



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y
SALUD OCUPACIONAL PARA EL CONTROL DE RIESGOS
LABORALES EN HOUSEKEEPING – HOTEL CASA BLANCA,
CHANCHAMAYO.**

**PRESENTADA POR
IVETTE VICTORIA FALCON PONCE**

**ASESOR
JONY GERMANI GARCIA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

LIMA – PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL PARA EL CONTROL DE RIESGOS LABORALES
EN HOUSEKEEPING – HOTEL CASA BLANCA, CHANCHAMAYO.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

PRESENTADO POR:

IVETTE VICTORIA FALCON PONCE

ASESOR

MG. JONY JIMY GERMANI GARCIA

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis progenitores EPC/LFM, por su invaluable y constante apoyo en el empuje para ser una profesional de vocación, apasionándome por la carrera que ejerzo.

AGRADECIMIENTOS

Al Todopoderoso y la Virgen, por ser siempre mis guías en todo lo que me propongo hacer.

A mi casa de estudios por ayudarme siempre en el aspecto cognitivo y ético profesional. A los docentes colegas que me compartieron sus herramientas para el análisis de mi investigación.

A mi compañero de vida JKPA por su acompañamiento y apoyo moral.

A mi asesor por tenerme la paciencia en este camino durante la elaboración de mi tesis.

Al Hotel Casa Blanca y su equipo del departamento de Housekeeping, por su disposición al brindarme toda la información necesaria para la aplicación de mi tesis en su establecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	14
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	16
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
Problema general	20
Problemas específicos	20
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	22
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	23
LIMITACIONES DEL ESTUDIO	24
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	25
1.1. Antecedentes de la investigación	25
1.1.1. Antecedentes Internacionales	25
1.1.2. Antecedentes Nacionales	29
1.2. Bases teóricas	32
1.2.1. Seguridad y Salud Ocupacional	32
1.2.1.1. Enfermedades Ocupacionales	35

1.2.1.2.	Prevención de Riesgos Laborales	36
1.2.1.3.	Programas de Bienestar en Salud Ocupacional	38
1.2.2.	Sistema de Gestión	39
1.2.2.1.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	41
1.2.2.2.	Planeación	42
1.2.2.3.	Capacitación	43
1.2.2.4.	Seguimiento y Control	45
1.2.2.5.	Establecimientos de Hospedaje	47
1.2.2.6.	Personal de Housekeeping	48
1.2.2.7.	Protocolo de trabajo en housekeeping	50
1.2.2.8.	Cuota de producción en housekeeping	50
1.2.3.	Definición de términos básicos	51
1.2.3.1.	Higiene industrial	51
1.2.3.2.	Factores de riesgos	52
1.2.3.3.	Comité de seguridad y salud ocupacional	54
1.2.3.4.	Políticas de seguridad y salud ocupacional	55
1.2.3.5.	Cultura organizacional	56
1.2.3.6.	Resistencia al cambio	57
1.2.3.7.	Liderazgo	59
CAPÍTULO II METODOLOGÍA		61
2.1.	Diseño metodológico	61
2.1.1.	Tipo y nivel de investigación	61
2.1.1.1.	Tipo de investigación	61

2.1.1.2.	Nivel de investigación	62
2.2.	Procedimiento de muestreo	63
2.2.1.	Técnicas de recolección de datos	63
2.3.	Técnicas para el procedimiento del muestreo	65
2.4.	Matriz de consistencia	65
2.5.	Aspectos éticos	66
CAPÍTULO III RESULTADOS		67
3.1.	Análisis de la observación al personal de housekeeping	67
3.2.	Análisis de la entrevista al personal de housekeeping	75
3.3.	Análisis de la entrevista a expertos	85
3.3.1.	Análisis de la entrevista a especialistas en establecimientos de hospedaje	85
3.3.2.	Análisis de la entrevista a especialistas en seguridad y salud ocupacional	89
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN		96
4.1.	Discusión de la investigación	96
a)	Discusión general	96
b)	Discusiones específicas	97
CONCLUSIONES		99
RECOMENDACIONES		102
PROPUESTA		104
1.	Manual de seguridad y salud ocupacional en housekeeping	104
2.	Capacitación en prevención de riesgos laborales	121
CAPÍTULO V FUENTES DE INFORMACIÓN		125
ANEXOS		132

Anexo N°1: Matriz IPERC	132
Anexo N°2: Matriz de consistencia	133
Anexo N°3: Guía de observación	135
Anexo N°4: Guía de entrevista al personal de housekeeping	136
Anexo N°5: Entrevista a especialistas en Salud Ocupacional	139
Anexo N°6: Entrevista a especialistas en establecimientos de hospedaje	141

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Página
FIGURA N°1 ETAPAS DEL MODELO DEL CAMBIO DE KURT LEWIN	56
FIGURA N°2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	62
FIGURA N°3 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE OBSERVACIÓN – HIGIENE INDUSTRIAL	66
FIGURA N°4 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE OBSERVACIÓN – DISEÑO DE AMBIENTE DE TRABAJO	67
FIGURA N°5 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE OBSERVACIÓN – CUOTA DE PRODUCCIÓN	68
FIGURA N°6 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE OBSERVACIÓN – RIESGOS FÍSICOS	69
FIGURA N°7 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE OBSERVACIÓN – RIESGOS QUÍMICOS, BIOLÓGICOS Y PSICOSOCIALES	70
FIGURA N°8 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE OBSERVACIÓN – HIGIENE INDUSTRIAL	71
FIGURA N°9 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE OBSERVACIÓN – MOTIVACIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL	72
FIGURA N°10 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE ENTREVISTA – PREGUNTAS GENERALES	73
FIGURA N°11 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE ENTREVISTA – CONDICIONES DE TRABAJO EN SEGURIDAD	75
FIGURA N°12 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE ENTREVISTA – CONDICIONES HIGIÉNICAS	76

FIGURA N°13 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE ENTREVISTA – CONDICIONES ERGONÓMICAS	78
FIGURA N°14 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE ENTREVISTA – CONDICIONES PSICOSOCIALES	79
FIGURA N°15 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE ENTREVISTA – CONDICIONES DE SALUD	80
FIGURA N°16 RESULTADOS DE ANÁLISIS GUÍA DE ENTREVISTA – CONDICIONES EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	81

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para el control de riesgos laborales en housekeeping – hotel Casa Blanca, Chanchamayo, mediante el análisis e identificación de riesgos y enfermedades para fomentar una cultura de prevención de salud en el trabajo realizándose de forma sostenible.

Para la elaboración y desarrollo de esta investigación se realizó un trabajo de campo con el fin de observar la realidad problemática mediante la técnica de observación y recopilación de información por medio de una entrevista al grupo de trabajadores que forman parte del departamento de housekeeping.

El diseño metodológico de la investigación es cualitativo, de tipo observacional y de nivel descriptivo y aplicativo. La población y muestra está constituida por 10 personas que son entre la administradora del hotel Casa Blanca y los colaboradores del departamento de housekeeping.

La conclusión de la investigación es que a través de una propuesta por medio de la elaboración de una matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y control a la salud ocupacional (IPERC), el diseño de una política, además de un plan de capacitación le permita a la empresa efectuar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional considerando la mejora continua mediante una adecuada supervisión y control.

Palabras clave: Seguridad y salud ocupacional, Sistema de gestión, Riesgos laborales, Cultura de prevención, Housekeeping.

ABSTRACT

The following research aims to design an Occupational Health and Safety Management System for the control of occupational hazards in housekeeping - Hotel Casa Blanca, Chanchamayo, by analyzing and identifying risks and diseases to foster a culture of health prevention in the work in a sustainable way.

For the elaboration and development of this investigation, a fieldwork was carried out in order to observe the problematic reality through the technique of observation and information gathering through an interview with the group of workers that are part of the housekeeping department.

The methodological design of the research is qualitative, observational, descriptive, and applicative. The population and sample consists of 10 people who are between the administrator of the Casa Blanca hotel and the employees of the housekeeping department.

The conclusion of the research is that through a proposal through the elaboration of a matrix of hazard identification, risk assessment and occupational health control (IPERC), the design of a policy, as well as a training plan allow the company to execute a management system in occupational health and safety considering continuous improvement through adequate supervision and control.

Keywords: Occupational health and safety, Management system, Occupational risks, Prevention culture, Housekeeping.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para el control de riesgos laborales en housekeeping – hotel Casa Blanca, Chanchamayo”, tiene como finalidad identificar los posibles riesgos a los que se encuentra expuesto el personal que trabaja en el departamento de housekeeping dentro de un establecimiento de hospedaje.

Conforme a los riesgos que se identifiquen se propone diseñar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, con el fin de que el personal de housekeeping pueda realizar sus labores de una forma más eficiente y segura, evitando que se produzcan lesiones parciales o totales al momento de efectuar sus procedimientos operativos; así como, evitar que existan rezagos a futuro como hernias, luxaciones, entre otras lesiones musculoesqueléticas luego de haber prestado sus servicios por mucho tiempo en el hotel.

Asimismo, se hace referencia del planteamiento del problema donde se describe la realidad problemática para poder formular el problema y mencionar los objetivos, la importancia, la viabilidad y las limitaciones de la presente investigación científica.

La tesis está compuesta de cinco capítulos los cuales abordan los siguientes puntos:

Primer capítulo, conformado por el marco teórico el cual enfoca la variedad de fundamentos teóricos – científicos de la investigación, partiendo desde los antecedentes bibliográficos y bases teóricas.

Segundo capítulo, está compuesto de un diseño metodológico como son el tipo y nivel de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de datos, así como los aspectos éticos.

El tercer capítulo constituye el análisis de los resultados sobre la investigación realizada, en donde se muestra el análisis de la correlación que existe entre los especialistas en seguridad y salud ocupacional y los expertos en establecimientos de hospedaje.

En el cuarto capítulo se presenta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones. Así mismo, la propuesta de un manual de seguridad y salud ocupacional para el departamento de housekeeping que ayude a estandarizar y perfeccionar sus tareas.

Para finalizar en el quinto capítulo bibliografía; anexos y una matriz de evaluación de riesgos los cuales se considera oportunos incluir para enriquecer la siguiente investigación y que sirva como base para la mejora continua y la toma de decisiones.

Descripción de la situación problemática

Raúl Felipe Trujillo (2015), en la sexta edición de su libro Seguridad Ocupacional, comenta que desde siempre el ser humano ha realizado labores de trabajo para poder sobrevivir; aunque los cuidados que se tomaban en cuenta eran de manera inerte, estos corrían el riesgo de lesionarse debido a las actividades que realizaban.

Por otra parte el Seguro Social de Salud (EsSalud) manifiesta que:

Las enfermedades originadas por el trabajo matan seis veces más trabajadores que los accidentes de trabajo. Por lo tanto, es indispensable distinguir y prever certeramente las enfermedades profesionales como paso previo para la implantación de programas nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) bien concebidos y que colaboren a hacer realidad el trabajo decente. (EsSalud, 2016).

Además, la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) en su Manual de Salud Ocupacional indica que “según cálculos estimados por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año se producen alrededor de 1.2 millones de enfermedades profesionales en todo el mundo”. (p.18).

A su vez, el jefe del programa de salud y seguridad de la OIT durante el 15° Congreso Mundial sobre Salud y Seguridad en el trabajo manifestó que debido a las características evolutivas del trabajo se han creado nuevos riesgos

profesionales como por ejemplo los problemas musculares, óseos, estrés, síntomas alérgicos y otros causados por la exposición a agentes peligrosos como el asbesto y los productos químicos; a ello se suma la introducción de nuevas tecnologías que ocasionan otros tipos de enfermedades laborales.

Igualmente DIGESA en su manual coincide indicando que:

Con frecuencia el personal está expuesto a diversos factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en sus actividades laborales. Estos factores pueden llevar a una ruptura del estado de salud, y pueden ocasionar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral. Si bien es cierto ya se ha reconocido la trascendencia del estudio sobre estos factores y, tomando en cuenta que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aún se necesita elevar el interés y la responsabilidad social (Empresa - Estado - Trabajadores) en sus diferentes manifestaciones organizativas, para desarrollar más esfuerzos en este sentido. (DIGESA, 2005).

Actualmente, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Perú (MTPE) viene elaborando desde el año 2016, Estadísticas de Notificaciones de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales por Actividad Económica (CIIU Revisión 3); en donde muestra un porcentaje bajo por no decir casi nulo sobre los accidentes de trabajo suscitados en el sector de hotelería a comparación de otros sectores como la minería, la construcción, la agricultura y el textil.

Las estadísticas muestran resultados muy generales y no específica qué áreas dentro de un establecimiento de hospedaje son las más afectas a este tipo de accidentes y enfermedades laborales lo que da a entender que son datos poco ajustados a la realidad.

La Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo indica que si bien es cierto no se cuenta con datos estadísticos sobre los diferentes riesgos ocupacionales, ello no es motivo como para impedir que se realicen actividades para identificar y mitigar los riesgos laborales.

Es por esa razón que esta investigación pretende analizar la problemática en cuanto a seguridad y salud ocupacional que se presenta en el personal de housekeeping dentro de un establecimiento de hospedaje, y en base a ello plantear soluciones para restablecer la calidad de vida en un ambiente adecuado con las herramientas necesarias y que sea aplicable a todo tipo de establecimiento de hospedaje, tomando como punto de inicio para esta investigación al hotel Casa Blanca ubicado en la ciudad de Chanchamayo, región selva central del Perú.

El hotel Casa Blanca es un establecimiento de hospedaje de categoría 3 estrellas; que desconoce sobre la gestión de un sistema en seguridad y salud ocupacional; por lo mismo no consideran el análisis para la identificación de peligros, la evaluación y control de los riesgos de cada una de las fases que compone las tareas que realiza su personal en el departamento de housekeeping.

Dichas fases a las que se hace mención son los procedimientos de limpieza y el protocolo de presentación de habitaciones y áreas públicas, el proceso de recojo, lavado y almacenaje de ropa del hotel, la dotación de suministros en el oficio y el transporte adecuado de los suministros a sus áreas de trabajo.

Se ha evidenciado dentro de las mismas una falta de conocimiento por parte del mismo personal sobre cómo reconocer los riesgos laborales e implementar y establecer procedimientos que brinden lugares de trabajo más seguros, adoptando medidas eficientes de prevención durante el desarrollo de sus actividades.

La presente investigación desea colaborar mediante el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional a la aplicación de una cultura de prevención en riesgos laborales para que el personal del departamento de housekeeping realice sus labores operativas de forma eficiente, reduciendo el número de lesiones y enfermedades laborales que se presentan en la actualidad.

Formulación del Problema

Problema general

¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional ayudará a controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca?

Problemas específicos

¿Cómo es que la ausencia de una cultura organizacional de prevención; no permite controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca?

¿De qué modo el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud laboral en el departamento de housekeeping ayudaría a reducir la resistencia al cambio por parte del personal operativo?

¿De qué forma el monitoreo eficaz y permanente ayudará a controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la importancia de la existencia y aplicación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional que permita controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca.

Objetivos específicos

Crear una cultura organizacional de prevención que ayude a controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca.

Promover la participación del personal operativo en el diseño del sistema de gestión en seguridad y salud laboral para reducir la resistencia al cambio al momento de su aplicación.

Identificar la importancia de un monitoreo eficaz y permanente para controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca.

Importancia de la Investigación

Toda empresa, sin importar su tamaño de gestión o actividad comercial requiere desarrollar un enfoque ordenado en la gestión de los riesgos

operacionales, no sólo como una forma de cumplimiento a los requisitos legales que se aplican, sino como una ocasión de mejora sobre las condiciones de trabajo de su personal y de acortamiento a la tasa de accidentes y pérdidas asociadas a las mismas.

Housekeeping es uno de los departamentos dentro de un establecimiento de hospedaje donde existen mayores probabilidades de riesgo debido a las labores que desempeñan consecuencia de la actividad física y repetitiva a la que están sometidos durante largos periodos de tiempo en una jornada laboral; es por ello la importancia de diseñar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional que ayude a inspeccionar los riesgos a los que pueden encontrarse expuestos y por tanto, optimizar su rendimiento laboral logrando perfeccionarlo.

En el hotel Casa Blanca se diseñará e implementará un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional el cual ayudará a que el desarrollo de las labores que efectúa el personal de housekeeping se realicen de manera adecuada ya que se mejorará y perfeccionará el sistema de trabajo mediante la elaboración de procedimientos y estándares para las tareas que realizan a fin que reconozcan la importancia de participar de una cultura de prevención cada vez que realicen sus funciones de acuerdo al área al que pertenecen.

Además; este diseño permitirá que existan procedimientos para el control del desarrollo de las tareas del personal y no se presenten futuras lesiones que involucren la salud del trabajador a lo largo de su permanencia en el establecimiento o cuando lleguen al cese del mismo. Con estos procedimientos, se

busca que el personal desarrolle procesos de trabajo estandarizados que les permita perfeccionar sus labores y lograr la eficiencia de acuerdo al compromiso de cada empleado basados en la mejora continua.

Esta investigación, también servirá como herramienta base, para futuras exploraciones con el fin de que se desarrollen sistemas eficaces de seguimiento a las lesiones y enfermedades ocupacionales que se presentan en la industria hotelera específicamente en el área de housekeeping; considerando mantenerse actualizados dados el contexto de cambios que se presentan a nivel del mercado de trabajo.

Viabilidad de la Investigación

La presente investigación es conveniente porque mantendrá un estándar actualizado sobre las tareas que se desarrollan en el departamento de housekeeping en los establecimientos de hospedaje.

Se busca optimizar los recursos velando por el cuidado de la salud de los colaboradores, ofreciéndoles un adecuado ambiente de trabajo que no involucre riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

Por otro lado es necesaria porque existe interés por parte del hotel Casa Blanca y su equipo de trabajo por mejorar cada día en cuanto a las actividades que

desempeñan, ya que son conscientes que esto no solo es beneficio para la empresa sino para ellos mismos como personas.

Limitaciones del estudio

Una de las mayores limitaciones está referida a los registros que existen respecto de enfermedades relacionadas al trabajo en la industria hotelera en el Perú; la carencia de información sobre el tema por medio de los organismos como el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y el Ministerio de Salud (MINSA) en cuanto a estadísticas no permite analizar de manera real la situación.

También se ha definido que dentro de las limitaciones que se pueden encontrar son la poca calificación de los recursos humanos y la ausencia del cumplimiento al diseño debido al desconocimiento sobre el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional; además, de un porcentaje mínimo pero existente de colaboradores que muestran resistencia al cambio ante la introducción de nuevos métodos de trabajo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Actualmente en el campo de la investigación, existen un sinnúmero interesante de propuestas e investigaciones, relacionadas con el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional; aunque no específicamente para la industria hotelera en el Perú, pero igual son útiles como aporte documental para la presente investigación.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Castillo, C. (2016). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la Hostería Bambú de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, Sede Ecuador. Para la autora el recurso humano es el principal elemento de toda empresa, por ende, se le debe proporcionar un entorno adecuado de trabajo seguro y saludable.

La investigación inició con una primera etapa que consistía en el diagnóstico situacional donde pudo evidenciar que la empresa no contaba con una gestión referente a seguridad y salud ocupacional; esto ayudó para que la investigadora elabore elementos de gestión administrativa, técnica, de talento humano y procedimientos así como programas operativos para que se logre obtener un índice de eficacia en las actividades que realiza el personal garantizándoles mejoras en el medio ambiente laboral de la empresa. Mostrando evidencias visibles en cifras porcentuales al final de la etapa de la investigación.

Hidalgo, A. (2016). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en el Hotel Zeus de Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo, Sede Ecuador. La autora

hace hincapié que en la industria hotelera se carece de sistemas de identificación, medición y evaluación en cuanto a riesgos laborales que permitan establecer métodos correctivos con el objeto de evitar accidentes y enfermedades ocupacionales.

Por ello, propone un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales; el cual lo desarrolló tomando como base las disposiciones técnicas legales establecidos por su país y que el Hotel Zeus debía cumplir con el propósito de identificar los riesgos laborales de cada puesto de trabajo, gestionarlos mediante la aplicación de un sistema de gestión administrativo, técnico, de talento humano y procedimientos operativos como instrumentos que ayuden a mitigar y controlar las condiciones y acciones que pudieran ocasionar incidentes, accidentes y enfermedades laborales a fin de mejorar el medio ambiente de trabajo.

Sandino, M. & Ocoro, C. (2016). *Caracterización de la calidad de vida laboral desde la seguridad y salud en el trabajo en empresas de familia del sector hotelero de Buenaventura*. Universidad de Manizales, Sede Colombia.

En esta investigación, los autores explican que el esencial problema de las empresas de tipo familiar es la falta de una organización profesional, y una estructura jerárquica bien diseñada; lo cual trae como consecuencia la falta de eficacia, eficiencia y efectividad en el trabajo operativo, esto en muchos casos no permite que se realicen medidas correctivas y mucho menos asertivas más si son vistas desde la seguridad y salud en el trabajo.

También hace mención a las condiciones en que el personal ejecuta su actividad productiva: el área de trabajo, suministros, turnos excesivos que generan cierto desagrado debido a que han experimentado todo tipo de riesgos. Por tal motivo los autores proponen que se incluya dentro de las políticas de una empresa programas de protección que aseguren el desarrollo de sus funciones brindándoles condiciones óptimas que motive y satisfaga las expectativas del empleado ya que son el más importante capital que posee una empresa. Crear estándares de salud y seguridad clasificando las disposiciones de prevención de acuerdo a las condiciones de ambiente físico en las que se desempeñan.

Escobar, O. (2014). *Plan de acciones preventivas y correctivas para el centro de alojamiento*. Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE. Ecuador. La autora recomienda que deban existir capacitaciones permanentes para el personal y que se les otorgue un certificado de participación logrando sensibilizarlos en relación a la protección de su salud y bienestar.

Define al recurso humano como uno de los factores a los cuales se debe prestar mucha atención ofreciéndole las condiciones adecuadas de trabajo e identificando sus habilidades para ubicarlo en el área donde mejor se pueda desempeñar. “Se deben elaborar pautas de prevención que salvaguarden al trabajador cuando se haya producido un daño y mecanismos de control y de vigilancia de esas pautas” (p.82).

Morales, G. (2014), *Cómo inciden los factores de riesgos en la accidentabilidad de los trabajadores de la empresa de servicios hoteleros*

RAVCORP S.A. y propuesta diseño de un plan de prevención y capacitación de riesgos laborales. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial. El investigador propone mediante la estructuración de un cronograma el diseño de un plan de riesgos y de vigilancia de la salud para las camareras; el cual consiste en cuatro etapas:

Primero, la toma de información de campo sobre el estado actual referente a seguridad y salud ocupacional observando las tareas cotidianas que realizan las camareras y realizando encuestas. Segundo, hacer un análisis y diagnóstico de la información permitiendo demostrar las posibles incidencias de los factores de riesgo. Tercero, estructurar una propuesta de solución ante los problemas encontrados tomando como base las normativas nacionales en dicha materia vigentes en el país. Cuarto, propone la viabilidad económica del estudio y la recuperación de capital por medio de análisis financieros.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Cabrera, Martianera, y Shiroma (2018), de la Escuela de postgrado Newmann Business School, Tacna. Presentaron una tesis sobre “*Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el hotel Encantada Casa Boutique Spa de la ciudad del Cusco*”.

En la investigación los autores indican que “en el Perú se está empleando la ley de Seguridad y Salud en el trabajo y se transforma en una necesidad proponer la imposición de dicha ley” para que el hotel Encantada Casa Boutique Spa pueda realizar el control sobre los riesgos laborales que se presentan en su establecimiento.

Mencionan que para poder aplicar la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud Laboral; han analizado primeramente la situación en que se encuentra el hotel, identificando por medio de estudios que fueron encuestas y visitas personales, un alto porcentaje de deficiencias en salud ocupacional debido al desconocimiento sobre el concepto de la presente Ley en cuestión.

También indican que han investigado sobre la forma de organización del hotel, para poder conocer cuál es su filosofía de trabajo y cuáles son las áreas y tareas que se realizan para conforme a ello poder realizar un programa de concientización creando una cultura de prevención de salud y que sea sostenible en el tiempo.

Bejar, F. (2017), de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. En su tesis de maestría *“Implementación de la norma de seguridad y salud ocupacional en la empresa nuevo horizonte Huaraz – 2017”* describe la problemática sobre la inexistencia y falta de aplicación de una política de prevención en riesgos laborales.

En su investigación, indica que debido a los continuos cambios del sistema de trabajo y la modernidad de las tecnologías; toda empresa y más aún si cuenta con un gran número de recursos humanos que realizan labores operativas debe mostrar preocupación por el diseño de un sistema de seguridad y salud ocupacional para cada uno de los procesos productivos.

Toda empresa debe tener conocimiento sobre las normas legales vigentes respecto a seguridad y salud ocupacional, considerando lo importante de su aplicación para salvaguardar la integridad de su equipo humano, tomando en cuenta que debe realizarse para cada puesto de trabajo y no como un concepto general.

Bejar; también indica que debe existir un compromiso compartido entre el mando alto, medio y operativos; todos ellos deben estar involucrados observando e identificando cuales son los riesgos laborales y las enfermedades profesionales críticas a fin de poder establecer políticas y estrategias por medio de registros y controles diarios.

Jiménez, N. (2017), de la escuela de post grado de la Universidad Nacional de Trujillo. En su tesis de maestría *“Implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en comercial molinera San Luis, Lambayeque”*.

El investigador tiene como meta implantar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y para ello ha considerado en primer orden realizar un trabajo de campo donde observó la realidad de sus instalaciones y el sistema

de trabajo en la molinera a fin de identificar los riesgos; igualmente solicitó a la comercial molinera documentación que patente si cuentan o no con un sistema de seguridad observando que existe incumplimiento de requisitos legales y que no cuentan con un plan de capacitación y objetivos departamentales en lo que respecta a seguridad y salud ocupacional, también por medio de técnicas como encuestas y matrices ayudaron a que pueda reconocer los tipos de riesgos más frecuentes que se presentan en los colaboradores de la molinera.

Indica que para la elaboración del diagnóstico del problema y poder compararlo con el reglamento de Seguridad y Salud ocupacional tuvo que utilizar dos técnicas que fueron la encuesta tipo cuestionario y la matriz IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Control); además del trabajo de campo que le sirvió para poder analizar las instalaciones y el proceso productivo a fin de identificar los riesgos potenciales.

Con toda la problemática identificada Jiménez consideró implantar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional con el objetivo de que existan métodos que permitan a la molinera controlar los riesgos y contribuir a una mejora continua tomando como base las leyes y normativas vigentes.

Se coincide que el problema encontrado en muchas empresas es la desobediencia a los requisitos legales, la falta de registro e inspección en la documentación al igual que la falta de la elaboración de un plan de capacitación (p.8).

En muchas provincias del Perú se desconoce sobre la cifra de trabajadores expuestos a diferentes riesgos ocupacionales, el conocimiento sobre su concepto es casi nulo careciendo de una cultura preventiva y la falta de liderazgo para la implantación del sistema de seguridad y salud ocupacional (p.11).

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Seguridad y Salud ocupacional (SSO)

Debido a la variedad de conceptos referente a la Seguridad y Salud Ocupacional, se ha tomado en cuenta la Ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” y su Reglamento “D.S. N° 005 – 2012 – TR” como bases para el desarrollo y explicación de los conceptos de la variable independiente Seguridad y Salud Ocupacional y sus dimensiones enfermedades ocupacionales, prevención de riesgos y programas de bienestar en salud laboral.

Según el reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su glosario de términos menciona que la Seguridad son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador realizar sus labores en un medio adecuado con el fin de cuidar su integridad personal y los recursos materiales.

Igualmente, menciona que la Salud Ocupacional es un campo de la salud pública cuya intención es fomentar y preservar el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los operarios en cualquiera de sus ocupaciones laborales,

previniendo todo daño a su salud originado por la naturaleza del trabajo y por los factores de riesgo.

Como lo explica tanto la Ley como su Reglamento, la seguridad y salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria cuyo objetivo es velar por la integridad de los colaboradores de una empresa y que por ende toda organización está en la obligación de diseñar y ofrecer un ambiente laboral seguro para que se minimicen y con el tiempo se eviten los riesgos laborales ya que su no aplicación puede ocasionar un costo muy alto en el futuro para la empresa.

Es por esa razón la importancia del diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para que se tome conciencia en ofrecer calidad de vida laboral para el bienestar físico, social y psicológico del personal que labora en el departamento de housekeeping.

Además, el hotel Casa Blanca debe contar con un supervisor responsable que observe las condiciones de trabajo que presenta la empresa, como se indica de acuerdo al D.S. 005 – 2012 TR capítulo IV (Cap. III Art. 30 Ley 29783).

Según el presente decreto en su consideración establece en conjunto con la Ley que una política nacional en seguridad y salud en el trabajo debe establecer las cláusulas que fijen y certifiquen el control de los riesgos laborales, por medio del establecimiento de una cultura de prevención activa; en la que los sectores y los actores sociales conscientes de crear esas condiciones puedan elaborar una

planificación, llevando a cabo un acompañamiento y control de medidas en la seguridad y salud laboral.

Además, la constitución política del Perú (1993) reconoce en su artículo 2 numeral 1 “que toda persona tiene derecho a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar”.

Como resumen se puede plantear que el diseño de un sistema en seguridad y salud ocupacional ayudará al hotel Casa Blanca a implementar ambientes de trabajo seguros para el personal de housekeeping donde puedan sentirse valorados y por ende comprometidos con su trabajo, el cual se traducirá en un servicio de calidad y satisfacción para los huéspedes, la empresa y los mismos trabajadores, tal como lo menciona la Ley 29783 en su principio N° IX “Principio de Protección”.

1.2.1.1. Enfermedades Ocupacionales

Según el Manual de Salud Ocupacional – DIGESA 2005, lo define como “todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase o tipo de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar. Son trastornos a la salud derivados del ambiente y de la organización del trabajo”. (p.20).

Para el reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012). Lo conceptualiza como “una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo relacionadas con el trabajo”.

El boletín N° 5 de EsSalud 2016 menciona que según evaluaciones de la OIT (Organización Internacional de Trabajo), las enfermedades originadas por el trabajo matan seis veces más trabajadores que los accidentes de trabajo. En consecuencia, es preciso distinguir y prevenir efectivamente las enfermedades profesionales como paso previo para el ordenamiento de programas nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) bien ideados que aporten a hacer realidad el trabajo digno.

Además, indica que no se cuenta con datos certeros sobre las lesiones y enfermedades ocupacionales consecuencia del gran sub registro de los mismos; originado entre otros, por un inapropiado diagnóstico y registro, así como por la aparición de grandes grupos de trabajadores sin cobertura sanitaria. Este sub registro es totalmente elevado en lo que concierne a las enfermedades ocupacionales. (p.2).

En el Perú, desde hace bastante tiempo se tiene un grupo de enfermedades vinculadas al trabajo o patologías que, si bien aún no son valoradas como enfermedades profesionales ocupacionales, guardan estrecha relación con las actividades laborales que la población trabajadora de cualquier punto de las regiones sufre, por una u otra causa. DIGESA (2005).

Es por eso que de acuerdo a las estimaciones que se han investigado los cuales demuestran datos poco reales y casi nada mencionado a la hotelería; que se considera con esta investigación actualizar de cierta manera la información sobre algo más exacto acerca de las enfermedades ocupacionales producidas en el sector hotelero especialmente al personal de housekeeping.

1.2.1.2. Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

Toda empresa debe garantizar los recursos y condiciones que protejan la salud y el bienestar de sus trabajadores, considerando factores sociales, laborales y psicológicos para la evaluación y prevención de riesgos en la salud laboral (Ley 29783).

Dentro de la norma mínima la Ley en sus disposiciones generales indica que, para la prevención de riesgos laborales, la empresa en conjunto con los trabajadores debe establecer niveles de protección conforme a la realidad de sus labores ejercidas.

El Decreto Supremo N° 005 – TR 2012 Reglamento de la Ley 29783 en el Capítulo III de la Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en su artículo 26 h), indica: “Establecer los programas de prevención y promoción de la salud y el sistema de monitoreo de su cumplimiento”.

Y en su artículo 27 indica que “el empleador, en cumplimiento del deber de prevención garantiza que los trabajadores sean capacitados en materia de prevención.

EsSalud (2016), redacta en su boletín número 5 que no basta con identificar y evaluar los riesgos profesionales; también es indispensable la intervención médica, una vigilancia adecuada y un posterior desarrollo y aplicación de programas de prevención. Deben integrarse el trabajo en conjunto entre ingeniería y medicina (junto a otras disciplinas) para considerar la prevención de los riesgos laborales.

En resumen, se puede decir que la prevención se enfoca a evaluar los riesgos que se pueden presentar en cada puesto de trabajo y de acuerdo a cada actividad que están realizando; el objetivo es fijar las medidas para minimizar o evitar que estas sucedan estableciendo reglas como herramienta de control, ya que con ello estaremos mejorando la calidad de trabajo del personal.

1.2.1.3. Programas de bienestar en salud ocupacional

Los empleados tienen derecho a que la empresa les asegure medios adecuados y dignos de trabajo, que les garantice una condición de vida saludable y que sean acorde con su bienestar y dignidad personal ofreciéndoles la posibilidad de lograr sus objetivos (Ley 29783, principio de protección).

Según el D.S. 005 – 2012 en su capítulo II el trabajador tiene derecho a participar de programas de capacitación, a realizarse exámenes médicos y a comunicarse sobre la situación de su trabajo informándole de forma clara y por escrito los niveles de riesgo que pueden existir en su área de trabajo para que realice de manera segura sus labores.

Analizando lo indicado por la norma y su reglamento; se puede decir, que todo depende del compromiso de una gerencia efectiva que implemente políticas y procedimientos que puedan contribuir al logro de los objetivos; debe saber propiciar una adecuada cultura de trabajo reafirmando valores, promoviendo la integración y creando un clima organizacional idóneo lo cual genere compromiso laboral en sus colaboradores y así estos se encuentren involucrados con la empresa afianzando el sentido de pertenencia con esta.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que “no es solamente la ausencia de afecciones o enfermedades lo importante para tener una salud sostenible; sino que, toda persona también necesita encontrar un estado de completo bienestar físico, mental y social en su lugar de trabajo”.

Un programa bien diseñado y organizado por parte del empleador apoya en gran medida para que los trabajadores adopten y mantengan conductas que reduzcan los riesgos de salud, prosperando la calidad de vida y restableciendo la eficacia personal, beneficiando los resultados finales de la organización.

Hay que considerar que existen planes de bienestar laboral que no generan mayor costo, más que esfuerzo, tiempo y voluntad por parte de la empresa y sus colaboradores.

1.2.2. Sistema de Gestión (SG)

Un sistema de gestión está definido como el “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr esos objetivos” (ISO 9000:2000, 3.2.2).

Por su parte Ogalla (2005), indica que un Sistema de Gestión “es el instrumento que permite dar coherencia a todas las tareas que se realizan, y en todos los niveles, para conseguir el propósito de la organización”.

Las herramientas deben facilitar el trabajo de todas las personas que constituyen en la organización. Deben añadir valor en todos los casos. (p.69).

Señala a su vez que una empresa crece en madurez a medida que va fortaleciendo un sistema de gestión y que le permite colocar todos los esfuerzos en la misma dirección apuntando a una imagen de empresa concreta. (p.28).

La gestión se sostiene y funciona por medio de personas, para poder lograr resultados (Rubio, 2006). Manifiesta que dentro de la gestión se debe considerar la aplicación de nuevos sistemas de trabajo actualizados, que si bien es cierta cada empresa posee su propia necesidad de gestión, se debe siempre reciclar y aprender algo nuevo. (p.13).

Como resumen de acuerdo a los conceptos citados se puede decir que un Sistema de Gestión engloba un grupo de actividades que se llevan a cabo con el fin de lograr la mejora continua en los procesos que ejecuta la empresa; el objetivo es estandarizarlos para proporcionar un valor añadido permitiendo hacer las tareas productivamente.

De esta manera lo que se desea con la investigación es que el hotel Casa Blanca pueda estar a la vanguardia en base a las nuevas exigencias de la globalización, con procesos estandarizados y en un corto plazo optar por certificaciones que puedan evidenciar el resultado de su compromiso empresarial que obviamente le reportará grandes beneficios económicos y sociales.

Hay que tomar en cuenta que un sistema de gestión puede abarcar diferentes sistemas a su vez; para efectos de esta presente investigación solo se considerará lo referente a Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.2.2.1. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Es un grupo de componentes interrelacionados o interactivos que tienen por finalidad implantar una política, objetivos, mecanismos y acciones necesarios para alcanzar los propósitos trazados; éste sistema está relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en la consigna de establecer conciencia en las empresas para que ofrezcan condiciones laborales adecuadas a sus trabajadores

con el fin de mejorar su calidad de vida y promover la competitividad en el ejercicio de sus tareas (D.S. N°005-2012-TR).

Según OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) indica en su norma que un Sistema de Gestión y Salud Ocupacional está orientado a la identificación y control de riesgos, adoptando las medidas necesarias para prevenir la aparición de accidentes.

Esta norma guarda mucha relación con la presente Ley 29783 de Seguridad y Salud Laboral en el Perú, ya que orienta a la empresa para que pueda establecer sus objetivos, analizar e identificar los posibles riesgos diseñando medidas de control por medio de políticas bien definidas y que ayuden a la ejecución de un proceso mediante estándares elaborados por la misma empresa y que se transmitan como cultura organizacional de prevención a sus colaboradores.

Para efectos de la aplicación del diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en la presente investigación se utilizará los conceptos de planeación (planificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), capacitación (aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) y control (evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo); los cuales servirán como instrumento para lograr una mejora continua y facilitará la comprensión del desarrollo del sistema para el personal de housekeeping.

Además, se considerará sistemas de contingencias para saber cómo proceder ante determinadas situaciones de peligro o accidentes laborales, realizando el seguimiento como parte sostenible del sistema de gestión de salud y salud ocupacional.

1.2.2.2. Planeación

Robbins y Coulter (2015) manifiestan que en la Planeación se define los objetivos específicos a lograr en un determinado periodo. Deben ser planteados por escrito para que todos los miembros de la empresa lo conozcan reduciendo de esa forma ambigüedades y ampliando el conocimiento. (p.220).

Cuando las actividades son coordinadas en función a un plan, cualquier error que pueda presentarse durante la ejecución será detectado rápidamente pudiendo corregirlo o eliminarlo según sea el caso, considerando cuales fueron los objetivos que se alcanzaron para que exista un control de los mismos. (p.221).

Por ende, una Planificación es una herramienta útil y necesaria que facilita el ajuste continuo de la empresa a nuevas situaciones (Ogalla, 2005). Planificar es elegir el futuro deseado y el mejor modo de alcanzarlo. (p.73).

“La Planificación es un panorama de la empresa y su entorno, ello ayudará a tomar decisiones concretas sobre objetivos concretos”. (Rubio, 2006 p.13). Ni una planificación puede ser totalmente exacta, pero puede mostrar una escala prudente

y razonada de posibles sucesos futuros sobre los que fundamentar su estrategia. (p.57).

Mediante estas definiciones se busca ayudar al hotel Casa Blanca a elaborar un plan para gestionar la seguridad y salud ocupacional mediante políticas bien establecidas y objetivos claros que permitan mejorar la calidad de trabajo del personal de housekeeping en un futuro muy próximo.

“Los objetivos de la Planificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se centran en el logro de resultados específicos, realistas y posibles de aplicar por la empresa”. (Ley 29783, Objetivos de la Planificación).

1.2.2.3. Capacitación

La capacitación según Robbins y Coulter (2015) es una significativa actividad en la administración de recursos humanos porque es la gerencia quien debe identificar qué tipo de capacitación requieren sus colaboradores, cuándo lo necesitan y la forma en que hay que proporcionarles.

Una capacitación debe abordar temas en los que el personal se sienta identificado brindándole herramientas en donde pueda observar cuál es la mejor forma de realizar su trabajo. (p.394).

Robbins y Coulter (2015), también indican que conforme van cambiando las exigencias laborales, las habilidades de los empleados deben modificarse, indicándoles los nuevos sistemas de trabajo que deben realizar como en este caso que sería la enseñanza sobre la aplicación de los conceptos de gestión en seguridad y salud ocupacional para que el personal de housekeeping en sus acciones diarias de limpieza vaya creando una cultura de prevención de riesgos laborales.

Compartir con los empleados principios y metas coherentes con el desarrollo sostenible de sus labores resulta beneficioso para la empresa, ya que serán más proactivos a la hora de aportar propuestas de mejora. (Ogalla, 2005).

Por otro lado, Rubio (2006) señala que la capacitación puede ser considerada como una estrategia de comunicación que ayuda a transmitir un mensaje a los receptores (colaboradores en este caso), con el fin de conseguir una comprensión sobre lo que se desea informar para lograr que todos realicen una determinada actividad de la misma manera.

Conforme lo indica el D.S. 005 – 2012 en su glosario de términos; mediante la capacitación se busca transmitir al personal conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de sus habilidades y destrezas.

La Ley 29783 en su Principio de Información y Capacitación (N° IV), establece que el empleador debe ofrecer una “pertinente y acertada información y

capacitación preventiva en la tarea a desarrollar, enfocándose en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores y su familia”.

Es por eso que en esta investigación se propone no sólo introducir nuevos conceptos como seguridad y salud ocupacional que es un tema que ellos desconocen y que por tanto ha traído como resultados fatigas, entre otros malestares corporales y psicosociales; sino también, modificar actitudes y perfeccionar prácticas de las labores que realizan cotidianamente con el fin de reducir las probabilidades de riesgo sintiendo que se encuentran en un ambiente de trabajo seguro y que la empresa muestra preocupación por ello.

1.2.2.4. Seguimiento y Control

La organización debe emplear elementos idóneos para el seguimiento y medición de un proceso de sistema de gestión. Esos elementos deben patentizar la idoneidad de los procesos para lograr los resultados planificados y en caso no se alcancen, se deben llevar a cabo acciones correctivas que aseguren la conformidad de lo establecido (ISO 9001:2000; 8.2.3).

“Controlar es asegurar el rumbo para alcanzar los objetivos; evitando sorpresas inesperadas”. (Ogalla, 2005 p.73).

Por lo tanto, para realizar un buen control, se deben tener en cuenta cuáles son los objetivos claramente definidos, la preparación del personal para lograr que trabaje productivamente a través del cambio y la formación continua; finalmente

identificar, perfeccionando o corrigiendo los impactos de los cambios que pueden afectar a la empresa tomando en cuenta los efectos para adaptarlos convenientemente al objetivo planteado. (Rubio, 2006).

Robbins y Coulter (2015), también indican que el control debe ser una práctica continua y debe saber crear el empoderamiento de sus trabajadores para que puedan decidir ante ciertas eventualidades durante sus actividades diarias, considerando una retroalimentación de sus labores con el fin de minimizar la probabilidad de que surjan otros problemas.

En conclusión, conforme indican los autores lo que se debe hacer mediante el control es intentar evitar los peligros y accidentes laborales, antes de que se conviertan en un problema de mayor grado, mediante el planteamiento de estrategias de respuesta.

Hay que intentar plantear acciones que permitan evitar problemas, o que ayuden a que esos problemas, si surgen, sean de menor magnitud para que sigamos bien alineados en nuestras tareas de prevención (D.S. N°005 – 2012 TR).

Los grupos de procesos de control que se incluirán en la investigación consisten en los procesos para analizar la ejecución del diseño, procesos para evaluar el rendimiento del mismo, así como controlar los cambios y proponer acciones preventivas como anticipación de ciertos problemas que puedan ocurrir, ya que lo que se busca es comparar el desempeño real, versus lo que se desea lograr. (Robbins y Coulter, 2015).

También se considera importante que para un efectivo sistema de control primeramente se deba conocer cuál es la importancia del trabajo de los colaboradores en housekeeping dentro de un establecimiento de hospedaje; para ello se cita los siguientes conceptos en donde se indican quienes forman parte del departamento, cuáles son las tareas que realizan diariamente y el tipo de establecimiento en el que se desempeñan.

1.2.2.5. Establecimientos de Hospedaje

El D.S. N° 001-2015 MINCETUR; en su artículo 4 define que un establecimiento de hospedaje es:

Lugar destinado a brindar usualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la probabilidad de incluir otros servicios complementarios, a cambio del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. (Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Se debe considerar que un establecimiento de hospedaje debe reunir ciertos requisitos mínimos señalados en los anexos del reglamento de establecimientos de hospedaje, así como en la norma A030 – Hospedaje para que puedan obtener una clasificación y categorización.

1.2.2.6. Personal de Housekeeping

Se encarga de realizar labores de limpieza, ordenamiento y puesta a punto de las habitaciones, de acuerdo a los estándares y políticas dispuestos por el establecimiento y conforme a las normas de seguridad, sanidad e higiene. (MTPE, 2013).

Dentro de las tareas específicas que se indican en el perfil ocupacional considerado por el MTPE (2013); comprende la limpieza y presentación de todos los ambientes del hotel, el cuidado y control de la ropa que se dispone para las habitaciones y otras áreas, así como el uso adecuado de suministros necesarios para su operación y el reporte de averías en caso se encuentren.

De acuerdo a Simón (2004), en muchos hoteles no se le da al departamento de housekeeping la debida importancia, sencillamente cuentan con un equipo de personas que se destinan a limpiar las habitaciones y áreas de servicio sin realizar ningún método o sistema.

Lo que cita el autor Simón, es lo que sucede actualmente en el país. Se toma muy a la ligera la importancia de las labores que tiene este departamento por lo que no se desarrollan correctamente las funciones del hotel; algunos incluso piensan que solo es tender una cama, limpiar muebles y barrer el piso, no conocen que se deben aplicar técnicas, protocolos y procedimientos adecuados incluyendo sistemas de higiene y salud.

En su mayoría los establecimientos de hospedaje de organización centralizada, cumplen en contar con un personal que limpian a diario las

habitaciones y las áreas públicas excediendo su jornada muchas veces en horarios de ocho horas; no siguen ningún manual de calidad, de procesos o estándares debido a que no cuentan con uno; más aún, contratan personal poco o nada calificado, lo que hace todavía más complicado concientizarlos en lo que respecta a cuidado preventivo en su salud trayendo como consecuencia poco compromiso en su trabajo y la alta rotación de personal.

Si a ello le sumamos que muchos establecimientos de administración familiar se enfocan nada más en la obtención de ganancias económicas y contar con espacios múltiples sin un diseño funcional adecuado; restándole real atención a la higiene, la limpieza, el cuidado e imagen de su establecimiento en base a las nuevas exigencias del mercado, obviamente traerá como resultado ineficiencias, falta de productividad en sus tareas y malestares ocupacionales.

Por eso se considera que es importante la capacitación ya que es una herramienta de gestión que formará y concientizará al autocuidado logrando un cambio satisfactorio a nivel de seguridad y salud para los housekeepers; además ayudará a nivel de gerencia a diseñar e implementar áreas de trabajo adecuadas y cómodas.

1.2.2.7. Protocolo de trabajo en housekeeping

Es el orden y la técnica en que el personal de housekeeping debe realizar una tarea. El orden indica dónde empezar, continuar y terminar. En la técnica se debe considerar el análisis de los tipos de suciedad y tipo de superficie para escoger

el utensilio adecuado, el producto de limpieza adecuado y la postura adecuada que debe adoptar dependiendo la altura de la superficie. (Báez, 2005).

1.2.2.8. Cuota de producción en housekeeping

Es el número de habitaciones que tiene asignado la camarera o cuartelero para realizar sus labores durante su jornada, el tiempo puede variar conforme el proceso que va a realizar; es decir, retoque, proceso de limpieza rutinaria o proceso de limpieza profunda.

También se debe considerar dependiendo como está haciendo uso de la habitación el huésped respecto al tiempo que le tomará realizar el proceso que corresponda. (Báez, 2005).

1.2.3. Definición de términos básicos

1.2.3.1. Higiene Industrial

Ciencia y arte dedicado a la identificación, evaluación y control de factores de riesgos ambientales y presiones originadas por el mismo trabajo que pueden ocasionar enfermedades, afectando la salud y el bienestar, o crear algún malestar significativo en el trabajador. (Kayser, 2007).

La higiene laboral está definida como un elemento de la medicina que busca la protección de la salud previniendo enfermedades.

Kayser hace una diferencia de conceptos entre la higiene industrial e higiene en el trabajo; pero indica que, ambas se relacionan porque no ocurriría una enfermedad profesional si se diseñara un ambiente de trabajo con las herramientas y el clima laboral adecuado. En este caso estamos hablando de una condición insegura porque es función de la empresa ofrecer los medios adecuados de trabajo.

También por otra parte hay que considerar que a veces puede suceder lo contrario; es decir, la empresa ofrece las herramientas y el ambiente adecuado en un clima armonioso, pero es el personal quien muestra cierta resistencia a la aplicación de un sistema de trabajo. En este caso sería un acto inseguro porque es el recurso humano quien no desea aplicar las mejoras a pesar de contar con las herramientas.

Durante la investigación y la visita al hotel Casa Blanca se ha podido apreciar que al inicio de sus operaciones existían condiciones inseguras de trabajo y también actos inseguros; en la actualidad se espera que luego de aplicar este sistema de seguridad y salud ocupacional el personal tome conciencia de la importancia del diseño y lo aplique; aunque se ha observado por parte de algunos colaboradores cierta renuencia, otros en igual porcentaje muestran curiosidad por saber de qué se trata y la administración está muy dispuesta a aplicarlo.

1.2.3.2. Factores de riesgos

En primer lugar se debe tomar en cuenta la diferencia que existe entre riesgo y peligro a fin de tener más clara las definiciones y poder utilizarlos de forma adecuada. Ya que el Peligro hace referencia a la situación o acto; mientras que el Riesgo es la probabilidad del suceso. (ISO 45001:2018).

Los riesgos son elementos de las circunstancias de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de diferentes mecanismos (D.S. N° 005 – 2012 TR).

Para la investigación se tomará en cuenta los factores de riesgos asociados al trabajo que realiza el personal de housekeeping en el hotel Casa Blanca, adicionalmente se elaboró una matriz de riesgos para poder identificarlos con mayor detalle; ayudando a generar propuestas al final del estudio.

Ver Anexo N°1 matriz identificación de peligros, evaluación de riesgos y control (IPERC).

- Riesgos físicos; están considerados el cambio brusco de temperatura, los ruidos de equipos, tipo de iluminación en los ambientes, la sobrecarga de peso.
- Riesgos químicos; se considera al uso y manipulación de productos para la limpieza, el lavado y desinfección sin la adecuada protección personal.

- Riesgos biológicos; la manipulación de sábanas y toallas sucias en la habitación, clasificación de la ropa sucia en la lavandería, manipulación de residuos.
- Riesgos ergonómicos; antropometría y biomecánica del cuerpo, malas posturas al momento de tender las camas y de trabajar en superficies altas o bajas, sobreesfuerzo al cargar objetos pesados, uso de utensilios disergonómicos, movimientos repetitivos.
- Riesgos psicosociales; el ambiente de trabajo entre compañeros, la labor bajo presión o sobrecarga de actividades.

Todo ello trae como resultado el ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas sin registro, con los costos que ello significa para el establecimiento; también se tiene personal poco o nada productivo por las extensas jornadas de trabajo lo que ocasiona la presencia de acciones hostiles contra la empresa, falta de fidelidad y cooperación. Riesgos psicosociales en el trabajo. (Ministerio de Salud [MINSa], 2014).

1.2.3.3. Comité de seguridad y salud ocupacional

Debe estar integrado por los representantes de la empresa y sus recursos humanos, con las facultades y obligaciones previstas por la ley (D.S. 005 – 2012 – TR).

El reglamento también menciona que dicho comité debe estar conformado por los mismos empleados de la empresa siendo elegidos por sus compañeros de trabajo y un representante de la empresa. (Cap. IV, Título IV).

Este comité deberá preocuparse para que los empleados reciban una formación sobre la prevención de riesgos y que exista la participación, compromiso y colaboración por parte de los mismos. También tendrá el deber de cuidar por el cumplimiento del reglamento interno de seguridad y salud laboral que establecerá la empresa para los trabajadores. (Art. 42).

Para el caso de la presente investigación se recomendará la existencia de un supervisor en seguridad y salud laboral debido a que el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional se aplicará sólo al personal de housekeeping; pudiendo luego implementarse en los demás departamentos que posee el hotel Casa Blanca ya que servirá como referencia para poder hacerlo y conforme a ello crear un comité de seguridad y salud conforme a la totalidad de trabajadores que cuenta y lo que la Ley establece.

1.2.3.4. Políticas de seguridad y salud ocupacional

“La política nacional en seguridad y salud en el trabajo es fundamental para promover la cultura de prevención en esta materia, garantiza de manera gradual un ámbito laboral fiable y saludable para todos los trabajadores en el Perú”. (MTPE, 2013).

EsSalud en su boletín N°7 publicado en el año 2013, hace mención que los objetivos y planes tomados en cuenta en una política de seguridad y salud en el trabajo deben estar establecidos de manera clara y precisa para el entendimiento de todos los colaboradores. Una política debe estar documentada y ser compartida a todos los colaboradores para su correcta aplicación, no dejando de ser revisada periódicamente. (Ley N° 29783).

Ogalla (2005), indica que una política son las “condiciones a tener en cuenta y procesos que la empresa se propone realizar para alcanzar los objetivos planteados”. Son enunciados que canalizan la marcha en la toma de decisiones. Establecen límites por los cuales hay que tomar una decisión. (p.59).

Por lo tanto, dentro de la investigación se recomendará al establecimiento elaborar una política de gestión aplicada a los riesgos laborales basándose en los objetivos que desean lograr mediante su aplicación. Deberá tener como objetivo prevenir los daños para la salud, mermando al mínimo las causas de los riesgos relacionados al medio ambiente de trabajo. (Ley 29783, Titulo II, art. 4).

1.2.3.5. Cultura organizacional

Sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de la empresa y que guía la conducta de sus miembros. (Chiavenato, 2006).

Robbins y Coulter (2015), manifiestan que una cultura organizacional debe ser establecida claramente para que los empleados puedan comprender el porqué

de un sistema de trabajo y de esa manera se logre un alto desempeño laboral; y, Schein (1994), afirma que la cultura organizacional se debe transmitir a los nuevos talentos mediante una vía correcta para que perciban y sientan el real concepto de la empresa.

Se coincide con los autores, porque si la empresa genera una cultura de trabajo y lo sabe transmitir a sus colaboradores se va a crear un compromiso profesional y de equipo, esto ayudará a que si un nuevo talento ingresa los demás compañeros que ya tienen tiempo trabajando promoverán un ambiente laboral cómodo. La gerencia no tendría necesidad de exigir, sino solo de observar que se sigan los objetivos planteados.

Una cultura de seguridad y prevención es un “conjunto de valores, principios y normas de comportamiento y conocimiento respecto a la prevención de riesgos en el trabajo que comparten los miembros de una organización”. (D.S. N° 005 – 2012 TR, glosario de términos).

1.2.3.6. Resistencia al cambio

La resistencia al cambio es una situación que el personal siempre va a presentar porque en muchas ocasiones no desea salir de su zona de confort y de la cual no está dispuesta a cambiarla, esto puede ser por temor a algo nuevo o porque ya tiene costumbre y no desea cambiar. Rubio (2006), indica que frente a ello lo que se debe de hacer es explorar la situación y así localizar que factores son las que causan dicha resistencia mediante técnicas adecuadas. (p.129).

Robbins y Coulter (2015), coinciden que existe una resistencia al cambio cuando el personal enfrenta algo nuevo y no sabe si le otorgará beneficios o no. Dentro de las técnicas que ayudan a reducir tal resistencia con el fin de evitar afectar el desempeño organizacional es la comunicación por medio de la facilitación que es brindar asesoría y capacitación para reducir el temor y la ansiedad por lo desconocido. (p.196).

Otra recomendación que indica Robbins y Coulter es que la Gerencia sea ejemplo al momento de aplicar el cambio, que actúe como modelo conductual. Saber premiar el compromiso al momento de aplicar el cambio para generar siempre su participación. (p.197).

Amanda Palazón en su blog gestión del cambio, recuperado de <https://amandapalazon.com>, comenta sobre la teoría del cambio citando a Kurt Lewin como el autor del modelo DCC: Descongelar – Cambiar – Congelar que consiste en descongelar las creencias y hábitos para luego introducir el nuevo sistema de trabajo creando una cultura de comportamiento y finalmente solidificarla para conseguir la estabilidad en el nuevo concepto.



Figura N°1 Etapas del Modelo de cambio de Kurt Lewin

Fuente: Castañeda, R (2011). *Proceso de cambio en las organizaciones*.

Se está considerando la presente teoría porque se ha observado en un 50% del personal de housekeeping, cierta resistencia al cambio cuando se refiere a aplicar un nuevo sistema como es el caso de la gestión de seguridad y salud ocupacional ya que indican que el trabajar como vienen haciendo no ha causado mayor molestia en su salud.

Se pretende descongelar esa resistencia, buscando sensibilizarlos mediante la presentación de casos reales en donde puedan visualizar las tareas que realizan identificando ellos mismos los riesgos al que pueden estar expuestos y los rezagos que pueden ocasionarles si no se consideran medidas de prevención.

También recordándoles sobre los malestares a su salud que han manifestado ellos mismos durante la entrevista a fin de que tomen conciencia sobre la importancia del cambio aplicando la seguridad laboral para su bienestar personal.

1.2.3.7. Liderazgo

Un líder debe ser capaz de transmitir los propósitos establecidos por la empresa, debe saber mediar entre los colaboradores y la alta dirección. Ogalla (2005), menciona que “los líderes deben potenciar el cambio cultural de la empresa para pasar del control de las personas a la cultura de la confianza y el autocontrol”.

Para Robbins y Coulter (2015), la aparición de un Líder puede dar lugar al surgimiento de la creación de nuevos valores y una cultura organizacional con capacidad de aceptar cambios en la empresa. (p.197).

Los recientes sistemas de gestión adaptados en la mayoría de las empresas a nivel mundial tratan de conseguir el mayor grado posible de delegación en todo el equipo de trabajo para que puedan cooperar en las decisiones que perjudican a su estructura de trabajo (Rubio, 2006 p.68); con ello se logra que todos los colaboradores formen parte del liderazgo.

La Ley 29783 en concordancia con el D.S. N° 005-2012 en el artículo 26. Liderazgo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dice:

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo es competencia del empleador, quien toma el liderazgo y compromiso de estas actividades en la organización. El empleador, en este caso la administración del hotel encomienda las funciones y la autoridad necesaria al personal encargado del desarrollo, aplicación y resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, quien le entregará las cuentas de sus acciones; aunque, ello no lo excluye de su deber de prevención y, de ser el caso, de resarcimiento.

Para efectos del cumplimiento del diseño del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en el personal de housekeeping del hotel Casa Blanca y conforme lo indicado por la Ley se considera necesario que el liderazgo

deba ser asumido desde el nivel de la administración para que pueda transmitir el concepto de seguridad y salud en el trabajo a sus colaboradores y como apoyo al trabajo de mejora continua delegar a un responsable para que realice el seguimiento en base a los resultados conseguidos sobre las situaciones detectadas mediante la identificación de peligros y evaluación de riesgos con miras a que se adopten medidas apropiadas (Cap. VI, Art. 45) “sistema de vigilancia como acción para la mejora continua”.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Diseño metodológico.

El diseño de la investigación es de carácter cualitativo; de tipo observacional, de nivel descriptivo y aplicativo.

La investigación cualitativa busca analizar, comprender y profundizar los fenómenos de un grupo de personas que se está investigando, saber la situación en la que se encuentra para poder desarrollar una teoría coherente con los datos y conforme lo que está ocurriendo. (Sampieri, 2014).

Sampieri recomienda aplicar una investigación cualitativa cuando el tema de estudio es poco explorado o no se ha realizado investigaciones específicas al respecto. (p.364).

2.1.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1.1. Tipo de investigación

Observacional; porque se busca evaluar la situación bajo diferentes ángulos, centrándonos en lo que realmente es más relevante (Sampieri, 2014).

El investigador realiza preguntas abiertas, procurando recabar la mayor cantidad de información conforme lo que observa y dialoga para que luego los pueda describir y analizar tal como fue captada la realidad. (Todd, 2005).

El objetivo de la participación pasiva por parte de la observadora (autora de la tesis) es porque quiere analizar bien cuál es la realidad problemática sin formar parte de la actividad. (Sampieri, 2014).

2.1.1.2. Nivel de investigación

Descriptivo; se busca narrar los hechos ocurridos conforme está sucediendo; es decir cómo acontece determinado fenómeno o situación en el presente. (Sampieri, 2008).

Un estudio descriptivo busca explicar las características principales del fenómeno o situación objeto de la investigación. (Sampieri, 2014).

Aplicativo; porque busca solucionar el problema mejorándolo y transformándolo añadiendo información que profundice el conocimiento ya existente. (Sampieri, 2014).

Conforme indica Sánchez Carlessi y otro (1998:13), también se conoce a la investigación aplicada como constructiva o utilitaria “se caracteriza por el interés en la aplicación de los saberes teóricos hacia determinados hechos en concreto y los resultados prácticos que de ella se deriven”.

2.2. Procedimiento de muestreo

La población está compuesta por 10 personas entre la administradora del hotel Casa Blanca y los colaboradores del departamento de housekeeping que se dedican al desarrollo de las labores operativas de las áreas mencionadas anteriormente.

La muestra seleccionada es por conveniencia, y está integrada por 9 personas que son básicamente la supervisora y el personal operativo que trabaja en el departamento desarrollando actividades en los cuales pueden estar sometidos a riesgos y enfermedades laborales.

El tamaño de la muestra no es importante porque lo que se busca es analizar un problema específico y de forma intensiva. (Sampieri, 2014).

Por conveniencia porque el ambiente responde a las necesidades de la investigación conforme a lo que se necesita responder de acuerdo al problema planteado; se decide en qué lugar se recolectará los datos y quienes formarán parte del estudio. (Sampieri, 2003).

2.2.1. Técnicas de recolección de datos

Una vez recolectados los datos, con la ayuda de la técnica de observación y entrevista semi estructurada al grupo focal se procederá al procesamiento y análisis de la información obtenida. (Sampieri, 2014).

Dentro de las técnicas a utilizar se requirieron los siguientes instrumentos:

Figura N°2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
➤ Observación	➤ Guía de observación
➤ Entrevista focalizada	➤ Guía de entrevista semiestructurada
➤ Entrevista	➤ Guía de entrevista estructurada

Fuente: Elaboración propia (2019)

Según Sampieri (2005), los instrumentos de una investigación cualitativa no son estandarizados, ya que se pueden utilizar diversidad de fuentes de datos como entrevistas, observaciones, imágenes, grabaciones, etcétera. (p.409).

El tipo de unidad de análisis considerado para esta investigación es un grupo focalizado porque solo se ha tomado en cuenta a los trabajadores que forman parte del departamento de housekeeping en el hotel.

Leal (2005) indica que en la metodología de una investigación cualitativa se pueden utilizar técnicas de triangulación que permitan valerse de una diversidad de instrumentos como por ejemplo entrevistas, observaciones, discusiones grupales para poder estudiar un problema en específico.

Es por esa razón que para la confirmabilidad de la información recolectada se ha considerado la técnica de triangulación de datos con la finalidad de realizar el análisis y las comparaciones en base a lo que se ha observado, la información obtenida mediante los puntos de vista de los trabajadores y las opiniones de expertos en establecimientos de hospedaje y expertos en seguridad y salud ocupacional.

La confirmabilidad permite examinar los datos y llegar a conclusiones y explicaciones más claras referente al fenómeno que se encuentra bajo estudio. (Leal, 2005).

2.3. Técnicas para el procedimiento del muestreo

Para el análisis de la información se aplicará la interpretación conforme a los datos obtenidos de acuerdo a las técnicas que se utilizaron durante la investigación, los cuales se irá describiendo conforme se realice el análisis de resultados de las entrevistas al personal que trabaja en housekeeping; así como, a especialistas en seguridad y salud ocupacional y especialistas en establecimientos de hospedaje.

2.4. Matriz de consistencia

Ver Anexo N°2

2.5. Aspectos éticos

Particularmente en esta investigación se aplicará el Código de Ética para la Investigación de la Universidad de San Martín de Porres (2015). En los principios generales que rigen la actividad investigadora, en cuanto al consentimiento informado y expreso que se cuenta con la aprobación voluntaria del hotel Casa Blanca para el uso de la información de su establecimiento a fin de desarrollar la presente investigación y que será de utilidad como referente para futuras investigaciones.

Igualmente, para aspectos de la actividad turística contenida en la presente investigación se considerará el Código Ético Mundial para el Turismo, considerado por la decimotercera asamblea de la OMT (2001), en sus siguientes artículos e incisos:

Artículo 1. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.

Inciso 3. “La educación y la formación que se transmitan a los profesionales ayudará a un recibimiento hospitalario de los turistas”.

Artículo 9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.

Inciso 2. “Los trabajadores tienen el derecho y el deber de obtener una formación básica y oportuna. Se les garantizará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo”.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Análisis de la observación al personal de housekeeping

Para poder investigar los distintos indicadores referentes a la variable independiente Seguridad y Salud Ocupacional, se utilizó una guía de observación (anexo N°3), con el fin de poder identificar los impactos negativos que ocasionan el desconocimiento sobre el sistema de seguridad y salud laboral durante el desarrollo de las labores operativas que ejecutan.

Se ha considerado realizar un cuadro comparativo en un antes (2016) y un después (2018) porque al momento de elaborar el plan para la presente

investigación en el año 2016 se tuvo una pequeña reunión con la administración donde se conversó sobre el concepto de seguridad y salud ocupacional ofreciendo ciertas recomendaciones de prevención.

Cuando se empezó a desarrollar la investigación en el 2018 se observó algunos cambios tomados en cuenta conforme a ciertas recomendaciones de prevención obteniendo el siguiente cuadro comparativo que se muestra a continuación.

Figura N°3 Guía de Observación

**Desarrollo de labores operativas del personal de housekeeping,
diseño de áreas y ambiente de trabajo.**

OBSERVACIÓN 2016	OBSERVACIÓN 2018
-------------------------	-------------------------

Higiene Industrial

El personal no utiliza los elementos de protección personal (EPP) que son cofia, guantes, mascarilla al momento de utilizar los productos de limpieza y manipular ropa sucia quedando expuestos a un sinfín de tipos de riesgos que se mencionarán en el siguiente criterio de observación.

El establecimiento no cuenta con un sistema que identifique, mida y evalúe los diferentes tipos de riesgos laborales.



Higiene Industrial

El uso de EPP es parcial, se observa que la empresa provee de EPP a su personal, pero ellos sólo se colocan la cofia durante el desarrollo de sus labores; aún no utilizan guantes, ni mascarilla.

Todavía no se ha considerado elaborar un sistema de medición respecto a los tipos de incidentes y accidentes laborales. Por consiguiente la administración solicita una asesoría en el tema.



Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura N°4 Guía de Observación

OBSERVACIÓN 2016	OBSERVACIÓN 2018
Diseño del ambiente de trabajo	Diseño del ambiente de trabajo

Se observa que los pasillos son amplios como para poder movilizarse espaciosamente con un carrito de limpieza (con el cual no cuentan), trasladan sus materiales con la mano y un balde.



El oficio que es un cuarto donde se provee de materiales de limpieza se encuentra ubicado únicamente en la primera planta; lo que ocasiona que las camareras tengan que subir y bajar las escaleras en repetidas ocasiones durante su jornada de trabajo para que puedan llevar lo que necesitan y realizar sus labores de limpieza generando un malestar de cansancio innecesario.

La ropería que es donde se encuentra la ropa limpia (blancos) para poder cambiar en las habitaciones se encuentra en la última planta, lo que genera el mismo malestar agotador como en el caso del oficio.

Se ha considerado parcialmente porque si bien es cierto se ha implementado un oficio en cada piso de su establecimiento y el personal cuenta con carrito para trasladar sus materiales de limpieza.



Todavía falta contar con carro para el traslado de ropa sucia y limpia e igualmente falta colocar antideslizantes en las escaleras que dan hacia las habitaciones.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura N°5 Guía de Observación

--	--

OBSERVACIÓN 2016	OBSERVACIÓN 2018
<p>Cuota de producción</p> <p>Se evidenció que el personal realiza más de una función, diferente a su área de trabajo.</p>	<p>Cuota de producción</p> <p>Se evidencia una asignación equitativa en el número de habitaciones para las camareras.</p> <p>Se ha mejorado en el aprovisionamiento de materiales de trabajo y en el tiempo asignado para el descanso durante su jornada de 8 horas.</p> 

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura N°6 Guía de Observación

OBSERVACIÓN 2016	OBSERVACIÓN 2018
------------------	------------------

<p>Riesgos Físicos</p> <p>El establecimiento se encuentra en la carretera central y tiene habitaciones ubicadas hacia la fachada, el personal cuando está limpiando está sujeto al ruido estresor que producen los vehículos por la velocidad en la que pasan.</p> <p>Las habitaciones solo cuentan con ventilador lo que produce un exceso de sopor cuando están limpiando.</p>  <p>En el caso del personal de lavandería la temperatura ambiente y el calor de las máquinas adicionado al ruido que estas producen genera una fatiga corporal y mental.</p> <p>La música en el área de la piscina; el personal tiene que levantar la voz y a veces el huésped se incomoda lo que genera una mala impresión e impacto negativo de su trabajo.</p> <p>El personal deja sus materiales en los pasillos lo que puede provocar algún tropiezo, no coloca letrero de precaución cuando está lavando o trapeando el piso en los ambientes públicos.</p>	<p>Riesgos Físicos</p> <p>Se ha colocado lunas de material acústico en las habitaciones que dan hacia la fachada lo que ha reducido el malestar del ruido.</p> <p>Han instalado aire acondicionado en todas las habitaciones, aunque esto puede ocasionar un fugaz cambio de temperatura al entrar y salir de las habitaciones.</p> <p>Se ha comprado nuevas máquinas para realizar el trabajo en la lavandería y que no producen mucho ruido.</p> <p>La música ambiental en la piscina es moderada.</p> <p>El personal trabaja más ordenadamente.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura N°7 Guía de Observación

OBSERVACIÓN 2016	OBSERVACIÓN 2018
<p>Riesgos Químicos Se ha observado que trabajan con productos de limpieza alcalinos y ácidos pero el personal no utiliza cofia, mascarilla, ni guantes al momento de aplicar estos productos de limpieza en las superficies.</p> <p>Riesgos Biológicos (hongos, bacterias, virus) El uniforme del personal sólo es un delantal.</p> <p>Se observó al personal de áreas públicas manipular los tachos de desechos sin guantes, ni mascarilla.</p> <p>Las camareras manipulan la ropa sucia sin guantes, ni mascarilla; trabajan con sandalias estando sujetos a contagiarse de cualquier virus o bacteria.</p> <p>Riesgos Psicosociales Se observó cierto estrés en el personal por el trabajo bajo presión y hasta desanimo por hacer sus tareas.</p> <p>Igualmente las relaciones interpersonales entre compañeros no son del todo armónicas.</p>	<p>Riesgos Químicos Se considera de forma parcial porque el personal sólo se coloca los guantes cuando va a utilizar productos de limpieza en los baños.</p> <p>Riesgos Biológicos Aunque ya cuentan con un uniforme otorgado por la administración y utilizan zapatos cerrados.</p> <p>Se considera de forma parcial porque el personal sólo se coloca los guantes cuando va a limpiar los baños.</p> <p>Riesgos Psicosociales Se observa que la relación interpersonal entre colaboradores ha mejorado un poco.</p> <p>Aún existe presión en el trabajo, pero es el personal nuevo quien muestra el malestar.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura N°8 Guía de Observación

OBSERVACIÓN 2016	OBSERVACIÓN 2018
<p>Riesgos Ergonómicos</p> <p>El personal no adopta la postura correcta al momento de realizar sus labores de limpieza en superficies altas y bajas. Dobla mucho la muñeca cuando limpia y tiene suspendido los brazos en alto doblando el cuello al momento de limpiar techos y paredes.</p> <p>Doblan repetidas ocasiones la espalda y realizan sobre esfuerzos para mover la cama al momento de tender las sábanas.</p> <p>El personal de lavandería traslada la ropa sucia y/o limpia cargando solo con la ayuda de su cuerpo. Permanece muchas horas en actividad estática planchando y doblando ropa.</p> 	<p>Riesgos Ergonómicos</p> <p>Aunque el establecimiento ha comprado nuevos modelos de cama con garruchas para que facilita su movimiento al tender las camas.</p> <p>Se sigue observando que el personal no aplica una higiene postural adecuada al momento de realizar sus tareas.</p> 

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura N°9 Guía de Observación

OBSERVACIÓN 2016	OBSERVACIÓN 2018
<p>Motivación Se observó personal poco motivado y más bien cansado por las actividades que realiza.</p> <p>Muestran malestar laboral por las exigencias en el trabajo por parte de la administración.</p> <p>Cultura organizacional de prevención Cada uno realiza sus labores, no observan si un compañero realiza algo mal como para poder ayudar corrigiéndolo.</p> <p>La administración indica al personal que el uso de la cofia es para que no caiga el cabello al área que están limpiando y que los zapatos cerrados es por cuestión de presentación del uniforme ya que no se ve bien que muestren las uñas de los pies.</p>	<p>Motivación La administración ha mejorado su comunicación con el personal. Aunque sigue siendo exigente, utiliza en algunos casos la empatía.</p> <p>Cultura organizacional de prevención Se observa mayor trabajo en equipo, aunque falta aplicar una cultura de prevención en riesgos en el trabajo, y existe cierta resistencia al cambio por parte de algunos.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019)

3.2. Análisis de la entrevista al personal de housekeeping

Se realizó la entrevista al personal de housekeeping que en total son 9, sin considerar a la administradora porque lo que se desea es conocer sus reacciones en forma grupal y promover la participación del personal operativo en el diseño del sistema de gestión en seguridad y salud laboral para reducir la resistencia al cambio al momento de su aplicación.

Las entrevistas se realizan mediante una reunión en la que se interactúa con un grupo para poder obtener puntos de vista sobre el planteamiento del problema. (Sampieri, 2014).

Como consecuencia a lo que refiere Sampieri (2014), la entrevista fue semiestructurada y se realizó a un grupo de enfoque porque no se desea puntos de vista individuales; sino más bien saber cómo interactúan entre ellos y qué opinan respecto al tema de investigación.

Se inició la entrevista con 20 minutos de retraso porque no todos estuvieron presentes en la hora pactada debido a las labores que realizan, en el transcurso hubo preguntas que ocasionaban dudas por no conocer el concepto, también cierta indiferencia por parte de algunos.

Figura N°10 Guía de entrevista

PARTE I:

1.1 PREGUNTAS GENERALES	RESULTADOS
¿Cuántas horas trabaja diariamente?	Todos los días trabajamos 8 horas, y descansamos un día a la semana.
¿Cuáles son las tareas que desempeña habitualmente durante sus horas de trabajo?	<p>1 supervisión de personal housekeeping</p> <p>1 limpieza de áreas públicas</p> <p>4 limpieza de habitaciones</p> <p>2 lavandería: trasladar la ropa, separar, lavar, planchar, doblar y guardar.</p>
En caso presente algún malestar en su salud:	El personal avisa que está indispueto y no asiste a trabajar.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

El 100% del personal operativo de housekeeping trabaja en una jornada diaria de ocho horas, y descansan un día a la semana. Los horarios y descansos son establecidos por la administración según la demanda del establecimiento.

Del 100% de trabajadores en el departamento de housekeeping, 1 pertenece a áreas públicas lo que equivale al 12.5%, 4 pertenecen al área de pisos lo que equivale al 50%, 2 pertenecen al área de lavandería lo que equivale al 25% y una es supervisora de limpieza que equivale al 12.5% restante. Aunque indican que cuando se encuentran en alta ocupabilidad el apoyo entre áreas es indispensable.

El 100% del personal cuando se encuentra mal de salud lo comunican a la administración para que pueda ser justificada su inasistencia, no acuden a un

centro médico para conocer las consecuencias de su malestar físico. En muchos de los casos solo se auto medican.

Figura N°11 Guía de entrevista

PARTE II: CONDICIONES DE TRABAJO

2.1. CONDICIONES DE SEGURIDAD

PREGUNTAS	RESULTADOS
¿Con qué frecuencia se traslada al oficio para sustraer lo que necesita para realizar sus labores de limpieza?	<p>Realizo mis tareas solo en la primera planta y el oficio se encuentra relativamente cerca a las áreas que limpio.</p> <p>Nos desplazamos continuamente durante la jornada, el oficio está en la primera planta y debemos bajar por las escaleras ya que no cuenta con ascensor.</p>
¿Emplea utensilios de limpieza o máquinas que pueden ocasionarle algún tipo de daño como golpe, corte, pinchazos, caídas, etc.?	<p>Todos estamos expuestos porque limpiamos y yo tengo que supervisar todo el trabajo.</p> <p>Utilizamos escobas, trapeadores con mango de madera.</p> <p>Para limpiar las ventanas y lugares altos subimos a una banca o escaleras.</p> <p>La plancha o al subir el banco para colocar la ropa limpia en el anaquel.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

Del 100% del personal, el 50% se tiene que trasladar en repetidas ocasiones durante su jornada de trabajo a la primera planta porque es el único cuarto de limpieza donde se encuentra los materiales para realizar sus labores.

El 100% del personal manifiesta que emplean utensilios, equipos y máquinas que pueden ocasionarle algún tipo de daño físico como golpes por caídas a desnivel, cortes por manipular escobas de mango de madera astilladas, quemadura por el uso de la plancha. En el caso de la supervisora está sujeta al riesgo de caídas por tener que subir y bajar las escaleras repetidas ocasiones durante su jornada laboral; además del cansancio físico.

Figura N°12 Guía de entrevista

2.2. CONDICIONES HIGIÉNICAS

PREGUNTAS	RESULTADOS
¿Está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a levantar la voz para poder comunicarse con otra persona?	<p>El ruido proviene de las máquinas de lavado, y de la carretera porque continuamente pasan vehículos por la pista.</p> <p>El ruido de la música que se coloca para el área de la piscina, pero no es exagerado.</p> <p>Al momento de realizar la limpieza en las habitaciones que dan hacia la carretera.</p>
¿Respira sustancias químicas nocivas para su salud como por ejemplo: gases producidos por ácidos, productos de limpieza alcalinos, polvos como detergentes, etc.?	<p>Cuando se limpia los baños del primer piso, el desinfectante.</p> <p>Al momento de aplicar los productos de limpieza en los lugares que se está limpiando.</p> <p>La lejía cuando estamos lavando la ropa.</p>

<p>¿Manipula o está en contacto con materiales de contaminación biológica: desechos, ropa sucia, superficies húmedas, etc.?</p>	<p>Yo ingreso a los baños sin guantes para desinfectar, es complicado trabajar con los guantes puestos. Ingresamos a la ducha o tina para limpiar ahí nos mojamos los pies por eso no podemos utilizar zapatillas como usted indica; además los guantes dificultan el trabajo. Pensamos que las sábanas están solo usadas, no pensamos en algún virus y no usamos guantes.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

Del 100% del personal, el 85% manifiesta que si está expuesto a un nivel de ruido que en muchas ocasiones no les permite trabajar con tranquilidad y deben levantar la voz para comunicarse con otra persona.

Del 100% del personal, el 85% manifiesta que frecuentemente durante sus horas de trabajo aspira sustancias químicas que algunas son de olor agradable y otras son muy fuertes como el desinfectante y la lejía.

Del 100% del personal, el 85% indica que usar guantes es muy incómodo y no les deja trabajar adecuadamente, desconocen los tipos de riesgos químicos y biológicos al que pueden estar expuestos.

Figura N°13 Guía de entrevista

2.3. CONDICIONES ERGONÓMICAS

PREGUNTAS	RESULTADOS
¿Realiza tareas donde su postura implica tener que limpiar superficies bajas y altas?	Todos manifiestan que es todos los días.
¿Realiza movimientos repetitivos con las manos, brazos, piernas y espalda?	Es inevitable porque estamos trabajando.
¿Levanta, traslada o arrastra cargas pesadas de un lugar a otro?	Es inevitable porque estamos trabajando.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

El 100% del personal manifiesta que al momento de realizar sus tareas les ocasiona cierto cansancio y malestar en su organismo porque las actividades que realizan son repetitivas todos los días.

Figura N°14 Guía de entrevista

2.4. CONDICIONES PSICOSOCIALES

PREGUNTAS	RESULTADOS
¿Su trabajo le permite aplicar y compartir sus conocimientos y habilidades con sus demás compañeros?	<p>Existen algunos que no quieren que se les corrija o se les diga algo respecto a su trabajo.</p> <p>Algunos quieren hacer como desean e indican que saben porque dicen que ya llevan tiempo trabajando y así debe ser.</p> <p>Yo solo indico como se hace la tarea, no he escuchado alguna queja por parte de mis compañeros.</p> <p>Algunos se molestan cuando se les dice algo por eso mejor no opino.</p>
¿Tiene que trabajar a un ritmo acelerado y bajo presión?	<p>Depende si tenemos varias habitaciones que están saliendo y deben quedar limpios para el siguiente día.</p> <p>Siempre se está trabajando de forma rápida porque si no el tiempo pasa rápido y no se termina a la hora.</p> <p>La presión viene cuando el hotel está lleno y las áreas se ensucian con más frecuencia.</p> <p>La ropa se acumula y se tiene que terminar de lavar, nada debe quedar para el siguiente día.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

El 100% del personal indica que muchas veces cuando se ha tratado de compartir alguna experiencia para mejorar el trabajo sus demás compañeros lo han tomado de mala manera por eso a veces prefieren callar para no generar anticuerpos entre ellos mismos. Consideran mejor decirlo a la administradora y que sea ella quien lo transmita a sus demás compañeros.

El 100% del personal manifiesta que el trabajo es bastante ajetreado porque la ocupabilidad es alta más que nada los fines de semana que vienen familias desde la capital y deben tener todo limpio. El 85% indica que la presión del trabajo viene de la supervisión y la administración; además de huéspedes muy exigentes.

Figura N°15 Guía de entrevista

PARTE III: SALUD

PREGUNTAS	RESULTADOS
¿Ha tenido alguna molestia en su estado de salud durante el tiempo que viene trabajando en el área de housekeeping?	<p>Dolor de cabeza y espalda.</p> <p>Dolor de cintura, en la espalda, las manos y hombros.</p> <p>Dolor de espalda, articulaciones y las piernas.</p> <p>Dolor de cabeza, la espalda y brazos.</p>
Durante los últimos 12 meses; ¿ha sufrido alguna enfermedad diagnosticada por un médico que le indique que ha sido causado por el trabajo que realiza?	<p>Todo el personal indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Me he tratado de gripe por el cambio de clima, pero nada más. • Pocas veces asisto al seguro para tratarme de algún dolor porque la atención es mala y demoran para darte una cita. • Asistir a un médico particular está un poco caro.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

El 100% del personal manifiesta que si han presentado molestias en su salud debido al trabajo que realizan como dolor de cabeza por la temperatura de la zona y la presión del trabajo.

El 62.5% tiene dolor de cintura, espalda, hombros por tener que agacharse repetidas veces para limpiar lugares bajos y tender camas. El 12.5% presenta dolor en las articulaciones de sus manos y dolor de espalda por realizar tareas de limpieza en las áreas públicas y el 25% indica que siente dolor en la espalda y piernas por trasladar ropa de un piso a otro sólo con la fuerza del cuerpo haciendo sobre esfuerzos por la carga.

Figura N°16 Guía de entrevista

PARTE IV: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PREGUNTAS	RESULTADOS
En relación a Seguridad y Salud Laboral (SySO), ¿en qué medida se encuentra informado?	<p>Es para cuidarse y protegerse de enfermedades y accidentes.</p> <p>Es importante contar con mi seguridad.</p> <p>No conocen lo que significa SySO</p> <p>No conocen lo que significa SySO</p>
¿Dispone de equipos de protección personal (cofia, guantes, mascarilla, etc.) obligatorios según las labores que realiza?	<p>Se le entrega al personal, pero no lo usa, dicen que es incómodo.</p> <p>Sólo uso guantes cuando el producto es muy fuerte, me coloco las botas cuando limpio piscina.</p> <p>La cofia produce más calor y los guantes no te dejan trabajar, con el zapato cerrado no se puede ingresar al baño para limpiar porque se moja las zapatillas de tela y me haría daño por la humedad.</p> <p>Trabajar con guantes no se puede sentir lo que se toca, hace mucho calor para estar con zapatos cerrados en el área.</p>
¿Considera que es importante saber sobre el concepto de seguridad y salud ocupacional para el desempeño de sus labores?	<p>Si, parece interesante.</p> <p>Si</p> <p>No, porque no creo que ayude en mi trabajo de limpieza.</p> <p>Si (1) aunque no estoy muy segura de lo que se trata.</p>

	No (1) no sé de qué trata, nunca he escuchado sobre el tema.
¿Considera importante que exista una supervisión en el desarrollo de sus labores?	Si Si Si (1) No (3) Si (1) No (1)
Si se planteara un nuevo sistema de trabajo, diferente al que usted está acostumbrado(a) a realizar; ¿estaría dispuesto(a) a colaborar con el cambio?	Sí, porque siempre hay algo por aprender. Si, para mejorar mi trabajo. Si (2) para trabajar todos por igual. No (2), porque cambia algo que ya está establecido. Si (1) para hacer mejor. No (1) estoy bien como trabajo actualmente.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

Del 100% del personal, sólo el 25% tiene cierto conocimiento sobre seguridad y salud laboral. El 75% restante desconoce sobre el término.

En el caso del empleo de los EPP (Elementos de Protección Personal), el 75% considera que es incómodo trabajar colocándose los EPP y que les resta la velocidad de su desempeño. El 12.5% lo usa de forma parcial. No se considera a la supervisora porque ella no hace labores operativas de limpieza.

El 62.5% del personal considera que no es importante saber sobre el concepto de seguridad y salud ocupacional y que este se aplique en el desempeño de sus labores. Sólo un 37.5% restante lo considera importante.

Respecto de que exista una supervisión en el desarrollo de las labores operativas un 50% considera que es importante y el otro 50% no lo considera necesario.

Del 100% del personal, un 50% si está dispuesto a colaborar con la aplicación de un nuevo sistema de trabajo y lo considera que es para mejorar su desempeño, mientras que el otro 50% muestra una resistencia al cambio.

3.3. Análisis de entrevistas a expertos

En ciertos estudios es necesario los puntos de vista de expertos en el asunto de la investigación, ya que esto ayudará al investigador a generar deducciones más precisas. (Sampieri, 2014).

3.3.1. Análisis de entrevistas a especialistas en Establecimientos de Hospedaje

Los entrevistados expertos en el sector hotelero respecto al tema de seguridad y salud ocupacional manifestaron que en el Perú es un concepto que se conoce de forma muy genérica y que a nivel hotelero casi no se aplica.

Adolfo Ramírez (A.R.): “En Perú se aplica poco, salvo las grandes cadenas, el resto no aplica o aplica lo mínimo para cumplir, o simplemente da un curso para cumplir y listo.

En Europa se aplica y con rigor, es una norma que no se puede uno saltar y hay que hacerlo e incentivar a los colaboradores a hacerlo, no solo se hacen cursos, si no que se practica constantemente”.

Selena Vizcarra (S.V.): “Existe el concepto en particular, enfocado actividades distintas a la hotelera”.

Respecto a la existencia de alguna norma ambos indican que si conocen sobre la Ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”; pero sería bueno que hubiese algo más específico aplicado para el sector hotelero.

A.R.: “Específica de hotelería, no; pero si hay una Ley del 2016 que regula esto”.

S.V.: “Si, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783 – 2016”.

En cuanto a los puntos más importantes que deben ser tomados en cuenta para la seguridad y salud ocupacional refieren que primero debe hacerse un análisis situacional de las actividades que realizan y conforme a ello considerar aspectos como la higiene postural, manejo de cargas, la utilización de elementos de protección personal y la identificación de riesgos y peligros.

A.R.: “Seguridad, desde primeros auxilios, manejo de extintores, mangueras, robos, terrorismo, materiales inflamables, etc.

Salud ocupacional, posturas, carga de materiales, protecciones, etc.”

S.V.: “Para lograr ello se debe de reconocer o identificar cuáles son los aspectos que se consideran pueda afectar la salud del colaborador”.

Sobre la importancia de aplicar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en el departamento de housekeeping consideran que es de vital relevancia porque el personal está sujeto a un sinnúmero de riesgos y enfermedades ocupacionales debido a la labor que realizan y en la cual la actividad física es permanente durante sus ocho horas de trabajo; además ayudaría a reducirlos.

A.R.: “Por supuesto, no solo en HK, sino en todas las áreas.

En HK debido a que trabaja con muchos productos químicos, maquinarias, planchas, materiales inflamables, etc.

En cuanto a salud ocupacional los colaboradores cargan muchos pesos, las posturas para hacer camas, levantar colchones, etc.”

S.V.: “Es importante ya que se reduciría la enfermedad ocupacional”.

Al momento de preguntarles sobre si conocen de algún organismo estatal que fomente la aplicación del concepto de seguridad y salud laboral en el sector hotelero indicaron que no está específicamente planteado para los establecimientos de hospedaje y que más bien está publicado de manera general para que cada sector pueda adaptarla a su realidad de negocio. Que hubo ganas en un momento para plantearlo de manera más específica, pero algunos hoteleros no desearon colaborar con su implementación.

A.R.: “AENOR, pero no tuvo mucho éxito ya que los hoteleros no estaban muy dispuestos a “invertir” en esto”.

S.V.: “MINTRA, no en específico es a nivel general”.

Respecto a la pregunta sobre si creen que el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional ayude al establecimiento a generar una cultura de prevención de riesgos y fomentar un compromiso entre los trabajadores para su aplicación, indican que primero debe existir un mayor empeño por parte del nivel de mando alto que es la persona que se encuentra a la cabeza del establecimiento y que sepa crear y transmitir una cultura de prevención en riesgos ocupacionales para que sus colaboradores tomen conciencia de lo importante de su aplicación y se reduzca esa resistencia al cambio por desconocimiento.

A.R.: “Por supuesto que sí, en todo sentido. Lo que falta es concientizar a los propietarios de los establecimientos”.

S.V.: “Si, el compromiso debe ser asumido por la empresa, el empresario y el colaborador”.

Al momento de considerar el perfil laboral que se requiere actualmente de los trabajadores de housekeeping para los establecimientos de hospedaje ambos están de acuerdo que deben existir las ganas de querer hacer bien su trabajo y el compromiso que deben dedicarle, además de la experiencia.

A.R.: “La actitud y las ganas de aprender, el ser proactivo y estar atento a cualquier necesidad y colaboración”.

S.V.: “El perfil viene siendo el mismo, experiencia en el puesto, conocimiento de técnicas de limpieza, lo que actualmente se considera son las habilidades blandas a nivel técnico para operatividad propiamente dicha”.

Ante la siguiente afirmación “Se debe realizar un control sobre los riesgos laborales; identificándolos y analizándolos, llevando un registro de los mismos para evitar que vuelvan a suceder”, ambos especialistas concuerdan totalmente; porque es la empresa quien debe realizar un análisis sobre la realidad de su entorno laboral haciendo un seguimiento y control continuo para evitar que surjan nuevos incidentes o accidentes laborales.

A.R.: “Si, completamente de acuerdo”.

S.V.: “Sí, porque con el conocimiento de la ley se puede amoldar a las necesidades del entorno hotelero, con la finalidad de fomentar y brindar un ambiente de trabajo saludable”.

3.3.2. Análisis de entrevistas a especialistas en Seguridad y Salud Ocupacional.

Ambas especialistas coinciden que la Ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, es aplicable en toda empresa; solo hay que tomar en cuenta cuales son las actividades que se realizan para poder identificar los tipos de riesgos y conforme a ello considerar su control por medio de una cultura de prevención.

Lourdes Rivera (L.R.): “Considero que la Ley 29783 aplica para todo tipo de empresas, sean estas de producción o de servicio, sin importar la cantidad de trabajadores que la empresa tenga.

Porque la Ley busca que todas las empresas promuevan una cultura de prevención de riesgos y la realización de todas las actividades laborales implican riesgos. Lo que puede variar es el nivel de riesgo que tengan diferentes empresas, hay empresas de alto riesgo como las mineras y empresas de bajo riesgo como las empresas de servicios, pero en todas se pueden identificar factores de riesgo que deben de ser controlados para evitar lesiones y/o dolencias en los trabajadores expuestos”.

Jeanette Briceño (J.B.): “Se puede aplicar pero dependiendo del rubro y características de la empresa (cantidad de colaboradores, si la empresa tiene una sola sede o son varias, si la empresa tiene más de una razón social, etc.) habrían algunos vacíos y adaptaciones que se tendrían que hacer. Esto considerando empresas formales”.

Respecto a la relevancia de que exista un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en las empresas las especialistas indican que es una forma de ayudar a prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, tomando en cuenta una serie de factores como desde la implementación de una política, reglamentos, comité, programas y capacitaciones con el fin de crear una cultura de prevención.

L.R.: “De acuerdo a Ley, como mencioné, las empresas deben promover una cultura de prevención de riesgos y para esto es fundamental implementar un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Un Sistema de Gestión de SST es un conjunto de elementos: Política de SST, Comité de SST, Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), Mapa de Riesgos, Reglamento Interno de SST, Programas de SST, Capacitaciones, Gestión de Accidentes, Vigilancia Médica, entre otros; que han sido diseñados para cumplir con el objetivo de evitar que los trabajadores se accidenten y/o se enfermen por motivos de trabajo”.

J.B.: “Actualmente la implementación del sistema de gestión de SST se hace en las empresas por ser obligatorio legalmente; pero realmente si uno cuenta con un sistema bien desarrollado ayuda a tener menos accidentes de trabajo y enfermedades profesionales”.

En cuanto a la pregunta sobre si las empresas deben gestionar un sistema de seguridad y salud ocupacional, coinciden en un punto que es la productividad ya que si el trabajador siente que la empresa se preocupa por su estado de salud, ellos realizarán su tarea conscientes de que deben apoyar en el cuidado mismo creando así una conciencia en las prevención de riesgos.

L.R.: “Implementar este Sistema de SST es muy importante para las empresas porque el recurso humano es el más importante recurso con el que cuenta una empresa. Un trabajador sano es más productivo. Un trabajador que se siente

cuidado y valorado es más eficiente, todas las actividades que se realizan dentro del Sistema de SST impactan también sobre el clima laboral y retornan en mayor productividad para la empresa”.

J.B.: “Por ser una exigencia legal, porque se reduce la accidentabilidad, menos enfermedades profesionales y relacionadas al trabajo, mayor productividad, menos descansos médicos”.

Sobre la elaboración de una política en referencia a la seguridad y salud ocupacional dentro del establecimiento las especialistas consideran que es importante se implemente y que sea de compromiso total su aplicación, desde el primera línea de mando alto quien debe transmitir a sus colaboradores los objetivos para que se lleve a cabo su cumplimiento.

L.R.: “La Política es sumamente importante y es el documento con el que debe iniciar la implementación de un Sistema de SST. La Política representa el compromiso que asume la Alta Dirección, es decir la empresa, para con el Sistema de SST. Representa el liderazgo y compromiso de la empresa en la prevención de riesgos laborales”.

J.B.: “Que la política refleje realmente el compromiso de la empresa y se vincule con los objetivos generales y específicos”.

Al momento de consultar sobre la existencia de un comité en seguridad y salud ocupacional, tanto Lourdes como Jeanette indican que un comité debe estar

conformado por los trabajadores de la empresa porque son ellos quienes estarán en contacto directo con sus compañeros, siendo más sencillo poder identificar los posibles riesgos o en su defecto analizar los accidentes y enfermedades que se manifiestan para que la empresa pueda crear y diseñar sistemas de seguridad.

L.R.: “En el comité de SST, que es paritario, representantes de los trabajadores y representantes de la empresa trabajan de la mano para promover una cultura de prevención de riesgos en la empresa”.

J.B.: “Debe ser conformado por colaboradores que realmente cumplan con las funciones que especifica la norma y que contribuyan a ser el nexo entre la empresa y los colaboradores”.

Sobre la existencia de un monitoreo al personal una vez que se ha llevado a cabo la aplicación del sistema de seguridad y salud ocupacional, ambas especialistas manifiestan estar de acuerdo porque servirá para ver si se está llevando a cabo de forma adecuada o si hay que mejorar en algo, considerando que todo diseño es perfectible.

L.R.: “Una vez que se implementa una medida de control para eliminar o minimizar un riesgo, se debe de realizar un seguimiento para verificar si efectivamente se ha cumplido con el objetivo. Si el objetivo ha sido cumplido se continúa con la medida implementada, pero si no ha sido cumplido se reevalúa y se modifica. A esto se le conoce como el ciclo de la mejora continua, muy importante en la implementación de Sistemas de Gestión de SST”.

J.B.: “Sí debería de darse ya que es la forma en que el sistema mejorará continuamente”.

Cuando se les preguntó sobre qué factores se deben evaluar una vez que se aplica el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, las especialistas nuevamente coinciden indicando que en primer orden se debe evaluar los factores de riesgos y peligros relacionados a su actividad laboral y por la cual están expuestos todos los días.

Jeanette agrega además que se debe evaluar al personal en el cumplimiento de sus tareas por medio de políticas y los procedimientos establecidos por la empresa, además que se debe capacitar al personal constantemente.

L.R.: “Se deben de evaluar aquellos factores de riesgo o peligros que tengan relación con la actividad laboral. Algunos afectan la integridad física y ocasionan accidentes de trabajo y otros afectan a largo plazo la salud de los trabajadores y ocasionan enfermedades ocupacionales”.

J.B.: “En el personal se debe evaluar todos los aspectos que especifica la normativa, ej.: cumplimiento de exámenes médicos, 4 capacitaciones en SST como mínimo, cargo de RISST, conocimiento de la política en SST, identificación de los peligros y riesgos a los cuales están expuestos, conocimiento y cumplimiento de procedimientos relacionados a sus actividades, uso de EPP, etc.

Respecto a la última pregunta que refiere sobre si están de acuerdo que la aplicación del sistema de seguridad y salud ocupacional sea solo para el personal operativo, las especialistas respondieron con un rotundo no, porque un sistema de gestión por algo tiene ese nombre “sistema”, debe ser de conocimiento y aplicación de todos los que forman parte de la empresa sea cual fuere sus actividades.

L.R.: “No, porque como ya ha sido mencionado, todas las actividades laborales implican diferentes niveles de riesgo y todas deben de ser evaluadas para buscar mantenerlas bajo control y evitar de esta manera accidentes y enfermedades en el trabajo en toda la empresa, no sólo en un grupo de trabajadores”.

J.B. “No, el alcance debe ser para todos los trabajadores de la empresa e involucrar a terceros y contratistas por norma”.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1. Discusión de la investigación

Para el estudio de la discusión se está tomando en cuenta en la investigación a la Seguridad y Salud Ocupacional lo que señala la Ley 29783 y el D.S. 005 – 2012 TR (reglamento de la Ley); y, en lo que refiere al Sistema de Gestión lo que indican los autores de la base teórica a fin de poder describir los componentes que forman parte de una gestión con apoyo de los resultados de las entrevistas a expertos para afianzar la importancia de ambas variables.

a. Discusión General

El objetivo principal de la investigación es determinar la importancia de la existencia de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional que permita controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca, conforme a lo indicado por la Ley 29783 (Art. 17) y su Reglamento (Art. 25):

“Los empleadores deben implementar un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, en conformidad con las leyes vigentes y acorde al tipo de empresa, nivel de exposición a peligros y riesgos, y el número de empleados en la empresa”.

En los resultados de acuerdo a las entrevistas efectuadas a expertos en seguridad y salud laboral, Rivera (2019) y Briceño (2019) manifiestan que la Ley es aplicable a todo tipo de empresa, lo importante es determinar qué tipo de actividades se realiza en el área que se desempeñan y conforme a ello diseñar un sistema que permita controlar los riesgos en su trabajo.

Igualmente, conforme lo indican los expertos en hotelería, Ramírez (2019) y Vizcarra (2019) es importante aplicar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional ya que si desarrolla un sistema de prevención se reduciría las enfermedades laborales de forma considerable.

b. Discusiones Específicas

1. Es responsabilidad del establecimiento y el empleador crear una cultura organizacional de prevención para que ayude a controlar los riesgos laborales, esto se puede lograr mediante una serie de herramientas como la elaboración de una política; una matriz de valoración de riesgos, reglamentos internos y la creación de un comité de seguridad que permita analizar y realizar el seguimiento a los accidentes y enfermedades ocupacionales que pueden surgir en el personal (Rivera, 2019).

La cultura debe ser concientizada desde la primera línea de mando, es decir desde la administración (Ramírez, 2019) y, debe existir un compromiso general para que sea transmitido hacia todos los colaboradores (Vizcarra, 2019).

2. Promover la intervención del personal en la aplicación del sistema de seguridad y salud ocupacional es una manera de permitir que formen parte del diseño ya que son ellos quienes están directamente relacionados con las actividades del día a día y pueden aportar con la identificación de riesgos, permitiendo un análisis más certero sobre la

situación laboral. De esta forma se puede reducir la resistencia al cambio logrando una mayor motivación (Ley 29783, Art. 19).

3. Rivera (2019) y Briceño (2019), indican que para que exista un monitoreo eficaz debe existir un comité que contribuya a ser el nexo entre la empresa y sus colaboradores para genera una cultura de prevención en la empresa.

Para conseguir una mejora continua, la empresa debe identificar la importancia de que exista un monitoreo permanente sobre las medidas de prevención que se han implementado como forma de controlar los riesgos laborales; esto va a servir para ver si se está llevando a cabo el sistema de seguridad y salud ocupacional conforme a los objetivos planteados conforme a la política de prevención establecida (Ley 29783, Art. 46).

CONCLUSIONES

- El desconocimiento sobre el diseño y la aplicación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en el establecimiento era la consecuencia de

que el personal de housekeeping no supiera cómo cuidarse y trabajar sin ningún tipo de seguridad personal y laboral.

Se observó por parte de la Administración que existe cierto conocimiento sobre seguridad y salud ocupacional, ya que luego de haber participado de la entrevista que se realizó a su personal de housekeeping, manifestó que se trataba del cuidado a la salud e integridad física de las personas.

La administración es consciente que falta implementar sistemas de seguridad y salud laboral en su establecimiento mediante políticas y medidas adecuadas de prevención en riesgos, para lo cual solicitan asesoría externa. Ya que al no saber cómo realizarlo, la presente investigación servirá como base al diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en el departamento de housekeeping; para que luego se replique en los otros departamentos que posee el hotel.

- Para establecer una cultura de prevención se debe plantear objetivos claros y medibles mediante una planificación adecuada de procedimientos con el fin de que el personal pueda conocerlos y conforme a ellos participe de forma activa transmitiéndolo a todo el equipo humano que forma parte del establecimiento.

Esta cultura debe ser el principio para fomentar trabajos seguros y formar parte del cambio, llegando a replegarse como ejemplo para otros establecimientos de hospedaje.

- Se considera que la existencia de la resistencia al cambio por parte del personal que trabaja en el departamento de housekeeping se puede deber a que no poseen una calificación profesional; además son personas de la zona que han sido contratados por la experiencia de trabajar en otros establecimientos de hospedaje, sumándole a ello el promedio de edad (entre 35 a 55 años) en la que se encuentran y que desconocen sobre el uso de las nuevas tecnologías.

Al implementar un sistema de trabajo que es nuevo para el personal, como en este caso que trata sobre seguridad y salud ocupacional se debe convocar e informar al personal indicando la importancia y realizando actividades de formación sobre el nuevo sistema para garantizar que todos ejecuten sus actividades con las medidas concretas de prevención y protección ineludibles para su salud.

- Si bien es cierto conforme a los datos obtenidos por medio de la guía de observación se menciona cuáles son las fracciones del cuerpo que mayormente son afectadas por las labores realizadas referente a los riesgos laborales producidos por contacto y exposición a productos químicos, esfuerzos físicos o malos movimientos y agentes físicos como el cambio de temperatura; no se establece el tiempo de ausencia o incapacidad que el personal puede estar sujeto por este tipo de lesiones debido a que no disponen de un registro de medición y monitoreo de la misma.

RECOMENDACIONES

- Una vez aplicada la investigación a través de la asesoría y capacitación por parte de la investigadora; se recomienda al hotel poner en práctica el sistema de gestión diseñado y elaborar herramientas de control que permitan medir la aplicación del sistema de seguridad y salud ocupacional en el desempeño de las labores del personal; ya que se comprobó que durante el focus de la entrevista y la

reunión con la administración, sólo con algunas pautas realizadas hubo cambios en el cuidado de las labores operativas y el diseño de ambientes más seguros.

- Elaborar una política de seguridad y salud en el trabajo que contenga objetivos claros y medibles, que sea transmitido a todo el equipo humano con el fin de crear una cultura de prevención de riesgos laborales mediante capacitaciones internas con el apoyo de expertos para mejorar su trabajo, haciéndolos más productivos y competitivos como parte de la imagen a su establecimiento, logrando fomentar su participación de forma continua.

- La administración debe mostrar en todo momento que se preocupa por el bienestar físico – psicológico y el buen desempeño de sus trabajadores; es importante que al inicio de las actividades diarias se realice una pequeña reunión de 5 minutos (breafing), esto ayudará para se indique las mejoras en caso de haber observado algún error producido, también servirá para felicitar si están colaborando con el sistema.

Otra forma de crear conciencia en el autocuidado es mediante el acondicionamiento de un decálogo de prevención de riesgos, que lo tengan siempre a la mano con su reporte de limpieza para que no olviden aplicarlo diariamente durante sus jornadas de trabajo.

- Considerar la existencia de un comité de seguridad y salud ocupacional que se encargue de realizar la supervisión mediante el monitoreo continuo con el

propósito de que se pueda realizar estadísticas más fiables sobre el tiempo de ausencia del trabajador debido a una enfermedad ocupacional.

Diseñar un cuadro de identificación de peligros, evaluación de riesgos y control a la salud ocupacional (IPERC), con la finalidad de poder analizar los diferentes tipos de riesgos y conforme a ello considerar medidas de prevención, eliminación o sustitución de elementos en el trabajo manteniéndolo siempre actualizado.

PROPUESTA

MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

1. INTRODUCCIÓN

Housekeeping es uno de los departamentos operativos dentro del establecimiento de hospedaje en los que el personal está expuesto a diversos tipos de riesgos laborales debido a las diversas actividades que realiza y que involucra movimientos repetitivos, posturas inadecuadas, contacto con diversos tipos de productos de limpieza y agentes micro biológico.

El presente manual pretende orientar al personal para que realice sus actividades tomando en cuenta los cuidados que debe adoptar con la finalidad de que se minimicen los riesgos y enfermedades ocupacionales creando una cultura de prevención.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

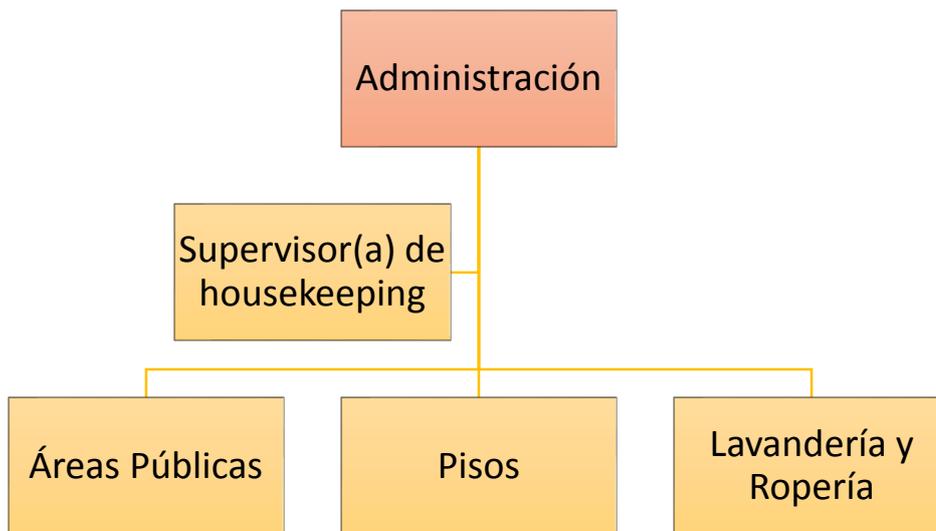
Estandarizar las actividades operativas que lleva a cabo el personal de housekeeping aplicando sistemas de prevención para minimizar los riesgos laborales logrando perfeccionar las tareas que desempeñan como parte de la imagen del establecimiento hotelero.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1. Crear una conciencia de prevención de riesgos en el personal para que sepa identificar situaciones que pueden afectar su salud formando parte del cuidado.

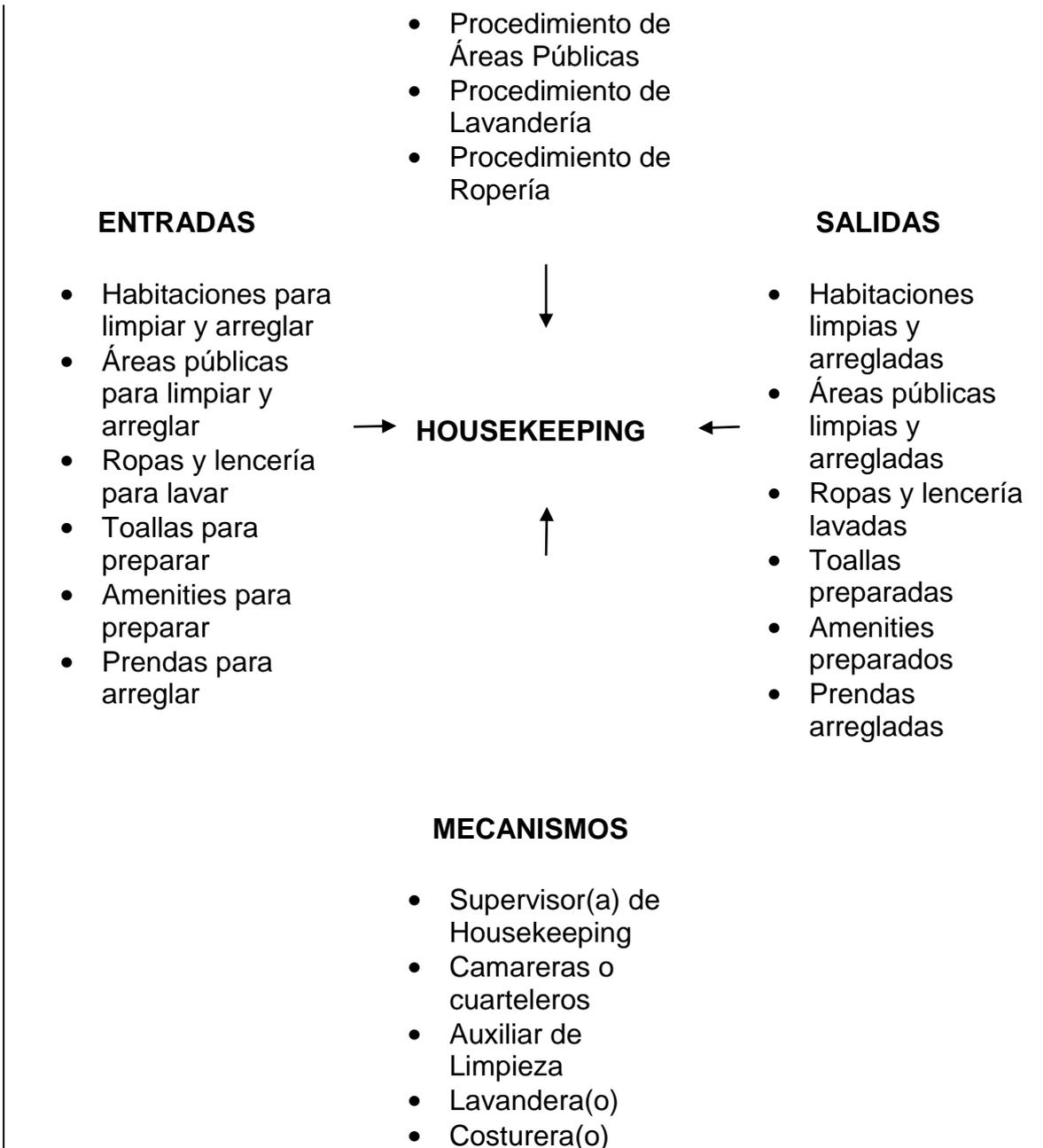
2.2.2. Lograr que el personal realice sus tareas de forma productiva aplicando y promoviendo una cultura de prevención en todo el equipo de trabajo.

3. ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING



4. PROCESOS OPERATIVOS EN HOUSEKEEPING

1. PROCESOS	1.1. PROCESOS GENERALES
<p>CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Limpieza de Habitaciones 	

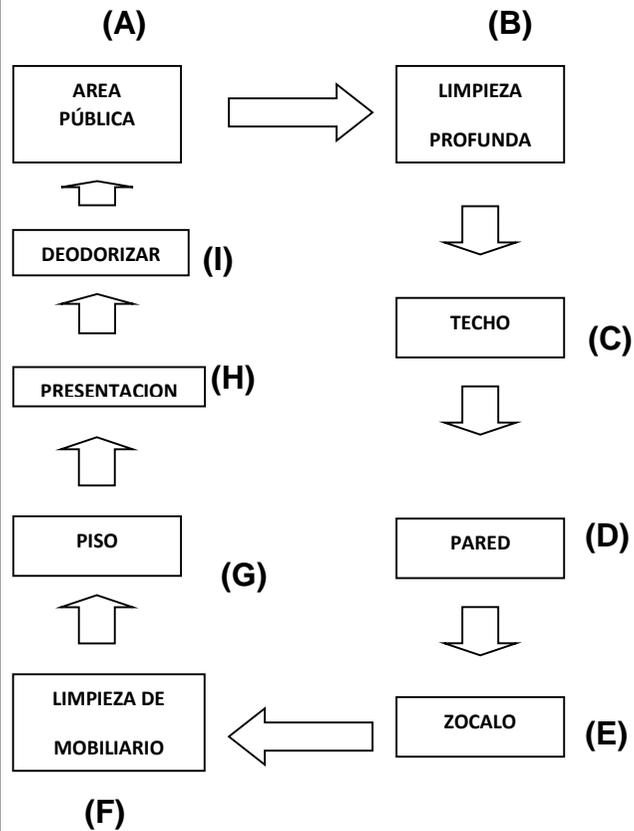


2.- DIAGRAMA DE FLUJO

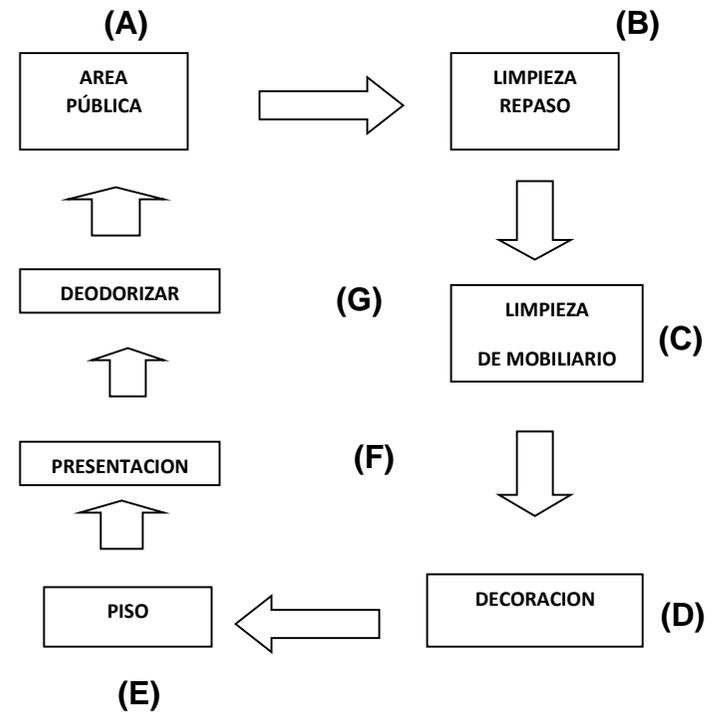
2.1.- LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS

PROCESOS EN ÁREAS PÚBLICAS

LIMPIEZA PROFUNDA DE ÁREAS PÚBLICAS



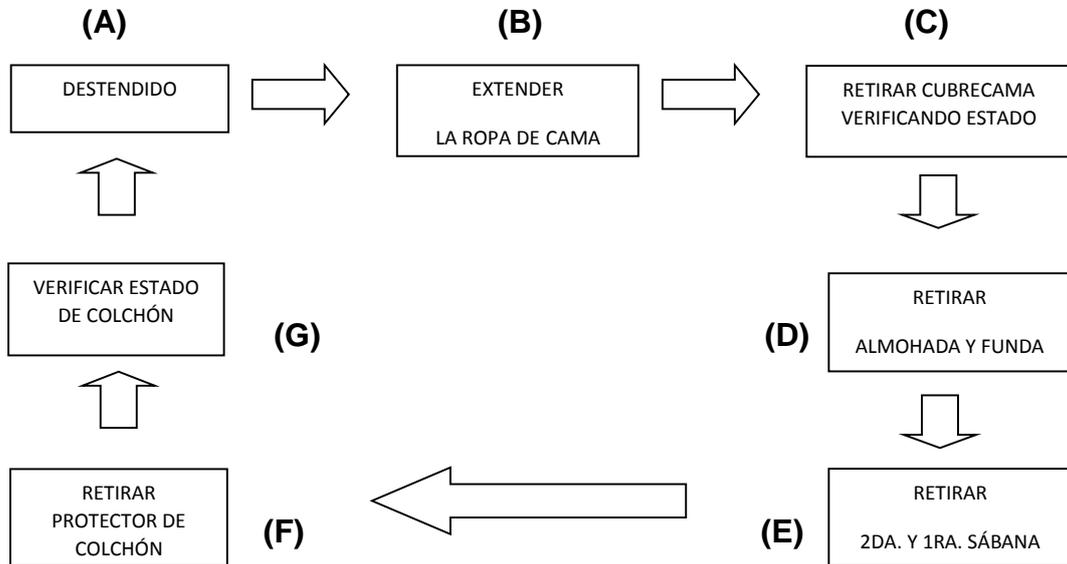
LIMPIEZA REPASO DE ÁREAS PÚBLICAS



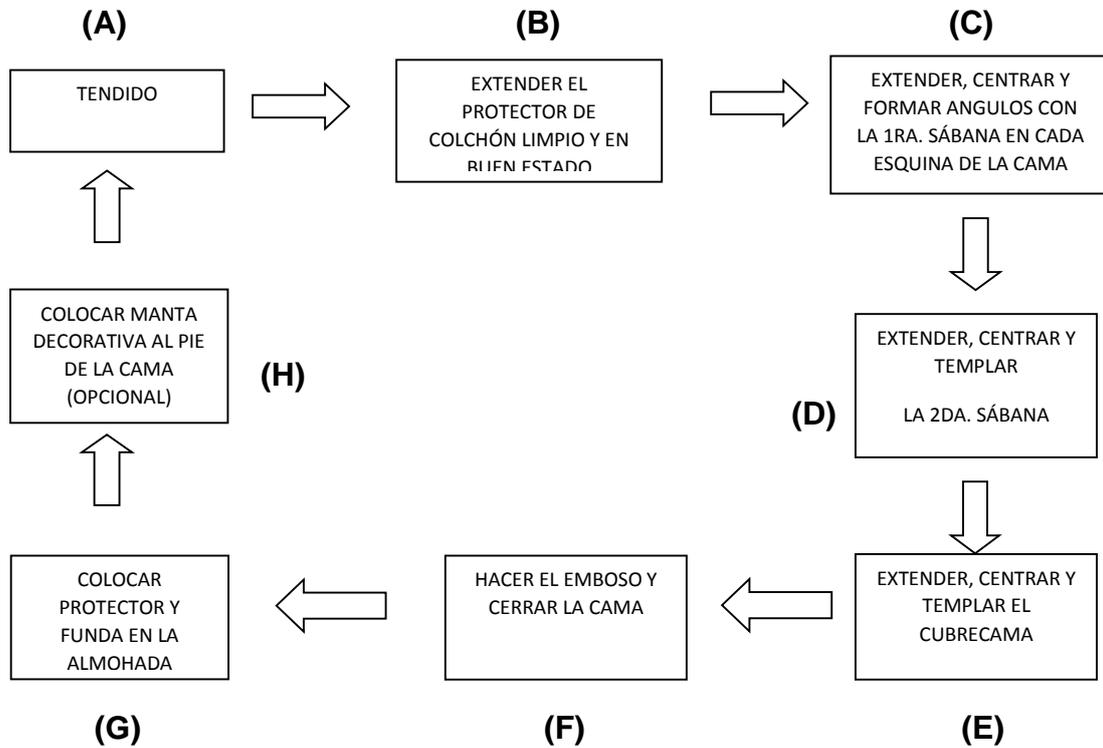
2.- DIAGRAMA DE FLUJO

2.2.- TENDIDO DE CAMA

PROCESO TÉCNICA DE DESTENDIDO DE CAMA



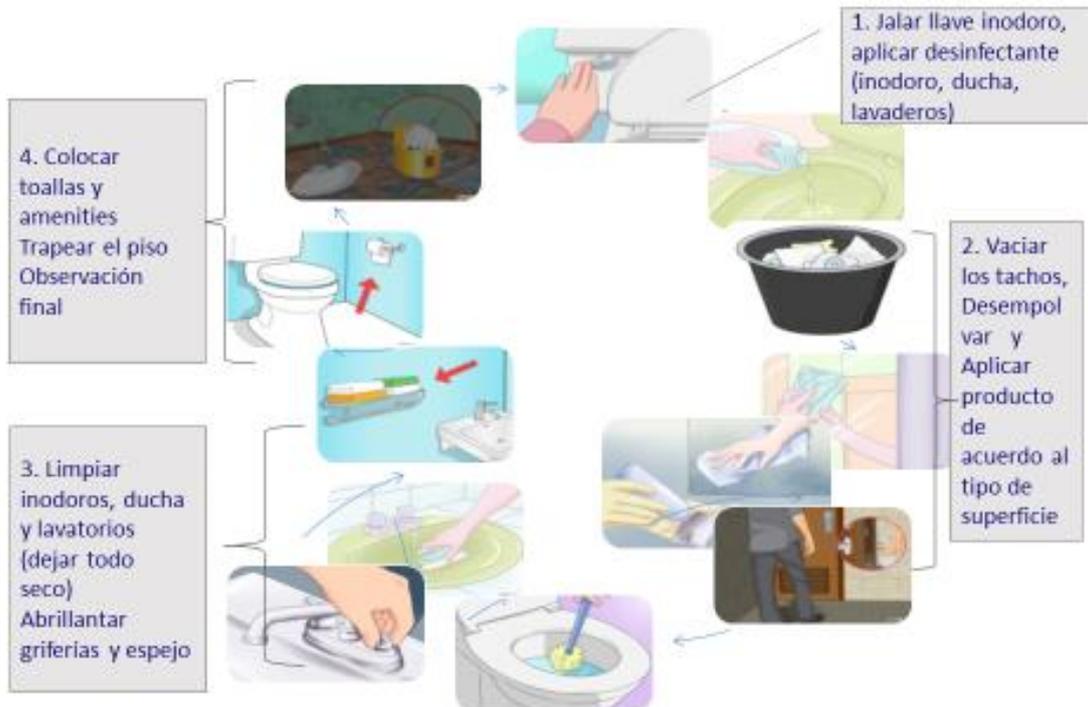
PROCESO DE TÉCNICA DE TENDIDO DE CAMA



2.- DIAGRAMA DE FLUJO

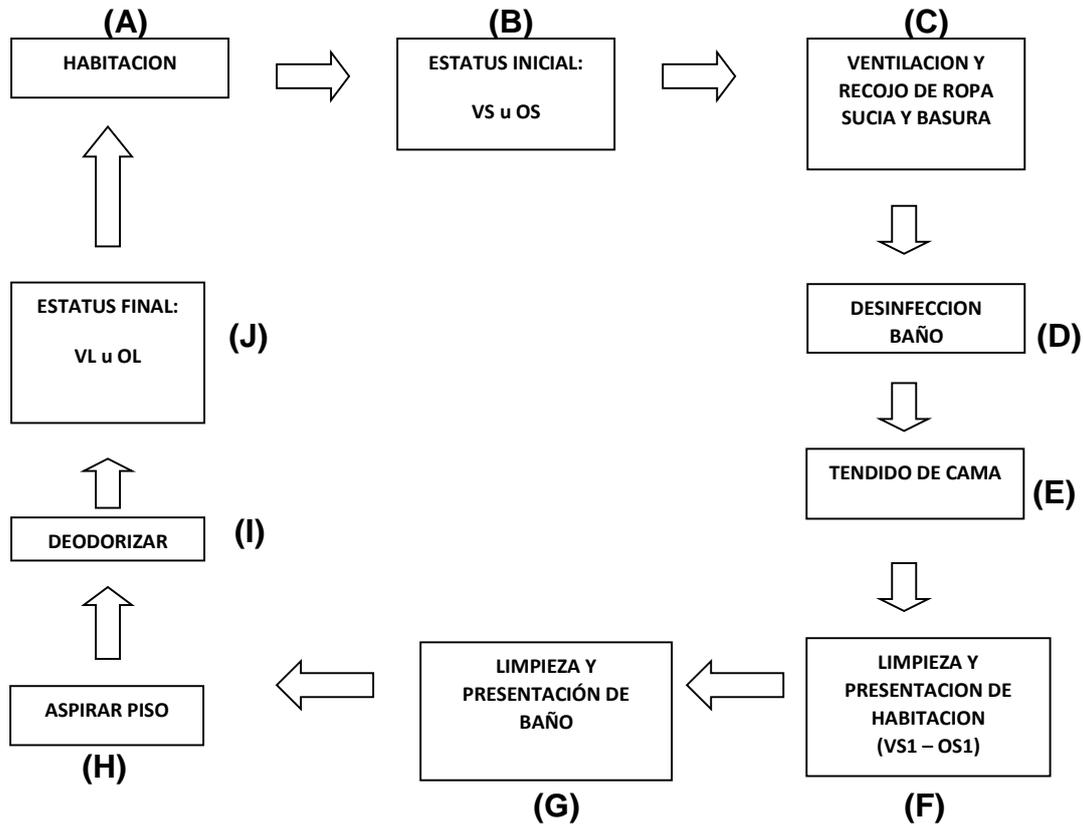
2.3.- LIMPIEZA DE BAÑOS

PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN BAÑOS



PROCESOS EN HABITACIONES

PROCESO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES SEGÚN ESTATUS



LEYENDA DE CÓDIGOS

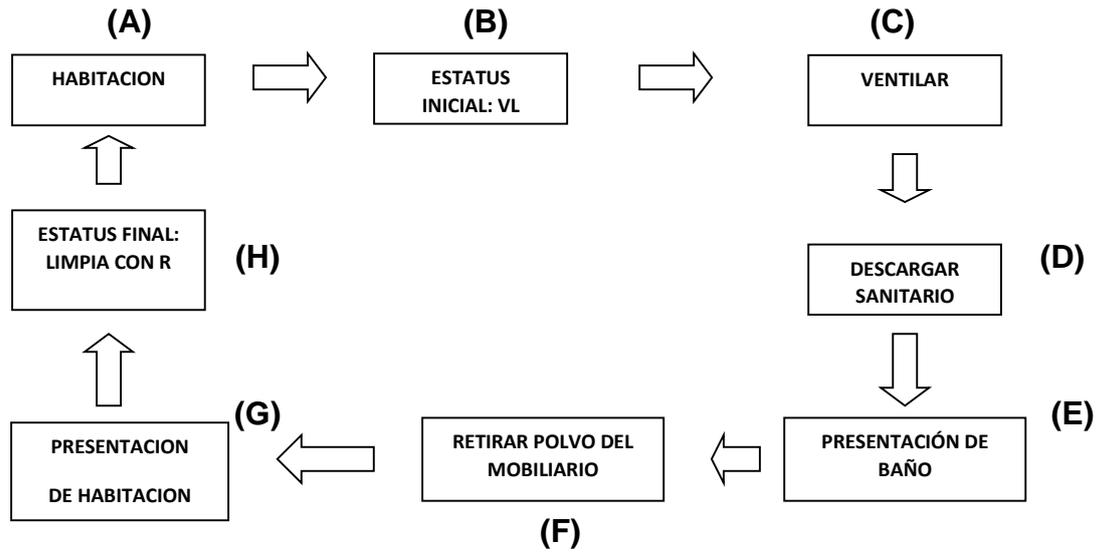
VS	HABITACION VACIA SUCIA (45 MINUTOS)
VL	HABITACION VACIA LIMPIA
OS	HABITACION OCUPADA SUCIA (30 MINUTOS)
OL	HABITACION OCUPADA LIMPIA
VS1	APLICACIÓN DE PRODUCTO – VERIFICAR OPE Y AVERÍAS, COLOCAR AMENITIES NUEVOS
OS1	APLICACIÓN DE PRODUCTO SOLO SI ES NECERARIO – NO ABRIR CAJONES

2.- DIAGRAMA DE FLUJO

2.4.- LIMPIEZA DE HABITACIONES

PROCESOS EN HABITACIONES

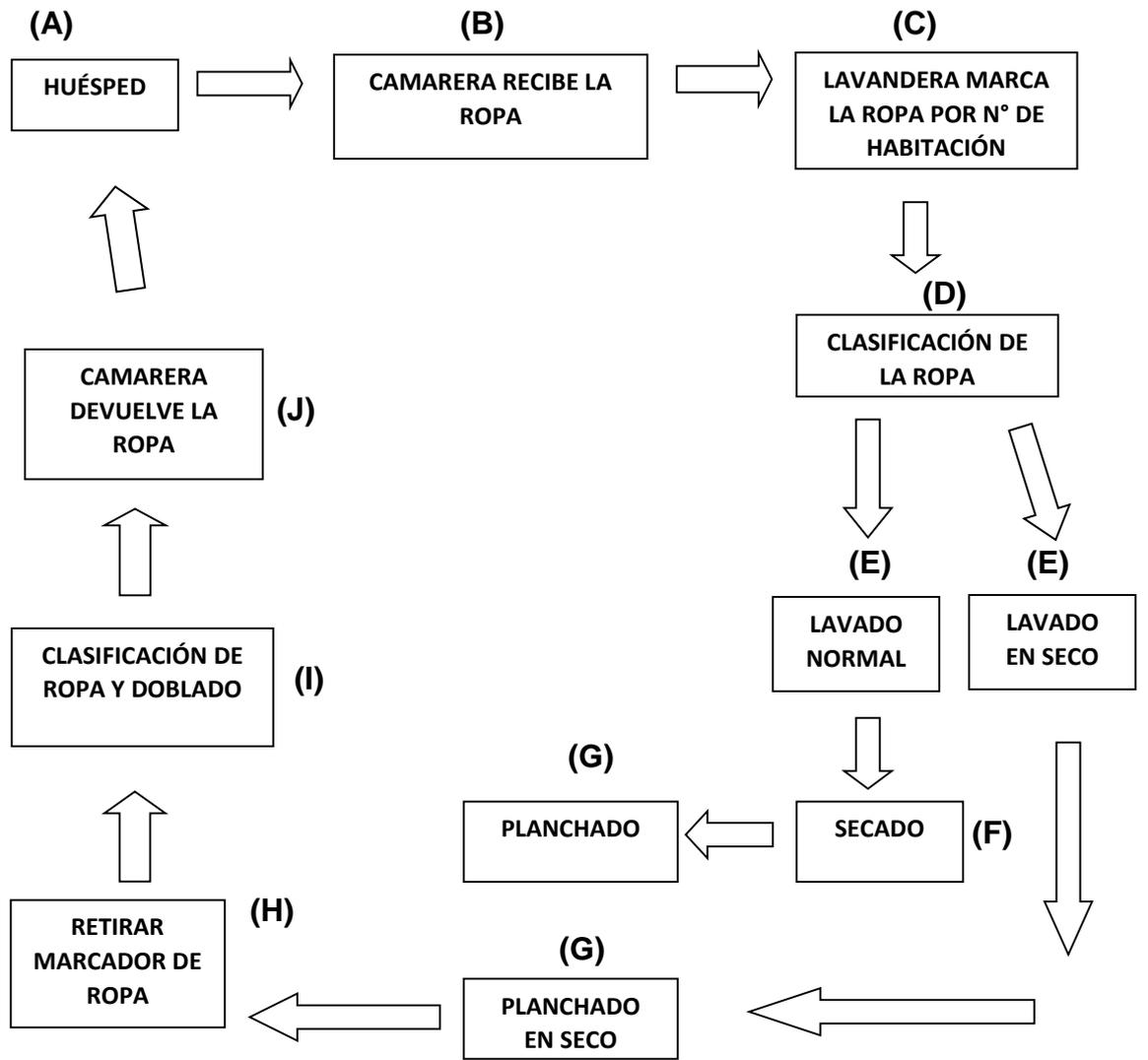
PROCESO DE REPASO DE HABITACIONES



LEYENDA DE CÓDIGOS

VL	HABITACION VACIA LIMPIA
R	REPASO (10 MINUTOS)

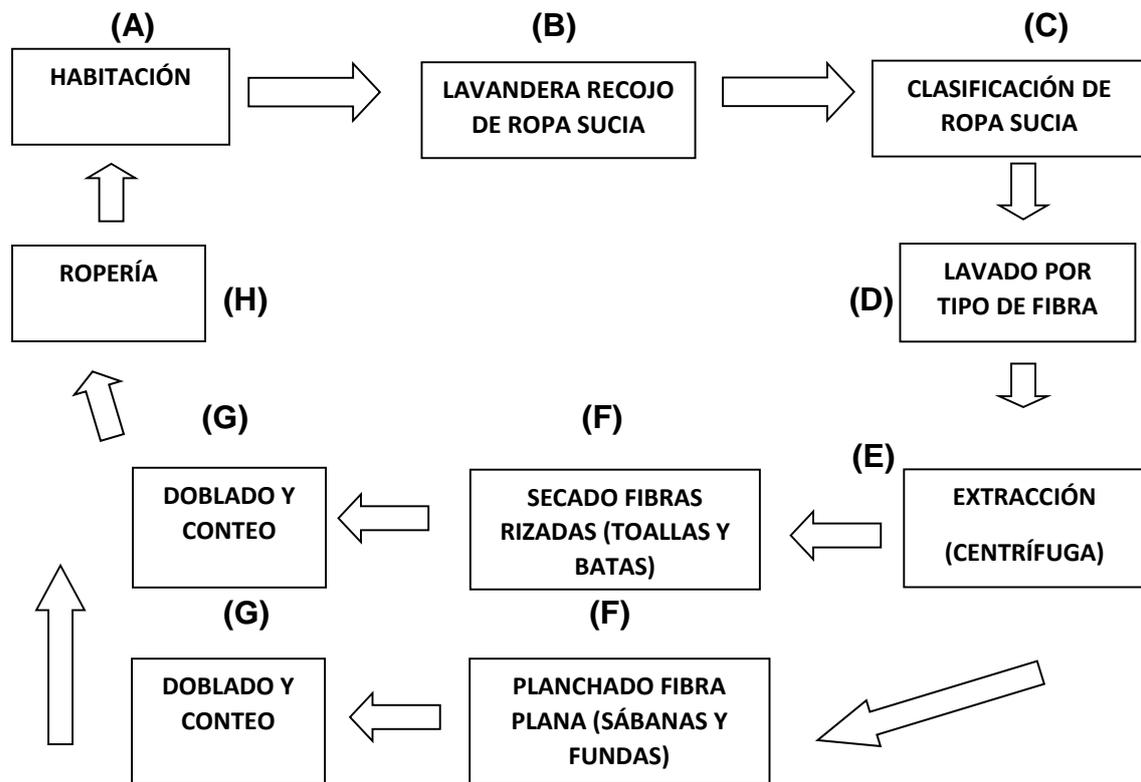
PROCESOS EN LAVANDERÍA
LAVADO DE ROPA DE HUÉSPEDES



2.- DIAGRAMA DE FLUJO

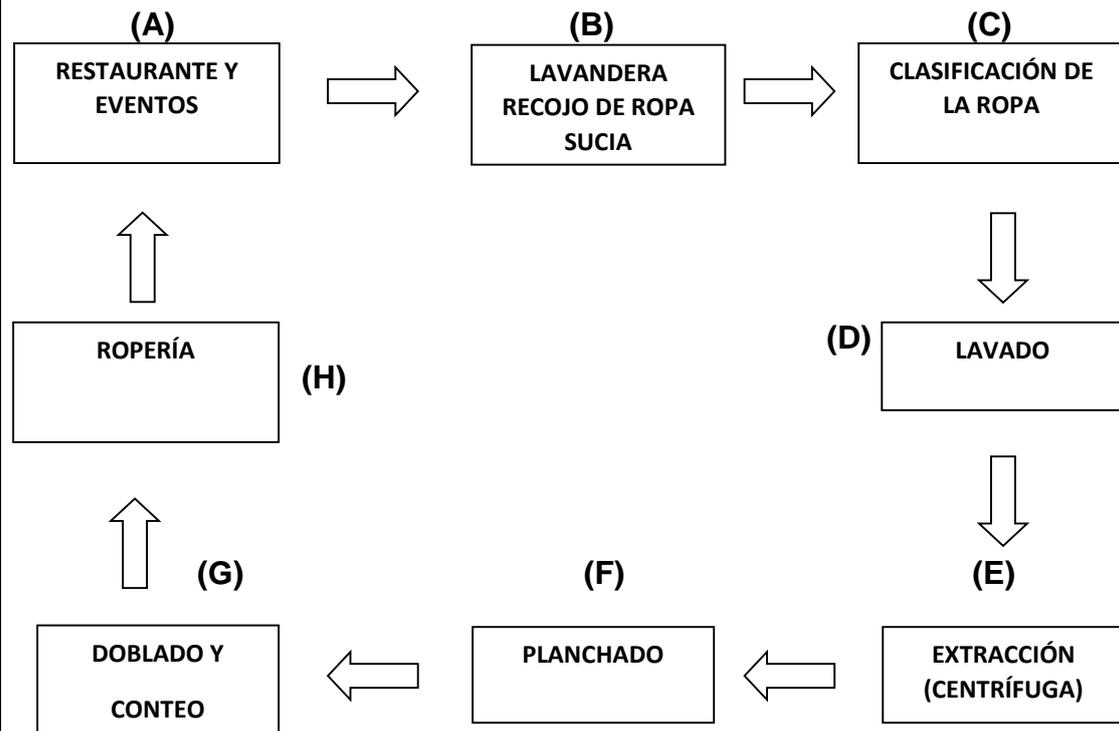
2.5.- LAVADO DE ROPA

PROCESOS EN LAVANDERÍA
LAVADO DE ROPA DE HABITACIONES

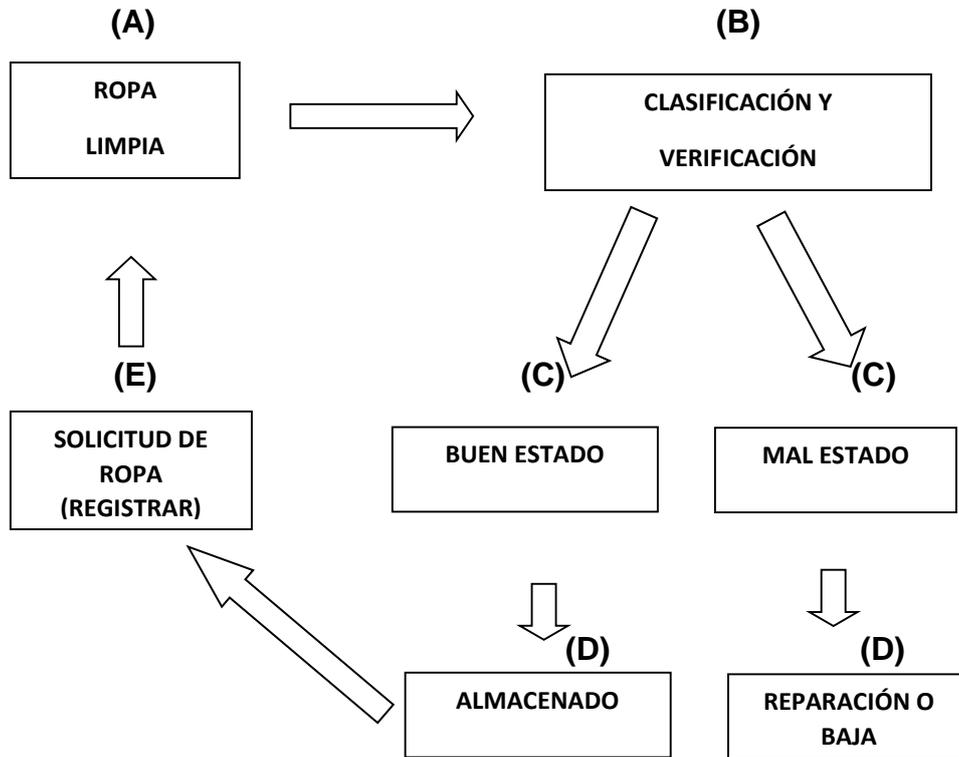


PROCESOS EN LAVANDERÍA

LAVADO DE ROPA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



PROCESOS EN ROPERÍA



5. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN HOUSEKEEPING

Se toma en cuenta como base a la Ley 29783 para la elaboración de la siguiente política de prevención de riesgos laborales, considerando la realidad del trabajo que realizan.

Debiendo existir el compromiso por parte de la administración para que se lleve a cabo su aplicación, promoviendo una cultura de prevención en riesgos laborales y considerando la mejora continua por medio de la evaluación y monitoreo.

Medidas de prevención:

- El personal sin excepción alguna deberá colocarse los Elementos de Protección Personal (EPP) que les sean facilitados por parte de la administración como parte de su cuidado personal, teniéndolo puesto durante sus horas de trabajo.
- Los accesorios como pulseras, anillos y aretes largos no son recomendables ya que dificultan realizar el trabajo cómodamente y sin obstáculos; en el caso de anillos son un elemento de depósito de humedad pudiendo producir hongos en los dedos.
- Los productos químicos de limpieza deberán estar correctamente etiquetados indicando su contenido y cuidado en su manipulación; además de elaborarse una ficha técnica de cada uno especificando su denominación, composición, temperatura de almacenaje, modo de empleo y acciones en caso de primeros auxilios.

- Reemplazar los productos químicos peligrosos de alta toxicidad al organismo por productos de composición menos agresivas. Por ejemplo, productos biodegradables y sin fosfatos, de pH neutro.
- Para realizar el tendido de cama al introducir las sábanas y formar los ángulos deberá en todo momento doblar las rodillas y no la espalda; igualmente no deberá pegar la ropa de cama a su cuerpo ni plancharla con la palma de la mano.
- Al momento de realizar la limpieza en superficies bajas deberá doblar las rodillas en forma de cuclillas, pudiendo apoyar una rodilla en el piso para tener mejor estabilidad colocando un paño para evitar lesiones en su rodilla. La espalda deberá estar derecha en todo momento.
- La muñeca de la mano debe estar siempre derecha, alternar el trabajo en ambas manos para que el esfuerzo y movimiento sea equitativo. Los brazos siempre deben estar en movimiento y no totalmente estáticos.
- Al momento de realizar la limpieza en superficies altas como techos y paredes deberá ayudarse de una escalera de 4 pasos máximo y utilizar elementos de mango telescópico y ergonómico para poder alcanzar la superficie, en caso sea muy alto se considerará la contratación terciarizada de expertos. El trabajo debe realizarse en forma diagonal, evitando doblar el cuello y brazos estirados.
- Para barrer y trapear el piso se deberá coger el mango uno a la altura del hombro y otro a la altura de la cintura, separar ligeramente las piernas para tener un mejor equilibrio manteniendo siempre la espalda recta, para ello el mango debe estar a la altura de la persona que manipula el elemento. Los brazos deben estar siempre en movimiento y no totalmente estirados. Al

momento de lavar o trapear el piso, colocar el letrero de precaución de piso mojado en un lugar visible.

- Para levantar algún objeto del suelo, se deberá doblar la rodilla y levantar el objeto con la ayuda de los brazos apoyados al cuerpo y las piernas ligeramente separadas para tener mayor estabilidad. Mantener la espalda recta y no exceder del peso máximo exigido por la ley (20 kg.), el desplazamiento no debe ser más de 5 pasos.
- La ropa sucia que es transportada a la lavandería deberá realizarse con la ayuda de carros de peso ligero que no demande mucho esfuerzo físico al momento de empujarlos. Evitar hacerlo sólo con la ayuda de los brazos y no sobrecargar el carro.
- Para realizar el planchado y doblado de la ropa, deberá tener siempre una pierna suspendida colocándolo sobre un banco de altura no máxima de 30 cm. Alternando cada 30 minutos una de otra.

Responsabilidad:

- La administración deberá orientar al personal sobre los cambios de algún nuevo sistema de trabajo que implique sobre su cuidado y prevención laboral.
- Velará por el continuo mejoramiento de las actividades de su personal mediante capacitaciones conforme al área y las tareas que realizan con el objeto de lograr un perfil adecuado en el concepto de prevención laboral.

Participación y diálogo:

- El personal deberá informar algún caso de anomalía en el diseño de los ambientes que pueda ocasionar algún tipo de riesgo en su trabajo diario.
- Todo el equipo deberá aportar con información verás cuando se encuentren mal de salud por motivos de realizar alguna tarea.
- Contribuir con las políticas de prevención y autocuidado, corrigiendo cuando un compañero(a) realiza las tareas sin acatar las medidas de prevención.

6. COMITÉ O SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La persona encargada de realizar el monitoreo continuo, tendrá como tarea crear un mapa de riesgos, estadísticas y mejoras en cuestión de seguridad y salud laboral; será elegido(a) por los propios trabajadores del departamento de housekeeping, siendo recomendable para su elección que el tiempo de trabajo en el establecimiento sea no menor a 1 año.

7. DECÁLOGO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Considerar tenerlo siempre a la mano y en un lugar visible para que siempre recuerden la cultura de prevención.

Siempre lee las normas de seguridad.

Actúa en todo momento de forma segura, no te distraigas.

Lee la ficha técnica de los productos químicos antes de manipular.

Utiliza tus EPP al trabajar.

Dedica tiempo a tu salud y bienestar.

Los materiales de trabajo mantenlos siempre ordenados y limpios.

Aplica los conceptos de SySO en tus tareas diarias.

Busca perfeccionar tus tareas aplicando sistemas de prevención.

Orienta a tus compañeros en la cultura de prevención laboral.

Reconoce y evalúa los tipos de riesgo para minimizarlos en tu área de trabajo.

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Biomecánica del trabajo en HK y su implicancia en la Salud Ocupacional

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, debido a la pluralidad de los centros de labores, una gran proporción de la población trabajadora está propenso a diversos factores de riesgos ocupacionales por la naturaleza que presentan sus puestos de trabajo, ocasionando accidentes y enfermedades laborales, los que se acrecientan cada vez más.

La manera más idónea de evitar estos riesgos es detectándolos y creando una cultura de prevención para cada una de las funciones que se desarrollan en el departamento recayendo la responsabilidad en todos los que componen el equipo: personal de limpieza, camareras, cuarteros, lavaderos, lenceras y supervisores.

Para analizar estas condiciones de riesgo, es imprescindible contar en el trabajo con la formación y capacitación de profesionales, produciendo competencias laborales que puedan ser acopladas a la empresa de acuerdo a la norma vigente.

II. SUMILLA

Este curso permitirá dar a conocer los fundamentos y utilizar las distintas técnicas preventivas de seguridad y salud laboral para identificar e inspeccionar los riesgos en el área de trabajo.

Se establecerá los principios básicos para la prevención de los riesgos laborales, pudiendo la empresa y sus trabajadores, fijar autónomamente niveles de protección que regeneren lo estipulado en la presente norma y que sirva como herramienta para que puedan ejecutar su Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

III. OBJETIVO GENERAL

- Al finalizar el curso el personal se encontrará en la capacidad de identificar los diferentes tipos de riesgos, diagnosticar, evaluar y plantear opciones de solución para controlar los riesgos en el departamento de housekeeping.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el Reglamento de seguridad y Salud en el trabajo D.S.N. 009 – 2005 TR y determinar la importancia de su aplicación para promover la mitigación y control de los riesgos.
- Lograr que los participantes conozcan acerca de las técnicas y posturas adecuadas que deben adoptar cuando estén realizando sus labores operativas y que implican esfuerzo físico y repetitivo.

- Hacer que el personal comprenda que su integridad física es importante tanto para imagen de su trabajo como para el establecimiento al que pertenecen.

V. TEMARIO

Unidad I

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (Liderazgo en seguridad y salud ocupacional)

1. Interpretación de las normas actuales vigentes.
2. Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de incidentes.
 - 2.1. Elaboración de cuadro de riesgos y soluciones preventivas.
3. Implementación de Reglamento interno de Seguridad y Salud en el trabajo.
4. Mejora continua de la seguridad. Inspecciones de seguridad.

Unidad II

Herramientas de Seguridad y Salud Ocupacional (Prevención de riesgos e higiene laboral)

1. Presentación del personal – higiene y comportamiento.
2. Elementos de protección personal (EPP), uso conforme al proceso que se realiza.
3. La Ergonomía, posturas a adoptar durante los procesos operativos de limpieza.
4. Empleo de materiales ergonómicos.

VI. METODOLOGÍA

La capacitación se llevará a cabo bajo un enfoque práctico procesal donde los participantes podrán aprender a desarrollar su trabajo de forma más idónea para evitar futuras lesiones y mejorar su trabajo.

Se desarrollará a partir de un enfoque adaptable y participativo, donde los participantes son el agente activo en la sucesión del aprendizaje y el especialista es un facilitador y orientador del proceso mismo.

VII. DURACIÓN

El curso tendrá una duración de tres días impartidas en 4 horas cronológicas.

VIII. ESPECIALISTA

Ivette Victoria Falcón Ponce.

CAPÍTULO V

FUENTES DE INFORMACIÓN

Báez, S. (2005). *Hotelería*. México: Editorial Continental.

Bejar, F. (2017). *Implementación de la norma de seguridad y salud ocupacional en la empresa nuevo horizonte Huaraz – 2017*. Escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13751>

Cabrera, Martianera, y Shiroma (2018). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el hotel Encantada Casa Boutique Spa de la ciudad del Cusco*. Escuela de postgrado Newmann Business School, Tacna. Recuperado de <http://repositorio.neumann.edu.pe/handle/NEUMANN/161>

Castillo, C. & Santillán, P. (2016). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la Hostería Bambú de la ciudad de Riobamba*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3147>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Free Libros. ORG.

Congreso Nacional del Perú (1993). *Constitución Política del Perú*. Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucionparte1993-12-09-2017.pdf>

Dirección General de Salud Ambiental (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Recuperado de http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

Escobar, O. (2014). *Plan de acciones preventivas y correctivas para el centro de alojamiento*. Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/8056>

Hidalgo, A. (2016). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en el Hotel Zeus de Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo, sede Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3169>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta. Edición*. México: Mc Graw Hill, Interamericana Editores S.A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación 5ta. Edición*. México: Mc Graw Hill, Interamericana Editores S.A.

Jiménez, N. (2017), *Implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en comercial molinera San Luis, Lambayeque*. Escuela de post grado de la Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3654>

Kayser, B. (2007). *Higiene y Seguridad Industrial*. Recuperado de <https://vdocuments.mx/beatriz-kayser.html>

Leal, J. (2005). *La Autonomía del Sujeto Investigador y la Metodología de Investigación 3ra. Edición*.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>

Ministerio de Salud (s.f.). *Boletín de Riesgos Psicosociales*. Recuperado de <http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD%20OCUPACIONAL%20TRIPTICO/S/TRIPTICO%20PREVENCION%20R%20PSICOSOCIALES.pdf>

Ministerio de Salud (2014). *Guía sobre prevención de riesgos psicosociales*. Recuperado de <http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Julio2014/nota119.asp>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018). *Estadísticas de Notificaciones de Accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales por Actividad Económica 2017*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/21686-estadisticas-de-notificaciones-de-accidentes-de-trabajo-incidentes-peligrosos-y-enfermedades-ocupacionales-por-actividad-economica-2017>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2013). *Catálogo Nacional de Perfiles Ocupacionales*. Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/catalogo_ocupacional/perfil_ocupacional_housekeeping_2013.pdf

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2013). *Catálogo Nacional de Perfiles Ocupacionales*. Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/catalogo_ocupacional/operario_limpieza.pdf

Ministerio de Vivienda, Saneamiento y Construcción (2019). *Norma Técnica A030 Hospedaje*. Recuperado de <file:///C:/Users/docente.sanisidro/Downloads/norma%20a030%20hospedajes.pdf>

Morales, G. (2014), *Cómo inciden los factores de riesgos en la accidentabilidad de los trabajadores de la empresa de servicios hoteleros RAVCORP S.A. y propuesta diseño de un plan de prevención y capacitación de riesgos laborales*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/7624>

Municipalidad Metropolitana de Lima (2016). *D.S. 005-2012 TR Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%20005_2012_TR%20%20Reglamento%20de%2

[0la%20Ley%2029783%20 %20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en
%20el%20Trabajo.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)

Municipalidad Metropolitana de Lima (2016). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*, Ley 29783. Recuperado de [http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20 %20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)

Normas ISO (2018). *ISO 45001*. Recuperado de <https://www.normas-iso.com/iso-45001/>

Ogalla Segura, F. (2005). *Sistema de Gestión Una guía práctica*. Ediciones Díaz de Santos.

Organización Internacional del Trabajo (2015). *Tendencias mundiales sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. Recuperado de https://www.ilo.org/legacy/english/osh/es/story_content/external_files/fs_st_1-ILO_5_es.pdf

Organización Mundial de la Salud (s.f.). *Salud de los trabajadores*. Recuperado de https://www.who.int/topics/occupational_health/es/

Organización Mundial del Turismo (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado de <http://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

OSHA. (s.f.). *Administración de Seguridad y Salud*. Recuperado de <https://www.osha.gov>

Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración 12° Edición*. Pearson.

Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. B-EUMED.

Sandino, M. & Ocoro, C. (2016). *Caracterización de la calidad de vida laboral desde la seguridad y salud en el trabajo en empresas de familia del sector hotelero de Buenaventura*. Universidad de Manizales, Sede Colombia. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/2717>

Seguro Social de Salud (2016). *Boletín Enfermedades Ocupacionales e Higiene Ocupacional*. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/MAYO_2016_Enfermedades_Ocupacionales_e_Higiene_Ocupacional.pdf

Seguro Social de Salud (2013). *Boletín Documentos y registros obligatorios en las empresas*. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR07_.pdf

Simón, M. Á. (2004). *Housekeeping Ama de Llaves*. Ediciones Turísticas.

Trujillo, R. F. (2015). *Seguridad Ocupacional 6ta. Edición*. ECOE Ediciones.

Universidad de San Martín de Porres (2015). *Código de Ética para la Investigación*. Lima.

ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA PROYECTO DE INVESTIGACION					
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO METODOLÓGICO
General:	General:				Tipo y Nivel de Investigación:
¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional ayudará a controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca?	Determinar la importancia de la existencia y aplicación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional que permita controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca.	Variable Independiente: X Seguridad y Salud Ocupacional	X1: Enfermedades ocupacionales	Higiene industrial	Observacional, descriptivo y aplicativo
				Diseño del ambiente de trabajo	
				Cuota de producción	
			X2: Prevención de riesgos laborales en housekeeping	Físicos	Diseño Investigac.
				Químicos	
				Biológicos	
				Ergonómicos	
				Psicociales	
				Seguro médico	
				Cultura organizacional	
X3: Programas de bienestar en salud ocupacional	Motivación	Cualitativo			
Específicos:	Específicos:				Población:
¿Cómo es que la ausencia de una cultura organizacional de prevención; no permite controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca?	Crear una cultura organizacional de prevención que ayude a controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca.	Variable Dependiente: Y Sistema de Gestión	Y1: Planeación e implementación	Procedimientos y reglas	Departamento de Housekeeping
				Políticas	
¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud laboral en el departamento de housekeeping ayudaría a reducir la resistencia al cambio por parte del	Promover la participación del personal operativo en el diseño del sistema de gestión en seguridad y salud laboral para reducir la resistencia al cambio al momento de su aplicación.	Variable Dependiente: Y Sistema de Gestión	Y2: Capacitación	Protocolo y técnicas de trabajo	Muestra: 10
				Desarrollo de competencias y habilidades	
			Y3: Personal de housekeeping	Resistencia al cambio	
				Liderazgo	

personal operativo?						
¿De qué forma el monitoreo eficaz y permanente ayudará a controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca?	Identificar la importancia de un monitoreo eficaz y permanente para controlar los riesgos laborales en el departamento de housekeeping del hotel Casa Blanca.		Y4: Seguimiento y control	<table border="1"> <tr> <td>Comité de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo y medición del desempeño</td> </tr> </table>	Comité de seguridad	Monitoreo y medición del desempeño
Comité de seguridad						
Monitoreo y medición del desempeño						

ANEXO N° 3:

GUIA DE OBSERVACIÓN
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

SITUACION A OBSERVAR: Desarrollo de labores operativas del personal de Housekeeping, diseño de áreas y ambiente de trabajo.

OBJETIVO: Identificar los impactos negativos que ocasionan el desconocimiento sobre un sistema de seguridad y salud ocupacional durante las labores operativas que desarrolla el personal de housekeeping.

DATOS GENERALES:

Área a observar: Hotel Casa Blanca

Personal a observar: Housekeeping

Nombre de la observadora: Ivette Victoria Falcón Ponce

DIMENSIONES	INDICADORES	OBSERVACIONES				
		2016		2018		
		SI	NO	SI	PARCIAL	NO
ENFERMEDADES OCUPACIONALES	Higiene Industrial					
	Diseño del ambiente de trabajo					
	Cuota de producción					
RIESGOS LABORALES	Físicos					
	Químicos					
	Biológicos					
	Ergonómicos					

PROGRAMAS DE BIENESTAR Y SALUD	Psicosociales					
	Motivación					
	Cultura organizacional de prevención					

ANEXO N° 4:

**GUIA DE ENTREVISTA PERSONAL DE HOUSEKEEPING
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Nombre de la entrevistadora: Ivette Victoria Falcón Ponce

OBJETIVO: Promover la intervención del personal operativo en el diseño del sistema de gestión en seguridad y salud laboral para reducir la resistencia al cambio al momento de su aplicación.

PARTE I: PREGUNTAS GENERALES

- 1- ¿Cuántas horas trabaja diariamente?
8 horas ()
12 horas ()
Horario partido ()

- 2- ¿Cuáles son las tareas que desempeña habitualmente durante sus horas de trabajo?

- 3- En caso presente algún malestar en su salud, el establecimiento:
Le sugiere ir al médico para que pueda ser atendido ()
Le indica que tome un calmante y que siga con su trabajo ()
Analiza la gravedad del caso para tomar una mejor decisión ()

PARTE II: CONDICIONES DE TRABAJO

2.1. Condiciones de seguridad:

Durante sus horas de trabajo cotidiano; con qué frecuencia usted...

4- ¿Se traslada al oficio para sustraer lo que necesita para realizar sus labores de limpieza?

5- ¿Emplea utensilios de limpieza o máquinas que pueden ocasionarle algún tipo de daño como golpe, corte, pinchazos, etc.?

2.2. Condiciones higiénicas:

Durante sus horas de trabajo cotidiano; con qué frecuencia usted...

6- ¿Está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a levantar la voz para poder comunicarse con otra persona?

7- ¿Respira sustancias químicas nocivas para su salud como por ejemplo: gases producidos por ácidos, productos de limpieza alcalinos, polvos como detergentes, etc.?

8- ¿Manipula o está en contacto con materiales de contaminación biológica: desechos, ropa sucia, superficies húmedas, etc.?

2.3. Condiciones ergonómicas:

Durante sus horas de trabajo cotidiano; con qué frecuencia usted...

9- ¿Realiza tareas donde su postura implica tener que limpiar superficies bajas y altas?

10- ¿Realiza movimientos repetitivos con las manos, brazos, piernas y espalda?

11- ¿Levanta, traslada o arrastra cargas pesadas de un lugar a otro?

2.4. Condiciones psicosociales:

Durante sus horas de trabajo cotidiano; con qué frecuencia usted...

12- ¿Su trabajo le permite aplicar y compartir sus conocimientos y habilidades con sus demás compañeros?

13- ¿Tiene que trabajar a un ritmo acelerado y bajo presión?

PARTE III: SALUD

14- ¿Ha tenido alguna molestia en su estado de salud durante el tiempo que viene trabajando en el área de housekeeping?

15- Durante los últimos 12 meses; ¿ha sufrido alguna enfermedad diagnosticada por un médico que le indique que ha sido causado por el trabajo que realiza?

PARTE IV: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

4.1. Recursos y actividades preventivas:

En el establecimiento...

16- En relación a Seguridad y Salud Laboral, ¿en qué medida se encuentra informado?

17- ¿Cuenta con sus elementos de protección personal (cofia, guantes, mascarilla, etc.) obligatorios según las labores que realiza?

18- ¿Considera que es importante saber sobre el concepto de seguridad y salud ocupacional para el desempeño de sus labores?

19- ¿Considera importante que exista una supervisión en el desarrollo de sus labores?

20- Si se planteara un nuevo sistema de trabajo, diferente al que usted está acostumbrado(a) a realizar; ¿estaría dispuesto(a) a colaborar con el cambio?

ANEXO N° 5:

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA
ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Nombre de la entrevistadora: Ivette Victoria Falcón Ponce

Nombre completo del entrevistado(a):

Cargo y especialidad:

Años de experiencia:

1. ¿Considera que la Ley 29783, Ley de seguridad y salud ocupacional es aplicable para todo tipo de empresas?, ¿por qué?
2. ¿En qué radica la importancia de la existencia de un sistema de seguridad y salud ocupacional en las empresas?
3. ¿Por qué hoy en día es importante que las empresas a nivel nacional gestionen un sistema de seguridad y salud ocupacional?
4. ¿Cree que es importante la existencia de una política de seguridad y salud ocupacional dentro de una empresa? Si, No ¿Por qué?
5. ¿Considera que es importante la existencia de un comité de seguridad y salud ocupacional dentro de una empresa? Si, No ¿Por qué?

6. ¿Debería existir un monitoreo al personal una vez que se ha realizado la aplicación del sistema de seguridad y salud ocupacional en una empresa? Si, No ¿Por qué?
7. ¿Qué factores se deben evaluar una vez que se aplica el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en una empresa?
8. ¿Conoce cuáles son los factores de riesgo que se toman en cuenta dentro de un sistema de seguridad y salud ocupacional en una empresa de hospedaje?
 - a) Si su respuesta es afirmativa menciónelos por favor.
 - b) Si su respuesta es negativa indique usted de acuerdo a su experiencia cuáles son los factores de riesgo que deberían considerarse.
9. ¿Conoce de algún establecimiento de hospedaje que haya considerado la aplicación del concepto de seguridad y salud ocupacional para sus trabajadores como parte de un programa de bienestar de salud?
 - a) Si su respuesta es afirmativa, mencione la categoría del establecimiento.
10. ¿Un sistema de seguridad y salud ocupacional debe ser aplicado solo al personal operativo de una empresa? Si, No ¿Por qué?

ANEXO N° 6:

ENTREVISTA ESTRUCTURADA
PROFESIONALES EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE A NIVEL
JEFATURA
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Nombre de la entrevistadora: Ivette Victoria Falcón Ponce

Nombre completo del entrevistado(a):

Cargo y especialidad:

Años de experiencia:

11. Según su experiencia en el sector hotelero ¿cuál es el concepto sobre seguridad y salud ocupacional que se aplica en los establecimientos de hospedaje?
12. ¿Conoce de alguna Ley o Norma en el país sobre seguridad y salud ocupacional? ¿Cuál?
13. ¿Qué aspectos sobre seguridad y salud ocupacional cree son importantes tomar en cuenta dentro del sector hotelero en general?
14. ¿Considera que es importante aplicar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en el departamento de housekeeping?, ¿por qué?

15. ¿Conoce de algún organismo estatal en el país que se preocupe y fomente la aplicación del concepto de seguridad y salud laboral en los establecimientos de hospedaje? ¿Cuál?
16. En el establecimiento de hospedaje que trabaja o trabajó: ¿Han recibido alguna capacitación sobre la aplicación de sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional?
- a) Si su respuesta es SI, indique por favor cuales fueron los temas abordados.
 - b) Si su respuesta es NO, mencione que temas le gustaría que se tomen en cuenta.
17. ¿Usted cree que el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional ayude al establecimiento a generar una cultura de prevención de riesgos y fomentar un compromiso entre los trabajadores para su aplicación?
18. Actualmente, ¿Cuál es el perfil laboral de los trabajadores de housekeeping que se requiere para los establecimientos de hospedaje?
19. ¿Tiene conocimiento sobre las estadísticas de enfermedades y accidentes ocupacionales que suceden a nivel hotelero en el país?
20. Ante la siguiente afirmación, indique si está de acuerdo o no:
“Se debe realizar un control sobre los riesgos laborales; identificándolos y analizándolos, llevando un registro de los mismos para evitar que vuelvan a suceder”.