se retirarán rápidamente de todos los puntos de distribución y uso, a menos que exista una alternativa que garantice que no se haga uso inadecuado de los mismos.
- Los documentos y los datos que se conservan archivados con propósitos legales o para preservar los conocimientos o ambas cosas, estén identificados adecuadamente.

De la misma manera en que fueron identificados los riesgos se deben identificar y determinar aquellas operaciones y actividades asociadas a los riesgos evaluados, donde sea necesario aplicar medidas de control. Se deben planificar actividades para este fin, incluyendo su seguimiento, para asegurar que se efectúen bajo condiciones especificadas, mediante el:

- Establecimiento y seguimiento de procedimientos documentados para cubrir

situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviarse de la política y objetivos de SST.

- Establecimiento de los criterios operacionales en los procedimientos.
- Establecimiento y seguimiento de procedimientos relacionados con los riesgos identificados con respecto a bienes, equipos y servicios adquiridos o usados por la organización y la comunicación de los procedimientos y requisitos pertinentes a los proveedores y contratistas.
- Establecimiento y seguimiento de procedimientos para el diseño del lugar de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, procedimientos operativos y organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas, para eliminar o disminuir los riesgos en su fuente.

El SGSST debe darle a la instalación la capacidad de respuesta ante emergencias además de ser capaz de prevenir las mismas, en tal sentido la instalación establecerá y mantendrá planes y procedimientos para identificar el potencial de incidentes o situaciones de emergencia y la respuesta ante ellos para prevenir y mitigar las consecuencias que puedan estar asociadas a estos, se deberá establecer la manera de revisar la preparación y los planes y procedimientos ante emergencias, en particular, después que ocurran incidentes o situaciones de emergencia. Siempre que sea posible la organización debe comprobar periódicamente dichos procedimientos.

#### **2.1.4 Verificación y acción correctiva**

El SGSST debe ser manejado sobre la filosofía de la mejora continua, es por ello que el establecimiento y mantenimiento de procedimientos documentados para hacer el seguimiento y medir regularmente el desempeño en SST es de gran importancia. Estos procedimientos deben incluir:

- Medidas tanto cualitativas y como cuantitativas, apropiadas a las necesidades de la organización.
- Seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos y metas de SST de la organización.

- Medidas proactivas del desempeño, con las que se haga el seguimiento del cumplimiento del programa de gestión de la SST, los criterios operacionales, la legislación aplicable y los requisitos reglamentarios.
- Medidas reactivas del desempeño para hacer el seguimiento de accidentes, enfermedades, incidentes y otra evidencia histórica de un comportamiento deficiente en SST.
- Registros suficientes de datos y resultados de seguimiento y de mediciones para facilitar el análisis posterior de las acciones preventivas y correctivas.

De la verificación que se realiza sobre el funcionamiento del SGSST generalmente se deben desprender no conformidades las cuales merecen el mismo tratamiento que se les da a las que ocurren en otros sistemas de gestión, sobre estas no conformidades se establecerán acciones correctivas y acciones preventivas que trabajen sobre las causas que originan la no conformidad, es importante que se establezca procedimientos que posibiliten realizar estas acciones y definir la autoridad y responsabilidad para:

- El tratamiento e investigación de:
  - o Accidentes.
  - o Incidentes.
  - o No conformidades.
- La aplicación de acciones para mitigar cualquier consecuencia derivada de accidentes, incidentes y no conformidades.
- La iniciación y finalización de las acciones preventivas y correctivas.
- La confirmación de la eficacia de las acciones preventivas y correctivas tomadas.

La implementación del SGSST deriva entre otras cosas la recogida de un nivel de información relacionada con la SST, para un adecuado manejo de estos registros es necesario establecer y mantener procedimientos que contribuyan a identificar, conservar, eliminar y disponer de los mismos y garanticen que los mismos sean legibles, identificables, con adecuada tras habilidad, se puedan archivar y conservar de manera que puedan recuperarse fácilmente y estén protegidos

contra daños, deterioro o pérdida.

Para asegurar el buen funcionamiento del sistema se establecerá un procedimiento y plan de auditorias con el objetivo de:

- Determinar si el SGSST:
  - o Esta de acuerdo con los planes para la gestión de SST, incluidos los requisitos de esta norma.
  - o Se ha implementado y mantenido correctamente.
  - o Es eficaz para satisfacer la política y los objetivos de la organización.
- Revisar los resultados de auditorias anteriores.
- Proporcionar información sobre los resultados de las auditorias a la alta dirección.

El programa de auditorias, incluyendo cualquier plan, se debe basar en los resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la organización y en los resultados de auditorias anteriores. Los procedimientos de auditoria deben abarcar el alcance, frecuencia, metodologías y competencias, así como responsabilidades y requisitos para realizar auditorias e informar los resultados.

Siempre que sea posible, las auditorias deben ser realizadas por personal independiente de quienes tienen responsabilidad directa en la actividad examinada.

Estas auditorias pueden realizarse con carácter sistemático o como consecuencia de cambios importantes producidos en el SGSST, en los procedimientos, en los productos o servicios de una organización o para efectuar el seguimiento de las acciones correctivas. Las auditorias se realizan generalmente para conseguir uno o varios de los objetivos siguientes: determinar la idoneidad y efectividad del SGSST de una organización para alcanzar los objetivos de gestión especificados en materia de seguridad y salud en el trabajo; proporcionar al auditado la oportunidad de mejorar su sistema de gestión, y con ello, contribuir a la mejora continua de su comportamiento en materia de seguridad y salud en el trabajo; verificar el cumplimiento de la normativa vigente; evaluar, en el marco de la propia organización, su sistema de gestión de SST con relación a la norma NC 18001; evaluar inicialmente a una organización cuando se

establezca con ella una relación contractual. Los objetivos fundamentales del informe escrito de la auditoría son los siguientes: exponer el alcance de la auditoría; proporcionar información a la dirección de la organización sobre el grado de cumplimiento de su política y los avances observados en el centro de trabajo en materia de SST; proporcionar información a la dirección de la organización sobre la eficacia de su SGSST y la fiabilidad de las medidas adoptadas para verificar en el centro de trabajo, la conformidad del sistema con los requisitos especificados; demostrar la necesidad de adoptar medidas correctivas, cuando resulte apropiado.

#### **2.1.5 Revisión por la dirección**

La alta dirección de la organización debe, de acuerdo a los períodos que determine, revisar el SGSST, para asegurar su continua aptitud, adecuación y eficacia. El proceso de revisión por la dirección debe asegurar que se reúna toda la información necesaria para que la dirección pueda efectuar esta evaluación. Esta revisión debe ser documentada.

La revisión por la dirección debe considerar la eventual necesidad de cambios en la política, los objetivos y otros elementos del SGSST en función de los resultados de auditorías, de cambios en las circunstancias y del compromiso de mejora continua.

La alta dirección de la organización debe, de acuerdo a los períodos que determine, revisar el SGSST, para asegurar su continua aptitud, adecuación y eficacia. El proceso de revisión por la dirección debe asegurar que se reúna toda la información necesaria para que la dirección pueda efectuar esta evaluación. Esta revisión debe ser documentada.

La revisión por la dirección debe considerar la eventual necesidad de cambios en la política, los objetivos y otros elementos del SGSST en función de los resultados de auditorías, de cambios en las circunstancias y del compromiso de mejora continua.

**Conclusiones del capítulo**

El Diseño metodológico propuesto en el marco de este capítulo permitirá implantar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Complejo Hotelero Rijo - Plaza

Todos los elementos que componen el sistema son esenciales en la implantación.

## **Capítulo 3 Implantación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Basado en las NC 18000 en el Complejo Hotelero Rijo - Plaza**

### **3.1 Caracterización del Complejo Hotelero Rijo - Plaza**

El Complejo Hotelero Cubanacan Sancti Spíritus inaugurado en marzo del 2005 con la unión bajo un solo equipo de dirección del Hostal del Rijo que pertenecía al Grupo Hotelero Cubanacan y el Hotel Plaza que anteriormente pertenecía a la Cadena Izlasul.

#### **El Hostal del Rijo**

El inmueble en su comienzo era de mampostería y cubierta de tejas, sin portal. En 1845 se reconstruye y se incrementan el portal, segundo nivel y terraza.

La hija de Don Rudesindo, María del Rosario Rijo y Gil, única heredera del inmueble contrae matrimonio con el médico José Manuel García, naciendo de esa unión Antonio Rudesindo García Rijo, a la postre, médico graduado en la ciudad de París. Introdujo la consulta médica gratuita los jueves de cada semana, así como el novedoso, para su época, sistema de diagnóstico por historia clínica. Fue presidente de la sociedad El Progreso, del Cuerpo Médico Espirituano, Concejal del Ayuntamiento, entre otros cargos y reconocimientos.

Después de su trágica muerte, en 1912, la viuda, María Sofía Weiss Versó, abandona el país y la casa pasa a ser una escuela religiosa de niñas.

En la década del 40, el inmueble se convierte en hospedaje y toma el apellido de su nuevo dueño, Segundo Díaz, con el que se le conoce hasta el presente.

Con el triunfo de la Revolución la Ley de Reforma Urbana, reconoce la ocupación de los inquilinos, incrementándose el deterioro y las transformaciones al edificio.

Posteriormente con la ley de la Protección a los Monumentos, se le da grado de protección III, por ser un bien cuya conservación presenta alteraciones irreversibles, significación local y establece ambientalmente relaciones con bienes del primer y segundo grado de protección.

En 1988 se inician los trabajos de rescate y las tareas de investigación, tomando mayor auge en la década del los 90.

### **Hostal Plaza**

Esta instalación fue construida en la primera mitad del siglo XIX, y constituyó la casona familiar del doctor José Manuel García, en años posteriores fue propiedad de varias familias distinguidas de la ciudad hasta que Jesús Solís González. lo compra y ya en la primera década del siglo XX, el HOTEL PLAZA se mostraba a los espirituanos como un acogedor destino que además ofrecía servicios de café, repostería y lunch.

Contamos con 41 habitaciones, distribuidas de la siguiente forma: 16 habitaciones en el Hostal del Rijo de las cuales 14 son estándar, 1 suites y 1 para discapacitados y 25 habitaciones en el Hostal Plaza de las cuales 21 son estándares y 4 son junior suites.

Las principales características de las habitaciones son:

- Habitaciones con vista a la ciudad.
- Habitaciones con vista al interior de los hostales.
- Cuarto de baño con agua caliente, a partir de 50°C en la ducha, el lavado, y la bañera.
- Balcones.
- Aire acondicionado independiente.
- Teléfono.
- TV satélite. (No. de canales 6).
- Caja de seguridad en las habitaciones (Hostal del Rijo).
- Mini refrigeradores en habitaciones (Hostal del Rijo).
- Corriente de 220 Volts (Hostal Rijo) y 110 Volts (Hostal Plaza)

Servicios que ofertamos:

- Cóctel de Bienvenida
- Restaurante a la carta “La Arcada”
- Servicio especializado de Bares con variada oferta nacional( Lobby Bar) “Arcada”

- Snack Bar “Los Portales”
- Música en vivo durante las cenas
- Parqueo con capacidad para 10 plazas
- Servicio de Caja de Seguridad

Servicios opcionales:

Comunicación local e internacional, fax, y correo electrónico.

### **3.2 Vinculación de la empresa con los Sistemas de Gestión**

El Complejo Hotelero Rijo – Plaza trabaja desde el 2006 en la implementación de sistemas de gestión basados en normas internacionales como son las normas de la familia ISO 9000, las 22000 y recientemente en las ISO 14000, de esta manera dirige su estrategia en la consolidación de un Sistema de Gestión Integral que englobe todas estas normas. Tener implementado un sistema de gestión según estas normas facilita el trabajo para la incorporación de nuevas normas porque la alta dirección cuenta con la preparación y el compromiso necesario además de que el colectivo de trabajadores asimilan mejor el cambio que se pueda producir en el trabajo diario en tal sentido es atinado la incorporación a su sistema de gestión de la NC 18000, una vez que la empresa logre este Sistema de Gestión Integral dispondrá de nuevas fortalezas para el logro de sus metas a corto mediano y largo plazo.

### **3.3 Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

El diseño e implementación de un sistema de gestión no puede ser el fruto de un trabajo personal sino el resultado del trabajo de un equipo de personas especialistas o conocedoras del tema o materia a gestionar. Para la implementación del SGSST en el Complejo Rijo – Plaza, se determinó el grupo de trabajo encargado de desarrollar el Sistema, para ello se tuvo en cuenta los conocimientos de las personas y la experiencia en su trabajo, determinándose que el equipo lo conformará:

- Subdirectora de Recursos Humanos.
- Especialista en ahorro y uso racional de la energía.

- Secretaria del Director (Representante de la dirección)

Una vez determinado el equipo de trabajo se confeccionó un cronograma de trabajo para la implementación del SGSST, el cual se puede apreciar en el Anexo 3.

### **3.3.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

La política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo demuestra el compromiso formal de la alta dirección con la buena gestión de SST. Esta política cubre todas las actividades de la organización, e incluye un compromiso de mejora continua y de prevención de los riesgos laborales; así como de cumplir la legislación, las regulaciones y otros requisitos aplicables. Para ello el grupo de trabajo sesionó, una vez estudiado lo que plantea la norma sobre este requisito, y después de analizadas varias propuestas de los compañeros se llegó al consenso de la política adecuada.

Esta es comunicada y promovida a todos sus trabajadores con el propósito de asegurar que se involucren y comprometan. También está a disposición de las partes interesadas, esto es usuarios, clientes, proveedores, la comunidad, como así también las autoridades competentes.

La política es revisada (al menos) anualmente por la alta dirección.

El texto de la política actualizada se presenta en el Anexo 4

### **3.3.2 Planificación**

#### **3.3.2.1 Planificación para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.**

Como lo establece la NC 18000, en esta etapa del SGSST la organización estará en la obligación de diseñar, establecer y mantener procedimientos para la continua identificación de peligros, evaluación de los riesgos e implementación de las medidas de control necesarias, de manera que se garantice la mejora continua del sistema. Con este fin el grupo de trabajo creado realizó un trabajo en equipo para la confección de la ficha de proceso, instrucciones y registros necesarios para cumplir con el requisito de la norma y los requisitos legales al respecto. La ficha de proceso confeccionada resulto la FPSST-01mostrandose en el anexo 5. Estos procedimientos son revisados regularmente para verificar su eficacia.

Como resultado de la aplicación de la FPSST-01 se identificaron los riesgos, se evaluaron y se procedió al establecimiento del control de los mismos. Los resultados de la identificación de los peligros, evaluación y control de riesgos laborales son asentados en los registros orientados que se indican en FPSST-01. Parte de esto se puede apreciar en el Anexo 6.

Estos resultados son revisados según se define en los programas de gestión y se mantienen registros del resultado de las revisiones y mediciones, en caso de que exista necesidad se pueden ejecutar otras revisiones.

El cumplimiento del plan de acción para control de riesgos se evalúa trimestral.

### **3.3.2.2 Requisitos legales y otros requisitos**

El Complejo cuenta con una ficha de procedimiento gestión calidad (PGC-4), en su Sistema de Gestión de la Calidad, para el Control de los Documentos, Requisitos Legales y Registros de Calidad con el objetivo de identificar, acceder y comunicar los requisitos legales y otros requisitos aplicables a las actividades de la organización.

La identificación se realiza a través de la búsqueda y consulta de las publicaciones de documentos legales, por el Representante de la dirección; teniendo en cuenta, las demandas de los directivos.

Para tener el control de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con la actividad del Complejo y el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con el Registro Gestión de Calidad (RGC-06), el cual lista los documentos legales aplicables a la empresa, la frecuencia y modo de control así como el resultado del control.

### **3.3.2.3 Objetivos y metas**

Las propuestas de objetivos de SST de las diferentes áreas, se elaboran teniendo en cuenta los compromisos establecidos en la política de gestión de la empresa y los resultados del control de riesgos laborales.

Esta es analizada por la alta dirección para establecer prioridades y ser aprobados los objetivos de trabajo para el periodo de un año y son comunicados al personal pertinente

Para cumplir los objetivos se despliegan en el programa de gestión estableciendo metas y actividades.

Los objetivos generales para la organización se presenta en el Anexo 7.

### **3.3.3 Implementación y operación**

#### **3.3.3.1 Estructura y responsabilidad**

El Complejo Hotelero Rijo - Plaza cuenta con una estructura organizativa que garantiza el funcionamiento y los resultados en SST, esta estructura se puede apreciar en el Anexo 8.

Las funciones y responsabilidades de los dirigentes y las áreas en la esfera de la Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentran definidas en el Reglamento Organizativo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización que fue aprobado mediante la Resolución 02 de 2010 del Director General.

Este define los procedimientos que deben cumplir los trabajadores y contiene definidas las responsabilidades generales y específicas de los trabajadores y las áreas.

La dirección demuestra su compromiso con la SST a través de la aprobación, comunicación y control de la política y los objetivos, participando de visitas inspecciones a las áreas de trabajo, en la investigación de accidentes y la disposición de recursos para la gestión de la SST.

Las funciones se comunican a los involucrados en la gestión de la SST mediante la ISST01-02, asegurando de esta forma que las personas entiendan el papel que les corresponde dentro del SGSST. Anexo 9.

La Dirección provee los recursos esenciales para el mantenimiento de la seguridad del lugar de trabajo y el cumplimiento del SGSST, incluidos los equipos de protección personal, la formación, los recursos humanos, la tecnología y la información.

Los recursos se gestionan según la ficha de proceso FPSST-02 diseñada al efecto.

La alta dirección ha designado a la directora de Recursos Humanos como representante de la dirección, quien tiene la responsabilidad y la autoridad para asegurarse de que el SGSST está establecido, implantado y que se mantiene y de informar periódicamente a la alta dirección sobre el desempeño del sistema.

### **3.3.3.2 Formación, toma de conciencia y competencia**

La alta dirección tiene definido en su Sistema de Gestión de la Calidad la Instrucción de IRRHH-2 (Instrucción Recursos Humanos) para la identificación, planificación y registro de las necesidades de formación para todo el personal. Anexo 10

La empresa dispone de procedimientos para el entrenamiento de los trabajadores en cada función y nivel pertinente para que ellos sean conscientes de la política, los riesgos laborales no tolerables, sus funciones y responsabilidades en la obtención de la conformidad con la política y los procedimientos y, con los requisitos del SGSST

El encargado de la capacitación es responsable del mantenimiento de los registros de formación. Estos registros son verificados periódicamente.

La determinación de necesidades de formación y la planificación de la capacitación del personal es determinada en conformidad con la instrucción IRRHH-2 y la competencia a través de la evaluación del desempeño.

### **3.3.3.3 Consulta y comunicación**

La organización en su Sistema de Gestión de la Calidad ha establecido un procedimiento para la comunicación interna a los trabajadores y externa PGC-3 al cual se le incluye lo relacionado con el SGSST y los riesgos laborales, como forma de estimular las buenas prácticas de SST.

Periódicamente los empleados son consultados sobre el mantenimiento, actualización y mejora de los asuntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

Los trabajadores están representados en cuestiones de SST y se les informa quien es su representante, así como la persona designada por la dirección.

### **3.3.3.4 Documentación**

Al contar la empresa con un Sistema de Gestión de la Calidad dispone de una serie de procedimientos, instrucciones y registro que garantizan cumplir con los requisitos de la norma relacionados con la confección, llenado y control de la documentación del sistema y estos documentos se adaptan al SGSST.

La organización para garantizar un adecuado control operacional establece y mantiene acciones incluidas en los programas de gestión para asegurar la aplicación eficaz de medidas de control y prevención, donde se requieren para controlar los riesgos

operacionales, asegurando el cumplimiento de la política de SST, objetivos de SST y los requisitos legales y de otra índole aplicables a la actividad de la Organización relacionados con la SST.

El control operacional trata de establecer el control necesario en las áreas que surgen riesgos para prevenirlos a través del control de parámetros claves; uso, control y mantenimiento de Equipo de Protección Personal (EPP).

- El Complejo Rijo – Plaza tiene establecido el Manual de la SST debidamente aprobado por el Director General.
- Se cumplen las orientaciones que establecen regulaciones por el MTSS con relación a la SST para controlar y hacer cumplir el plan de prevención de riesgos laborales, elaborado a partir de la identificación de peligros.
- Están identificadas todas las operaciones que llevan Reglas de Seguridad contándose disponibles los documentos que las detallan y todas son conocidas y dominadas por los trabajadores que las deben cumplir.
- Las Reglas de Seguridad establecen los requisitos de seguridad que deben cumplirse y están elaboradas según lo regulado en las Instrucciones 1727 y 1728-82 del MTSS.
- La capacitación se mantiene actualizada, según la IRRHH-2.
- Se cuenta con registros internos para este control.
- Dentro de las Reglas de Seguridad se ubican los EPP necesarios en cada caso.
- Se mantiene control sobre la identificación de los EPP requeridos para asegurar la protección del trabajador y la prevención, llevándose registros internos para el control de la necesidad, existencia y distribución.
- En los procedimientos operacionales documentados de la actividad productiva se especifican los puntos del proceso donde es necesario establecer controles dirigidos a mantener bajo los parámetros requeridos para asegurar la prevención. Todo este trabajo parte de los peligros identificados. Se mantienen registros de este control del proceso en las áreas de la producción.

- Para garantizar la Higiene y Salud en el Trabajo se cuenta con la base de las Resoluciones y orientaciones de MTSS y las Normas Cubanas aplicables, controladas en RGC-6. Están definidos los procedimientos para ejecutar y llevar a cabo el cumplimiento de las exigencias de de estos documentos.

También son considerados por el grupo de medio ambiente los aspectos que pueden afectar no solo el interior de la organización sino también la repercusión en el entorno y en la sociedad.

En la actividad de compras y ventas se tiene en cuenta los requisitos de seguridad de las materias primas y otros productos y materiales que se adquiere y entrega.

Todo el personal contratado para realizar trabajo para la empresa, así como los servicios contratados deberán cumplir con los requisitos establecidos en el SGSST.

#### **3.3.3.5 Preparación y respuesta ante emergencias**

La Empresa ha evaluado los accidentes potenciales y las necesidades de respuesta a las emergencias asociados con riesgos laborales y ha definido como posible la ocurrencia de incendios, explosiones y catástrofes naturales.

Se dispone de la ficha de proceso MPPF para identificar el potencial de incidentes o situaciones de emergencia y describir la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia en el trabajo y contingencia (contra incendio) documentado y debidamente aprobados por la Alta dirección.

Se cuenta con el Plan de emergencia aprobado por la autoridad competente que contiene el plan de alarma, extinción y evacuación.

Está integrada la brigada contra incendio, capacitada y entrenada por entidad autorizada (MININT). Tanto el Hotel del Rijo como el Plaza cuentan con el certificado de la ACCI.

Según el plan se realizan entrenamientos y simulacros en la empresa con la participación de los trabajadores para probar regularmente la capacidad de respuesta, los conocimientos y la disposición para enfrentar cualquier contingencia.

El Jefe de Protección se encarga de la revisión del plan contra incendio una vez en el año y en particular después de la ocurrencia de algún accidente o situación de emergencia.

### **3.3.4 Verificación y acción correctiva**

#### **3.3.4.1 Medición y seguimiento del desempeño**

La organización tiene establecido procedimientos para el seguimiento y la medición del desempeño en SST incluido en la evaluación que se le realiza a todos los trabajadores de forma mensual y se establecen programas de medición y medidas proactivas y reactivas que permiten conocer el cumplimiento de la política y objetivos, la situación del control de riesgos y su efectividad, la instrucción de los trabajadores en SST, la comunicación y consulta, el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios, el control operacional (medir las características claves de las operaciones y actividades que puedan originar riesgos laborales no tolerables), el seguimiento de accidentes, enfermedades, incidentes y otras evidencias de desempeño deficiente de SST, en fin toda la información que se pueda emplear para revisar y mejorar aspectos del SGSST.

#### **3.3.4.2 No conformidades, acción correctiva y acción preventiva**

El SGSST contempla procedimientos efectivos para el informe y evaluación o investigación de accidentes, incidentes y no conformidades con vista a prevenir situaciones similares, identificando las causas reales y potenciales y dando tratamiento para eliminar la posibilidad de ocurrencia.

Todos los documentos relacionados con procedimientos y registros que contemplan las no conformidades detectadas, las acciones correctivas y las acciones preventivas establecidas están implementados con anterioridad en la empresa por el Sistema de Gestión de la Calidad de la misma.

Se mantienen registros que demuestran el resultado del cumplimiento de las actividades del SGSST, generados de los documentos que lo describen y otros internos de la actividad de SST derivados de orientaciones que deben cumplirse.

Todo lo concerniente a la gestión de los registros, tales como preparación, mantenimiento, identificación, asentamiento de los datos, tiempo de conservación, protección y contenido se contempla en RGC-7

Las auditorias internas del SGSST se realizan de forma planificada cubriendo todo el Sistema, según el programa de auditoria aprobado en el Sistema de Gestión de la Calidad y al cual se le incrementa el SGSST

A través de la auditoría interna se comprueba la conformidad con los requisitos de la NC 18001:2005

La organización utiliza auditores calificados y debidamente entrenados.

La auditoria interna se describe en el procedimiento documentado PGC-02, donde se establecen los registros necesarios.

### **3.3.5 Revisión por la dirección**

La alta dirección de la empresa realiza al menos una vez en el año la revisión de todos los elementos del SGSST para asegurarse de su continua adecuación, eficacia y mejora. Los resultados de estas revisiones son registrados en informes que conserva el RD.

Los elementos que se tienen en cuenta para la realización de estas revisiones se detallan en la PGC-09 del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

Se elaboran los informes resultantes de las revisiones que incluyen la indicación para la toma de acciones.

### **3.4 Aporte económico del Sistema a la eficiencia y eficacia de la empresa**

En cada área de trabajo se realizó un diagnóstico que identificará los distintos factores de riesgo que le inciden, en algunos lugares se conoce como mapa de riesgo teniendo disímiles formatos. Estos mapas incluyen el número de veces que ha ocurrido un factor de riesgo, a partir de esta información se procede a una agrupación de datos, la cual se ejemplifica con la situación real que tiene la cocina en el factor *Golpes o cortes con herramientas*, de la forma siguiente:

<b>Años</b>	<b>Ni</b>
2005	2
2006	1
2007	0
2008	1
2009	2
2010	2
<b>N</b>	<b>8</b>

Donde:

$$N = \sum_{i=1}^n Ni$$

Tener presente que Ni es número de frecuencia y N Total de Frecuencia. Conociendo lo referido a la frecuencia se está en condiciones de calcularse la probabilidad clásica, cuya forma de cálculo es la siguiente:

$$Pi = \frac{Ni}{N}$$

Hay que tener en cuenta que la evaluación está correcta si y solo si se cumple esta condición:

$$P = \sum_{i=1}^n Pi = 1$$

Donde:

P = Probabilidad total que es igual a 1

Pi = Probabilidad del enésimo accidente

En el ejemplo que se está llevando el resultado es el siguiente:

<b>Años</b>	<b>Ni</b>	<b>Pi</b>
2005	2	<b>0,25</b>
2006	1	<b>0,13</b>
2007	0	<b>0,00</b>
2008	1	<b>0,13</b>
2009	2	<b>0,25</b>
2010	2	<b>0,25</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

El conocimiento de la probabilidad de ocurrencia es un dato de suma importancia para cualquier información que se requiera en el futuro y que cumpla el requisito de

ser el resultado más probable o resultado esperado, conocido también como esperanza matemática. Para este trabajo asumiremos los nombres de accidente y gasto esperado respectivamente, según sea el caso.

Primeramente se evaluará la cantidad de accidentes que se esperan deban ocurrir en el año 2011 según los datos reales utilizados. Esta ponderación no es más que la sumatoria de la multiplicación de cada frecuencia por su probabilidad de ocurrencia, el total logrado es el número de accidentes que se esperan para el año 2011, con un grado confiabilidad de alto rigor científico técnico por factor de riesgo en cada área de trabajo. El modelo matemático a utilizarse en este sentido es el siguiente:

Accidentes esperados

$$\text{Donde: } = \sum_{i=1}^n NiPi$$

Ni = frecuencia del accidente en un año

Pi = probabilidad de ocurrencia de dicho accidente en ese año.

Para el ejemplo que se esta asumiendo el resultado es el siguiente:

<b>Años</b>	<b>Ni</b>	<b>Pi</b>	<b>ΣPi x Ni</b>
2005	2	0,25	0,5
2006	1	0,13	0,13
2007	0	0,00	0
2008	1	0,13	0,13
2009	2	0,25	0,5
2010	2	0,25	0,5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

De manera similar se procede a evaluarse el gasto de recursos monetarios que implica el factor de riesgo analizado en el tiempo, utilizándose también la herramienta antes desarrollada, con la variante de que el resultado se denominará gasto esperado. Para lo cual detallaremos el modelo a utilizarse pero con la variación antes señalada:

$$\text{Gastos Esperados} = \sum_{i=1}^n GiPi$$

Donde:

$G_i$  = Gastos del factor de riesgo en el año  $i$  (2005, 2006, 2007....2010)

$P_i$  = Probabilidad de ocurrencia del factor de riesgo en el año  $i$  (2005, 2006, 2007....2010).

Se asume para ambos casos (accidentes esperados y gastos esperados) las mismas probabilidades ya que los gastos dependen de la ocurrencia del factor de riesgo, si no existe la materialización del riesgo es imposible que exista gasto, por tanto la probabilidad valorada puede ser aplicada para ambos casos.

En el ejemplo asumido el resultado que se obtiene a partir del cálculo planteado es el siguiente.

<b>Años</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Probabilidad</b>	<b><math>\sum P_i \times N_i</math></b>	<b><math>G_i</math></b>	<b><math>\sum P_i \times G_i</math></b>
2005	2	0,25	0,5	240	60
2006	1	0,13	0,13	120	15
2007	0	0,00	0		0
2008	1	0,13	0,13	120	15
2009	2	0,25	0,5	240	60
2010	2	0,25	0,5	240	60
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>960</b>	<b>210</b>

Culminado el análisis se procede a sintetizar la información anterior de forma tal que refleje el número de accidentes que se espera para el año que se anticipa, para este caso 2011 es de la siguiente manera:

Año	Accidentes	Gastos
2011	2	210

El análisis anterior se realiza por cada uno de los factores de riesgo plasmado en el mapa de riesgo elaborado en el Anexo 6. Evaluado todos los factores del área que se analiza, realizándose una información general, proponiéndose la siguiente:

<b>Total cocina para 2011</b>	<b>Accidentes</b>	<b>Gastos</b>
Cortes o golpes con herramientas	2	210
Caída a un mismo nivel	0	15
Caída distinto nivel	0	15
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>240</b>

Como se ha podido observar se ha desarrollado un procedimiento que permite evaluar cuantitativamente los factores de riesgos que afectan un área de trabajo, como es lógico la sumatoria de todas las áreas indican el resultado a nivel de empresa.

Este proceder cuenta de una implantación a partir de un sencillo programa sobre Excel que permite conocer el resultado deseado a partir de un mínimo de información, evitando así el posible error de manipulación.

## **Conclusiones**

- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo diseñado cumple con todos los requisitos de la NC 18000
- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado contribuirá de manera continua al mejoramiento de las condiciones seguras de trabajo.
- A partir de la implementación del mismo se ha comprobado una reducción de los accidentes y de las enfermedades, elevándose la calidad de los servicios en la entidad.

## **Recomendaciones**

- Integrar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Sistema de Gestión de la Calidad del Complejo, para lograr un Sistema de Gestión Integrado.
- Generalizar la implementación del Sistema a los demás Hoteles de la cadena Encanto.

## **Bibliografía**

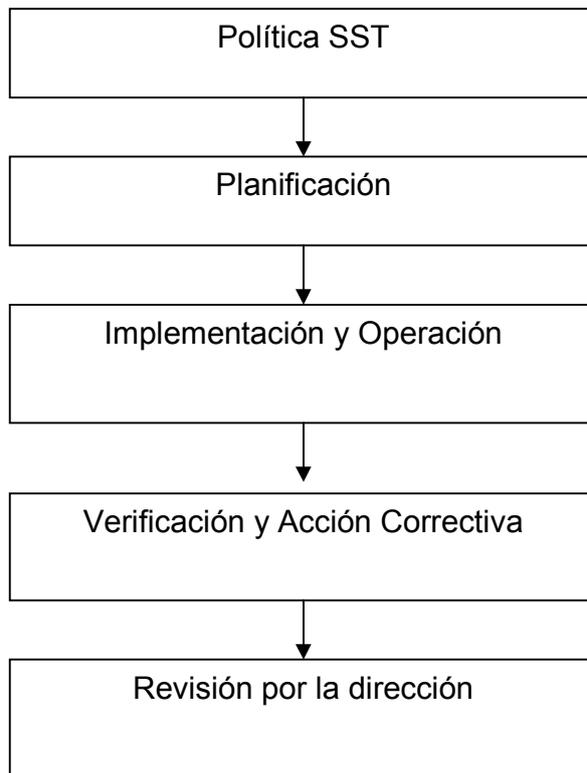
1. Resolución No 9: Reglamento sobre el tratamiento de los recién graduados durante el periodo de adiestramiento laboral. Cuba, 2007.
2. Decreto ley No 187: Bases del perfeccionamiento empresarial. Cuba, 1998.
3. Resolución No 12: Bases Generales del Perfeccionamiento Empresarial. Cuba, 1998.
4. Decreto No 101: Reglamento general de la ley de protección e higiene del trabajo. Cuba, 1982.
5. Ley No 13: Protección e higiene del trabajo. Cuba, 1977.
6. Ley No 105: Sobre la seguridad social. Cuba, 2009.
7. Ley No 60: Vialidad y transito. Cuba, Actualización 2002.
8. Decreto No 116: Reglamento para la inspección sindical de protección e higiene del trabajo. Cuba, 1983.
9. Decreto ley No 107: Explosivos y sustancias químicas. Cuba, 1988.
10. Decreto No 252: Sobre la continuidad y fortalecimiento del sistema de dirección y gestión empresarial cubano. Cuba, 2007.
11. Decreto No 281: Reglamento para la implantación y consolidación del sistema de dirección y gestión empresarial cubano. Cuba, 2007.
12. Resolución No 39: Bases generales de la seguridad y salud en el trabajo. Cuba, 2007.
13. Resolución No 31: Métodos para identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos laborales. Cuba, 2004.
14. Resolución No 19: Metodología para investigar los accidentes y incidentes del trabajo. Cuba, 2005.
15. Resolución No 50: Métodos para solicitar los equipos de protección individual. Cuba, 2008.
16. Resolución No 51: Métodos para elaborar los manuales de seguridad y salud en el trabajo. Cuba, 2008.
17. Resolución No 32: Métodos para registrar y aprobar los equipos de protección individual. Cuba, 2001.

18. Resolución No 4560: Métodos para reubicar a los trabajadores que se nieguen a laborar cuando consideren que su vida se encuentra en peligro en determinado puesto de trabajo. Cuba, 1985.
19. Instrucción No 2: Procedimiento para la implantación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Cuba, 2008.
20. Instrucción No 3: Procedimiento para evaluar el estado de organización y funcionamiento de la seguridad y salud en el trabajo en las empresas y sus puestos de trabajo. Cuba, 2008.
21. Norma cubana No 702: Métodos para capacitar a los trabajadores, jefes de la producción y los servicios, técnicos y dirigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo. Cuba, 2009.
22. Norma cubana No 74: Prevención de los riesgos laborales y reglas generales para la implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Cuba, 2000.
23. Norma cubana No 75: Prevención de los riesgos laborales y reglas generales para la evaluación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Cuba, 2000.
24. Norma cubana No 76: Prevención de los riesgos laborales. Cuba, 2000.

## **Anexos**

## Anexo 1

Procedimiento para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según NC 18001.



Fuente: NC 18001.

## Anexo 2.

El cronograma para la aplicación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Responsable
Estudio de la NC 18000	15 de noviembre de 2010	30 de noviembre de 2010	Grupo de trabajo
Estudio de la documentación de SST vigente en la organización	1 de diciembre 2010	20 de diciembre 2010	Grupo de trabajo
Determinación de los requisitos de la NC 18000 a implementar	5 enero /2011	20 de enero /2011	Grupo de trabajo
Elaboración de la documentación exigida por la NC 18000	25 de enero/ 2011	30 de marzo/ 2011	Grupo de trabajo
Implementación del SGSST	1 de abril		Dirección del centro

## **Anexo 3**

### **Política del Sistema**

El Complejo Hoteles E Rijo-Plaza tiene como Política de Calidad satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes, brindando servicios de alojamiento y restauración reconocidos por su calidad, estabilidad y liderazgo en la ciudad espirituana. Contamos con un personal altamente calificado e instalaciones confortables de la marca de Hoteles Encanto, destacados por su familiaridad y distinción, que respeta la cultura nacional y sus expresiones territoriales; teniendo como principios trabajar con eficiencia y eficacia los procesos. La Dirección asume como compromiso incorporar al desempeño la gestión y el mejoramiento continuo de la calidad y la inocuidad de los alimentos y la seguridad y salud en el trabajo, con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad documentado según las normas NC: ISO 9001:2008, NC: 22000: 2005 y NC 18001:2005. Pretendemos además, desarrollar valores éticos, morales y culturales, potenciar el cuidado del medio ambiente, así como lograr la motivación y formación continua de los trabajadores.

Como resultado de la aplicación de la FPSST-01 se identificaron los riesgos, se evaluaron y se procedió al establecimiento del control de los mismos. Parte de esto se puede apreciar en el [Anexo 4](#).

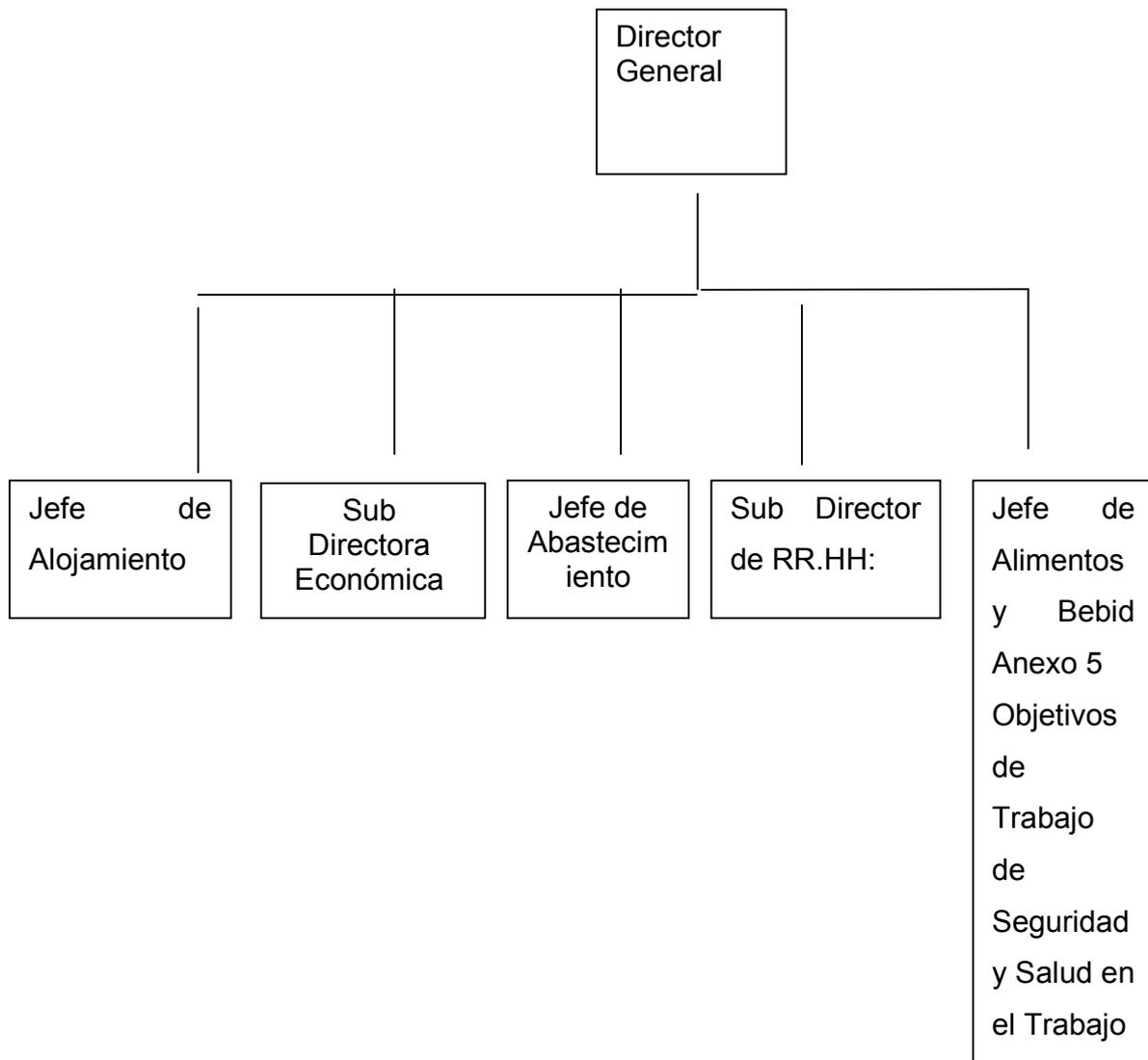
## Anexo 5

### Objetivos de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo

1. Profundizar en el personal hábitos de cultura en materia de SST
2. Considerar el trabajo de Protección y Seguridad de Trabajo en cuanto a garantizar los medios de protección individuales de cada área y puesto de trabajo.
3. Disminuir los índices de Accidentalidad, profundizando en la investigación de los accidentes de trabajo de acuerdo a la legislación vigente, brindando soluciones que eviten su recurrencia.
4. Incorporar el 5% de las áreas de trabajo al MAP
5. Profundizar y actualizar el Programa de Prevención de los Riesgos Laborales.
6. Actualizar sistemáticamente el levantamiento de riesgos de la instalación (Res 31/02) con el objetivo de eliminar paulatinamente los riesgos con mayor incidencia en la salud del trabajador y de esta forma accidentes.
7. Garantizar que todo el personal de nuevo ingreso a la instalación reciba la instrucción Inicial General
8. Supervisar y controlar la actividad de cada cuadro en cuanto a impartir a los trabajadores bajo su mando las instrucciones Especiales.
9. Garantizar que se cumpla el plan de capacitación de PHT, haciendo mayor hincapié en el uso de los medios de protección individuales y colectivos.
10. Mantener y perfeccionar las inspecciones de 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> nivel
11. Garantizar la discusión de dichas inspecciones en los consejos de dirección.
12. Garantizar la realización de los chequeos médicos de los trabajadores y cuadros que lo requieran

Anexo 6.

Estructura organizativa del Complejo Hotelero Rijo - Plaza



Las funciones se comunican a los involucrados en la gestión de la SST mediante la ISST01-02, asegurando de esta forma que las personas entiendan el papel que les corresponde dentro del SGSST. **Anexo 7.**

La alta dirección tiene definido en su Sistema de Gestión de la Calidad la Instrucción de IRRHH-2 (Instrucción Recursos Humanos) para la identifica, planifica y registro de las necesidades de formación para todo el personal. **Anexo 8**

