



RESUMEN

La ciudad de Cuenca ha experimentado en los últimos años un gran desarrollo turístico, lo cual conlleva la necesidad de que sus instalaciones como restaurantes cumplan con el desafío de brindar este servicio con parámetros internacionales. La seguridad debería considerarse como una ventaja competitiva y como tal su empleo es una inversión y no un gasto.

Este ensayo se enfoca en su primera parte en hacer un estudio general de los restaurantes de la ciudad. No obstante que no se dispone de información detallada y comprobable, se puede decir que los restaurantes de primera cumplen, en general, con las estándares de seguridad. La seguridad es mínima en restaurantes de segunda e inexistente en los de tercera categoría. Parece que los controles oficiales no llegan a normar estos lugares

Con los antecedentes señalados se hizo un estudio muy minucioso de todos los pasos, actividades, instalaciones y grado de capacitación de los empleados de Black Pepper. Sus resultados nos indican que la sección de restaurante, baños, estacionamiento, que fue íntegramente reconstruido con instalaciones eléctricas y agua nuevas, cumplen con los mejores estándares de seguridad. Por el contrario las instalaciones eléctricas de la cocina deben ser remplazadas como medida de prevención. La ventilación debe incrementarse mejorando las ventanas existentes.

El manual de seguridad desarrollado para Black Pepper, en base a sus falencias y virtudes, debe servir para hacer en el futuro continuas sesiones de capacitación entre sus empleados y directivos.

Palabras claves: Gastronomía, restauración, restaurantes, prevención, seguridad, accidentes, riesgo, peligros



ABSTRACT

In the last decade Cuenca has experienced a great touristic development, which brings the need, for restaurant infrastructure, to comply with the challenge of giving this service with international standards. The security should be considered as a competitive advantage, and, as such an investment not a cost.

This essay focuses on its first pages on a general study of Cuenca's restaurants. Nevertheless there is no detailed or probable information, you may say that first category restaurants, comply with security standards. Security is minimal in second category restaurants and is inexistent in third category restaurants. It seems as if the official controls wouldn't come to such places.

A meniscus study has been made of every step, activities infrastructure and capacitation status of the Black Pepper staff. Its results show us that the restaurant area, toilets, parking lot that was recently rebuilt with brand new electrical and water installations comply with the best standards of security. On the contrary, the kitchen's electrical installations must be replaced for brand new ones as a security measure. The ventilation system must be improved as well.

The Black Pepper's Security Manual it's based on its weaknesses and virtues, which should be use full for continuous capacitation among its employees and directive.

Key words: Gastronomy, restaurants, accidents, security, risk, danger, restoration.



ÍNDICE

Resumen/Palabras claves.....	1
Abstract/Key words.....	2
Autoría.....	3
Dedicatoria.....	8
Agradecimiento.....	9
Introducción.....	10

SECCIÓN 1

La seguridad industrial.....	11
1.1. Conceptos de salud y seguridad.....	13
1.2. La operación segura y los costos de la no seguridad.....	14
1.3. Estudio de los factores de seguridad en las actividades de preparación de alimentos y bebidas.....	16

SECCIÓN 2

Situación de la seguridad en restaurantes.....	19
2.1 Seguridad en la industria hospitalaria.....	20
2.2 Seguridad en restaurantes de la ciudad.....	21
2.3 Análisis situacional de la seguridad en Black Pepper.....	23
2.3.1 Cualificación de riesgos del personal.....	27

SECCIÓN 3

Manual de seguridad para el restaurante Black Pepper.....	31
3.1 Factores de riesgo y sus medidas preventivas aplicadas a la situación de Black Pepper.....	31
3.1.1 Factores físicos.....	31
3.1.2 Factores Mecánicos y biológicos.....	33
3.1.3 Factores Ergonómicos.....	35
3.1.4 Factores de riesgo de accidentes mayores.....	35
3.2 Prevención de incendios.....	36



3.3	Plan de emergencia y contingencia.....	37
3.4	Check List seguridad.....	38
3.5	Inspecciones planeadas y no planeadas.....	39
	Conclusiones.....	40
	Recomendaciones.....	41
	Bibliografía.....	42
	Anexos.....	43



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, LUIS EDUARDO ALVARADO KARSTE, autor de la tesis "MANUAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES PARA EL RESTAURANTE BLACK PEPPER", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de LICENCIADO EN GASTRONOMÍA Y SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 19 de Febrero de 2013.

LUIS EDUARDO ALVARADO KARSTE
0104076773

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, LUIS EDUARDO ALVARADO KARSTE, autor de la tesis "MANUAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES PARA EL RESTAURANTE BLACK PEPPER", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 19 de Febrero de 2013


LUIS EDUARDO ALVARADO KARSTE.
0104076773

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE GASTRONOMÍA

Trabajo de graduación tipo ensayo previa a la obtención del título de
“Licenciado en Gastronomía y Servicio de Alimentos y Bebidas

**“MANUAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES PARA EL
RESTAURANTE BLACK PEPPER”**

Autor:

Luis Eduardo Alvarado Karste.

Director del Curso de Graduación:

Ing. Santiago Carpio Á.

Cuenca, 28 enero de 2013



DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y Zoilita, quienes desde siempre me impulsaron a estudiar y mejorar mis aptitudes me apoyaron también en todo aspecto de la vida.



AGRADECIMIENTO

A Belén, por todo tu apoyo y paciencia, y a mis profesores por todas sus enseñanzas que ahora empiezan a rendir frutos.



INTRODUCCIÓN

La industria de la gastronomía se ha desarrollado mucho en los últimos años en la ciudad de Cuenca, convirtiéndose en una de las principales actividades llevada de la mano del turismo, con un crecimiento constante en la ciudad y región. Esto ha convertido a la industria Hostelera en una creadora de empleo, desde pequeños emprendedores hasta cadenas transnacionales dedicadas al servicio de alimentos y bebidas, actividades que implican simultáneamente la presencia de riesgos de trabajo. Este ensayo busca una concientización de seguridad ocupacional en dicha industria, que logre la prevención de accidentes e incidentes, cuidando las condiciones de trabajo, los activos y sobre todo los trabajadores quienes son los más susceptibles a las condiciones del ambiente laboral en el que desempeñan sus labores.

El restaurante Black Pepper Food & Music, de reciente inauguración, ubicado en las calles gran Colombia 20-109 de la ciudad de Cuenca, se caracteriza por ser un Bar Restaurant, con una capacidad de 50 personas, y que emplea a 7 personas en diferentes áreas de trabajo.

Este restaurante ha sido escogido para realizar el presente estudio y su personal y sus diferentes actividades o áreas de trabajo han sido analizadas mediante un cuadro de identificación y entrevistas, para la detección de riesgos de diferente tipo y en base de estos poder actuar y establecer las medidas de prevención, las que se describen en este trabajo.

Con el fin de establecer una aproximación preliminar de la situación de seguridad de diferentes restaurantes de la ciudad de Cuenca, se seleccionó 15 restaurantes, dentro de los cuales estuvieron 5 de primera categoría, 5 considerados de segunda categoría y finalmente 5 de tercera categoría. Aunque fue muy difícil que los mencionados grupos entreguen datos formales y por escrito sobre sus normas de seguridad, se logró obtener alguna información en base a conversaciones informales con empleados, en locales muy pequeños, una simple inspección visual, fue suficiente.



SECCIÓN 1

La seguridad industrial

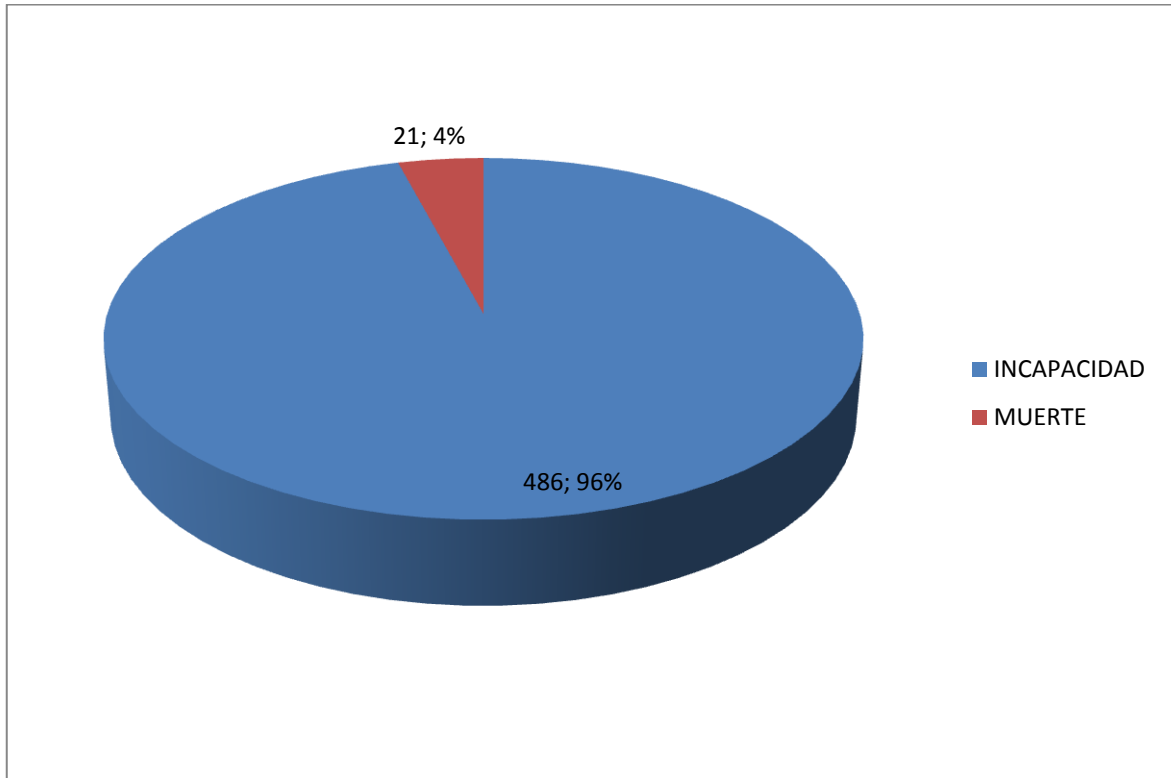
En toda actividad laboral existen incidentes, accidentes o enfermedades profesionales que, no siempre son identificados y pueden ser los causantes de pérdidas materiales y humanas, las cuales perjudican al óptimo funcionamiento de una empresa y pueden ocasionar lesiones al trabajador y posteriormente incapacidades temporales, permanentes y en algunos casos, la muerte de la persona afectada.

La seguridad industrial se remonta a los principios de la revolución industrial en donde se empiezan a estandarizar procesos los cuales combinaban obreros y maquinaria y poco a poco se fueron observando las necesidades de ambientes seguros de trabajo los cuales beneficiarán tanto al obrero como a la empresa. (Garachana 17) Hoy en día la seguridad laboral constituye una de las principales preocupaciones de una empresa ya que existen entes que regulan el funcionamiento seguro de cualquier actividad como en el caso del Ecuador el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que protegen al trabajador mediante varias normativas de seguridad. Existen también otros organismos que regulan el funcionamiento de establecimientos, estos son bomberos, intendencia, municipio, etc., quienes otorgan permisos de funcionamiento para las diferentes actividades económicas mediante una inspección del lugar de trabajo. No obstante, esta serie de instancias de control no siempre van a prevenir un accidente, causado por ejemplo por un error humano, instalaciones eléctricas en mal estado y otros que se escapan del control de las autoridades y los que se provoquen en el desempeño del trabajo.

En el siguiente cuadro proporcionado por el IESS en una entrevista a Ing. Edison Becerra, técnico del departamento de seguridad laboral, se revelan las cifras sobre accidentes registrados en el 2012 en Azuay, en todas las actividades, incluyendo naturalmente las actividades de restaurantes.



GRAFICO 1
ACCIDENTES CALIFICADOS POR EL IESS
2012



Fuente: IESS. Cuenca (Becerra)

Elaboración: El autor

ANEXOS CUADRO 8

De las 507 personas afectadas, según este reporte y que fueron calificadas por el IESS como accidente el 4% (21 personas) resulto en la muerte del trabajador y el 96% (486 personas) sufrieron algún grado de incapacidad provocada por el trabajo. (Becerra)

En el caso de restaurantes la seguridad es un factor importante a tomar en cuenta, al ser una industria en la se combinan tareas que exigen fuerza física y se realizan en ambientes en presencia de fuego, agua, posibles combustibles, grasas, maquinaria, objetos corto punzantes y sobre todo la presión que caracteriza al trabajo en el servicio de alimentos y bebidas. Esta es una combinación que podría tener resultados trágicos y para la empresa



pérdidas económicas ya que los incidentes y accidentes podrían ocasionar un cuello de botella en los procesos de producción. Así es como por ejemplo, la presencia de un piso resbaloso en cocina entorpecerá las actividades, aumentando los tiempos de las preparaciones y poniendo en riesgo inventarios por caídas de productos como botellas o preparaciones, sin mencionar las lesiones que podría ocasionar al personal de cocina.

1.1 Conceptos de salud y seguridad

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como “un estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia si no los factores que afectan el estado físico-emocional” y muchas veces están relacionados con el trabajo. (Organización Mundial de la Salud)

Uno de los principales factores de un malestar psicosocial es el estrés el cual causa cambios físicos, biológicos y hormonales en las personas a las cuales afecta y es uno de los causantes de mal ambiente laboral ya que puede ocasionar confrontaciones entre el personal y, en consecuencia, desarrollo defectuoso de las tareas por un mal funcionamiento individual y del equipo de trabajo.

Así mismo la salud ocupacional busca promover el mayor grado de bienestar físico-emocional y social de los trabajadores en todas las ocupaciones y prevenir todo tipo de daños a la salud causado por las condiciones de trabajo y adecuar el mismo al trabajador tomando en cuenta sus aptitudes y capacidades. (Seguro general de Riesgos del Trabajo 7)

Existen dos conceptos los cuales ayudan a mantener un ambiente saludable y libre de riesgos, protegiendo al trabajador de accidentes y enfermedades laborales; la seguridad del trabajo enfocada a la prevención y protección de accidentes que se puedan dar en el lugar de trabajo y el segundo es la higiene del trabajo la cual se enfoca a procedimientos y recursos técnicos



aplicados a la prevención de enfermedades del trabajo. (Dirección del seguro general de riesgos de trabajo. 3)

No se deben confundir los accidentes y enfermedades laborales con aquellos que una persona sufra fuera de las instalaciones u horas de trabajo. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) define enfermedad profesional como “una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral”; y accidente de trabajo a “todo suceso que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar u horas de trabajo, pudiendo ser también un accidente que se produzca en el traslado de su residencia al trabajo o viceversa.” (Seguro general de Riesgos del Trabajo 6)

1.2 La operación segura y los costos de la no seguridad

Por lo analizado anteriormente, la seguridad en un establecimiento debe ser considerada como una inversión, la cual además de la implementación de la señalética, debe incluir desde el planeamiento de la empresa, por ejemplo, las instalaciones eléctricas se deben hacer con un plano eléctrico para tener un mayor control. En caso de existir ya una conexión anterior necesitamos saber cuál es el estado de las instalaciones, ya que al empezar un negocio, nadie quiere dejar a la suerte un incendio por causa de instalaciones en mal estado; además se debe ver la necesidad de instalaciones como detectores de humo, alarma, botones de emergencia, todos situados al alcance del personal de la empresa. Además salidas de emergencia y sobre todo capacitar al personal en seguridad como el uso de extintores, bases de primeros auxilios etc. Existen casos de trabajadores extranjeros quienes no



conocen los números de emergencia por lo que no está demás tenerlos a la vista.

En el funcionamiento de un restaurante los costos de no tener medidas preventivas y de higiene laboral pueden ser algunos y pueden llegar a ser altos, así por ejemplo:

-Costos de producción:

La línea de producción de un restaurante se puede ver afectada en sus tiempos si no se tiene orden en la cocina; el piso resbaloso disminuye la eficiencia de los trabajadores ya que deben estar concentrados en mantener el equilibrio en una área resbalosa y entorpece todas las actividades, además puede causar la caída de materias primas ocasionando pérdidas de inventario, estas dos pueden afectar económicamente a la empresa.

-Costos de activos:

Una instalación eléctrica en mal estado podría ser la causante de daños en los equipos de un restaurante como son los equipos de refrigeración, licuadoras, máquina de café, microondas etc., los cuales podrían significar una pérdida importante para la empresa.

-Pérdidas totales:

El no tener un plan de seguridad en una empresa podría significar el fin de la misma. En el caso de restaurantes, están siempre en riesgo de posibles incendios ya que se maneja gas, grasas, alcohol etc. Una manguera de gas desgastada es una conexión no segura que podría iniciar un incendio y que provoque pérdidas de activos y materiales que obliguen a la empresa a terminar sus actividades.



Los costos para el trabajador pueden ser aún más drásticos pudiendo significar:

- El dolor y sufrimiento de la lesión o enfermedad;
- Pérdida de ingresos;
- Posible pérdida de su trabajo;
- Inhabilidad de proveer por su familia;
- Costos de cuidado médico

1.3 Estudio de los factores de seguridad en la preparación de alimentos y bebidas.

Los restaurantes, y en general la industria hospitalaria, están siempre sujetos a distintos factores de riesgos como:

-Físicos:

Por mala postura; el trabajo en cocina se lo realiza de pie por largos periodos de tiempo y en malas posturas de trabajo, esto puede causar hinchazón de piernas, varices, dolor en la parte baja de la espalda, y dolores de cuello y los músculos de la espalda.

-Químicos:

En restaurantes se utiliza detergentes industriales los cuales deben tener sus precauciones, como su propio lugar de almacenamiento y no en la misma bodega en que se mantienen los alimentos, ya que se pueden dar salpicaduras que los contaminen. Además el equipo de protección, en este caso los guantes, deben ser proporcionados por la empresa al trabajador para el manejo de cloro y demás insumos desinfectantes.



-Biológicos:

Los desechos en restaurantes son abundantes y deben ser dispuestos de la mejor manera para evitar la llegada de plagas las cuales son muy difíciles de erradicar y pueden causar daño a la salud de todos los trabajadores y eventualmente a los usuarios.

En el caso de aceites se debe envasar el aceite quemado, ya que este, tiene muchos usos alternativos como combustibles, jabones, tejas, abonos, pinturas y grasas. Lamentablemente, los aceites frecuentemente, son vertidos en el sumidero lo cual contamina agua en grandes escalas. En el caso de la ciudad de Cuenca, ETAPA tiene recorridos de recolección de aceites, actividades que merece el mayor nivel de colaboración de parte de restaurantes e incluso de hogares o casas particulares.

-Mecánicos:

En restaurantes el personal está siempre en contacto con maquinaria como batidoras, moladoras industriales, rebanadoras, peladoras de papa industriales etc., para las cuales se debe tener un adiestramiento brindado por parte de los superiores o empleados más experimentados de la empresa. Esto puede evitar cualquier mal uso de las mismas y por medio disminuir los riesgos que estos podrían ocasionar igualmente a quienes se encarguen de la limpieza de los mismos ya que muchos poseen aspas.

-Ergonómicos:

Se debe cuidar que los espacios de trabajo sean lo suficientemente amplios para el desarrollo de las tareas sin inconvenientes, es decir, el área de trabajo tiene que estar diseñada pensando en el trabajador, por ejemplo los mesones deben ser de altura adecuada para no afectar el esfuerzo físico del trabajador; asimismo el orden y la organización son primordiales para una buena ergonomía.



Psicosocial: El trabajo en restaurantes es fuerte y de mucha presión por parte de los clientes y entre compañeros de trabajo y sus superiores, esto puede causar estrés. Es importante fomentar un ambiente de confianza, respeto y de incentivo hacia los trabajadores, quienes muchas veces transmiten sus emociones a los clientes y puede causar la pérdida de los mismos. Además en restaurantes el trabajo también se puede volver monótono, es importante tratar de hacer festivales, cambiar la carta y estar abierto a preparar cualquier tipo de evento para evitar la monotonía y mejorar el ambiente de trabajo. Estas actividades pueden tener simultáneamente efectos positivos frente al gusto de los consumidores y consecuentemente sobre las ventas y rentabilidad de la empresa.



SECCIÓN 2

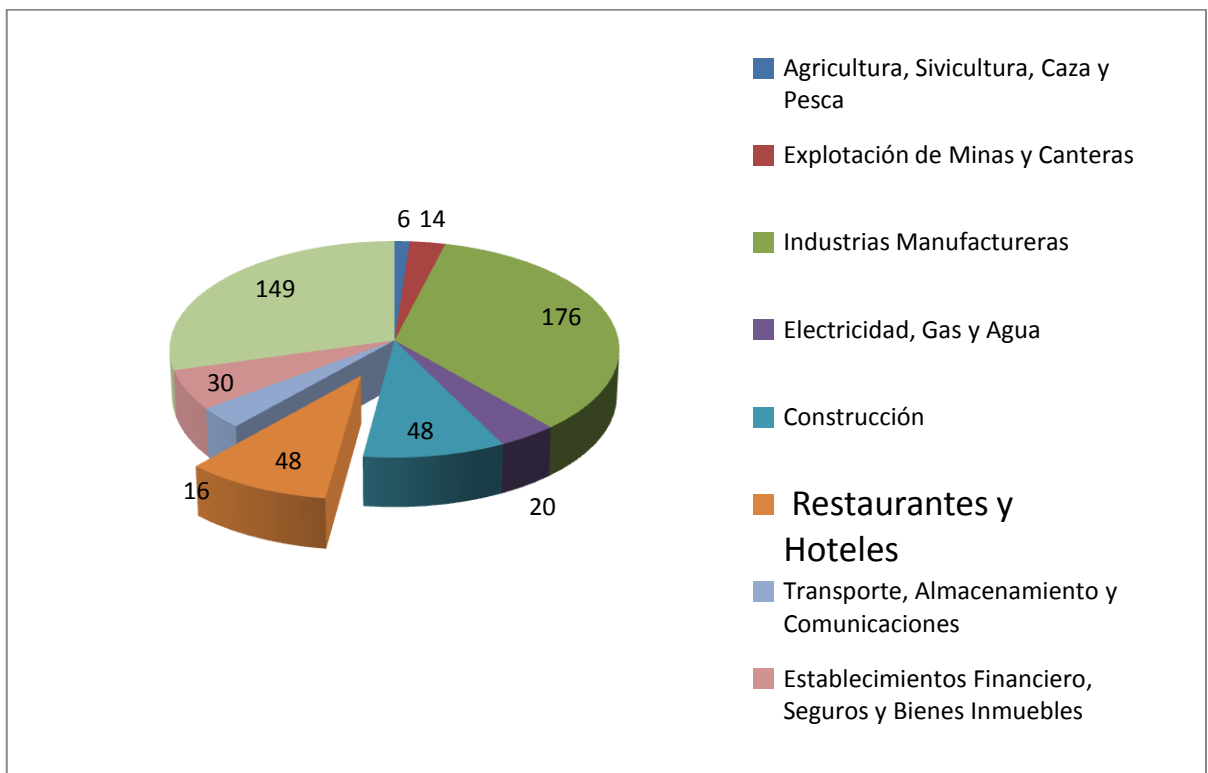
Situación de la seguridad en restaurantes

Como ha sido ya mencionado, la seguridad es un tema que se debe tomar en cuenta desde la planificación o construcción de un restaurante. Existen varios factores de riesgo que se minimizarán mientras más pronto sean identificados y, se les haga su seguimiento y correspondiente correctivo.

En el siguiente gráfico facilitado por el IESS se aprecian los porcentajes de accidentes calificados por esta institución y calificados en función de la actividad que realizan.

GRAFICO 2

ACCIDENTES POR ACTIVIDAD 2012



Fuente: IESS Cuenca (Becerra)

ANEXO CUADRO 7

En el gráfico podemos apreciar que 48 personas, es decir en 9% han sufrido en el 2012 algún tipo de accidente o enfermedad relacionado con la industria hospitalaria, cifra muy cercana en porcentaje a los accidentes en trabajos de



construcción. Este es un indicativo de la urgente necesidad de implementación de las medidas seguridad laboral en las empresas de dicha rama para poder reducir cada vez más los riesgos dentro del trabajo, y mejorar su eficiencia y rentabilidad.

2.1 Seguridad en la industria hospitalaria.

La seguridad en la industria hospitalaria debe proteger sus huéspedes, sus trabajadores y sus activos. Cada establecimiento hotelero es diferente y debe tener sus precauciones, la industria hotelera debe tener mucho cuidado con su propio personal ya que existen clientes que lo dejan todo en la habitación y las pérdidas de objetos no son nada nuevo en esta industria, por esto que los hoteles de mayor nivel, poseen cajas fuertes para que sus clientes tengan la opción a dejar objetos de valor bajo resguardo y se reduzcan las posibilidades de robo.

Al ser empresas que tienen un nivel de contratación de personal amplio, el control de las personas que ingresan al establecimiento debe ser riguroso, existe mucho tránsito de personas que van a los restaurantes, cafeterías o de visita a algún huésped dentro del hotel, lo cual hace muy difícil la tarea de seguridad en dichos establecimientos; el personal de seguridad debe estar muy atento a todas las personas, así como, estar relacionado con los huéspedes desde un principio para estar más al tanto de quienes están utilizando sus instalaciones.

En épocas de alto tránsito turístico los hoteles están llenos, por lo que en un supuesto caso de emergencia sería difícil que el personal del hotel indicara en ese momento como manejar la situación a los huéspedes, por lo que normalmente en las habitaciones de hotel se encuentra un plan de evacuación y contingencia en la puerta de cada habitación. Esta información capacita ya de alguna manera al cliente para que en caso de un supuesto siniestro la respuesta sea más rápida y sin necesidad de que los empleados o personal de seguridad deban ir en busca de los huéspedes en una



situación de emergencia, reduciendo los riesgos tanto de los trabajadores como de sus clientes.

2.2 Seguridad en restaurantes de la ciudad.

Cuenca es un destino turístico importante del Ecuador, por lo que existe una gran demanda de servicio de alimentos y bebidas. Desde los más pequeños restaurantes a los más grandes ofrecen este servicio en la ciudad, pero no todos cumplen con las normas de seguridad establecidas especialmente aquellos de menor categoría.

Se visitó algunos establecimientos pidiéndoles la colaboración para recopilación de datos para este ensayo, pero no hubo la apertura deseada por parte de quienes manejaban los restaurantes por lo que mediante una simple observación y eventualmente de conversaciones informales se pudo constatar que:

-Los restaurantes de primera categoría en hoteles y cadenas en centros comerciales y patios de comidas parecen tener toda la señalética necesaria para disminuir riesgos laborales; el personal está capacitado en el orden de sus áreas lo que disminuye también los riesgos y están capacitados para manejar extintores según fue comentado

-En algunos restaurantes de segunda categoría como cebicherías, pollerías y negocios locales de inversión mediana, la señalética no es siempre la adecuada, se encontraron lugares en los que existía señalética de extintores mas no el extintor o este, no estaba en su lugar; las luces de emergencia no abarcaban la totalidad del área del restaurante y su personal no parecía calificado ni siquiera para manejar un extintor lo que pone al personal de algunos restaurantes y a sus clientes en un alto nivel de riesgo en caso de presentarse algún siniestro.



-En los restaurantes de tercera categoría como lugares de comida típica, almuerzos, jugos y batidos y cafés la seguridad es casi nula, y, según nuestra apreciación, los riesgos son incluso mayores. En estos lugares se puede apreciar muchas veces las estaciones de cocina en donde se preparan los alimentos, las cuales no tienen una conexión de gas segura ni herramientas en buen estado el orden y la limpieza no son las principales características de estos establecimientos poniendo en riesgo a quienes laboran ahí, sus clientes e incluso a sus vecinos y el ambiente aledaño. No nos explicamos como estos lugares, con inseguridad evidente, logran evadir los controles de las diferentes dependencias, como Bomberos, municipio, IESS, instituciones que por el contrario se muestran a veces implacables y con exigencias imposibles de cumplir con otros locales.

En este tercer grupo de negocios, la señalética es escasa y en casos nula; ninguno de los cinco locales tenía extintores o no estaban a la mano, además la mayoría son negocios familiares, lo cual podría significar que, quienes trabajan ahí, ni siquiera están afiliados al seguro pudiendo significar pérdidas gigantescas para quienes realizan sus labores en caso de un siniestro.

Como se ha mencionado antes existen entes que regulan y entregan permisos de funcionamiento para bares y restaurantes, luego de una inspección, el establecimiento es calificado o no, para prestar sus servicios a la comunidad. Sin embargo parece que, las normas no son aún lo suficientemente rigurosas y en el caso de algunos restaurantes de tercera categoría puede ser que nunca se les ha hecho una inspección, resulta entonces fundamental un mayor grado de atención por parte de las autoridades a este tipo de negocios.



2.3 Análisis situacional de la seguridad en Black Pepper.

Black Pepper se dedica a la producción y servicio de alimentos y bebidas, está ubicado en la ciudad de Cuenca en las calles Gran Colombia 20-109 y Unidad Nacional; cuenta con capacidad para 50 personas en 120 metros cuadrados de sala y una extensión total de 160 metros cuadrados incluyendo la cocina y áreas de servicio. A continuación algunas fotografías del establecimiento

GRUPO DE FOTOGRAFÍAS 1 INGRESO AL RESTAURANTE





GRUPO DE FOTOGRAFÍAS 2 LA SALA



Cuenta con 2 luces de emergencia, extintor en barra y su señáletica.



GRUPO DE FOTOGRAFÍAS 3 LA COCINA





Cuenta con extintor señalizado y salida de emergencia.

En el establecimiento trabajan 6 personas en diferentes cargos como son:

Gerente: atención al cliente, manejo del dinero, facturación, supervisión del personal, depósitos, requerimientos bar y eventualmente servicio de alimentos o bebidas terminadas

Contador: llevar la contabilidad del establecimiento.

Mesero: está encargado de la atención al cliente, limpieza de la sala, y servicio de platos y bebidas.

Bar tender: encargado de la preparación de bebidas y atención al cliente, recepción de productos de barra y limpieza de sala.

Chef: encargado de la preparación de alimentos terminados, pedidos y recepción de productos de cocina, inventarios, supervisión del personal, catering, comercialización y planeamiento de menús.

Sous Chef: Encargado de la preparación del miche en place, preparación de alimentos terminados, limpieza de estaciones, cocina caliente.

Ayudante de cocina / posillera: preparación de alimentos, miche en place, limpieza de la cocina, lavado de vajilla.

Los horarios de trabajo se dan en dos turnos de 4 horas en la mañana y 6 horas en la tarde y noche lo que significa turnos de 10 horas diarias y salidas a altas horas de la noche.



En base a las tareas que realiza cada persona y en el área en la que las realiza, se hace el siguiente cuadro de identificación y cualificación de riesgos individual por cargo, por medio de encuestas al personal, (ver Anexos) y abarcando todos los factores de riesgo que percibe el trabajador que se calificó con números de 1 al 9, los riesgos tolerables que no requieran ninguna acción (1 a 3); existencia baja de riesgos (4); riesgos medios (5); riesgos altos (6), y, riesgos intolerables 7,8 y 9. (Sánchez 92)

2.3.1 Cualificación de riesgos del personal de Black Pepper.

**CUADRO 1
FACTORES FISICOS**

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES FISICOS					
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	temperatura	iluminación deficiente	ruído	piso resbaloso	electricidad	ventilación insuficiente
PREP. Y SERV.	COCINA	CHEF	1	0	1	6	2	3	7	5	4
		SOUS CHEF	1	0	1	6	2	3	7	5	4
		POSILLERA	1	1	0	6	3	3	7	5	4
	SERVICIO AL RESTAURANTE	Servicio a las mesas y barra	2	0	2	3	3	3	5	3	3
ADMINISTRACION	PERSONAL	Gerencia	1	0	1	3	3	3	3	3	3
	ADMINISTRATIVO	Contabilidad	1	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL			7	2	5						



CUADRO 2
FACTORES MECÁNICOS

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES MECANICOS							
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.		manejo de cuchillos	obstáculos en el piso	desorden	CAIDA DE GAVETAS, QUINTALES, transporte de cargas	caída de objetos por derrumbamiento	caída de objetos en manipulación	caídas al mismo nivel	
				Mujeres	Hombres								
PREP. Y SERV.	COCINA	CHEF	1	0	1	7	4	4	4	4	5	6	
		SOUS CHEF	1	0	1	7	4	3	4	4	5	6	
		POSILLERA	1	1	0	7	5	4	7	0	6	7	
	SERVICIO AL RESTAURANTE	Servicio a las mesas y barra	2	0	2	6	3	3	1	4	4	6	
ADMINISTRACIÓN	PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerencia	1	0	1	3	3	5	0	0	3	3	
	Contabilidad	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTAL			7	2	5								

CUADRO 3
FACTORES BIOLÓGICOS

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES BIOLÓGICOS						
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.		gases smog (contaminación de manipulación de químicos presencia de malos olores por descomposición de plásticos/roedores. insalubridad - agentes	gases	smog (contaminación de manipulación de químicos presencia de malos olores por descomposición de plásticos/roedores. insalubridad - agentes	gases	smog (contaminación de manipulación de químicos presencia de malos olores por descomposición de plásticos/roedores. insalubridad - agentes	gases	smog (contaminación de manipulación de químicos presencia de malos olores por descomposición de plásticos/roedores. insalubridad - agentes
				Mujeres	Hombres							
PREP. Y SERV.	COCINA	CHEF	1	0	1	5	4	3	4	5	3	3
		SOUS CHEF	1	0	1	5	4	3	4	5	3	3
		POSILLERA	1	1	0	5	4	5	6	5	3	4
	SERVICIO AL RESTAURANTE	Servicio a las mesas y barra	2	0	2	3	3	3	3	3	3	3
ADMINISTRACIÓN	PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerencia	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0
	Contabilidad	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL			7	2	5							



CUADRO 4
FACTORES ERGONÓMICOS

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES ERGONÓMICOS			
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	sobreesfuerzo físico	levantamiento manual de objetos	movimiento corporal repetitivo	Posición forzada (de pie, sentada, ...)
PREP. Y SERV.	COCINA	CHEF	1	0	1	7	5	7	7
		SOUS CHEF	1	0	1	7	4	7	7
		POSILLERA	1	1	0	8	5	7	8
	SERVICIO AL RESTAURANTE	Servicio a las mesas y barra	2	0	2	5	5	5	6
ADMINISTRACIÓN	PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerencia	1	0	1	7	5	7	7
		Contabilidad	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL			7	2	5				

CUADRO 5
FACTORES PSICOSOCIALES

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES PSICOSOCIALES							
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	turnos rotativos	trabajo nocturno	trabajo a presión	alta responsabilidad	sobrecarga mental	monotonía de la tarea	trabajo monótono	déficit en la comunicación
PREP. Y SERV.	COCINA	CHEF	1	0	1	5	7	7	7	6	7	5	3
		SOUS CHEF	1	0	1	5	7	7	6	5	7	5	3
		POSILLERA	1	1	0	5	7	5	5	5	6	5	3
	SERVICIO AL RESTAURANTE	Servicio a las mesas y barra	2	0	2	5	7	7	6	5	5	6	3
ADMINISTRACIÓN	PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerencia	1	0	1	5	7	7	7	7	7	5	3
		Contabilidad	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL			7	2	5								



CUADRO 6
FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES DE RIESGO DE					
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	manejo de inflamables y/o explosivos	recipientes o elementos a presión	sistema eléctrico defectuoso	presencia de puntos de ignición	presencia de gas	acumulación o depósito de material orgánico
PREP. Y SERV.	COCINA	CHEF	1	0	1	5	6	3	5	5	3
		SOUS CHEF	1	0	1	5	6	3	5	5	3
		POSILLERA	1	1	0	5	3	0	5	5	4
	SERVICIO AL RESTAURANTE	Servicio a las mesas y barra	2	0	2	3	0	3	0	3	4
ADMINISTRATIVO	PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerencia	1	0	1	0	0	0	3	3	3
	Contabilidad		1	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL			7	2	5						

Mediante estos cuadros se priorizaron en todas las áreas aquellos factores de riesgo intolerable con numeración 7, 8 y 9, que deberán tener una solución inmediata para disminuir los riesgos; seguidos por los 6,5 y 4 que serán los siguientes en el enfoque de seguridad tomando las debidas precauciones mientras el resto se solucionan; y por último, 3,2 y 1 que deberán regirse a precauciones y solucionarse en última instancia.

Para la elaboración del manual, se pondrá énfasis en la siguiente sección, en aquellos factores con calificación igual o superior a cinco. Es decir aquellos en los que mayor precaución y cuidado deberán tener todo el personal de Black Pepper. Estos son:

- Temperatura.
- Piso resbaloso.
- Sistema eléctrico.
- Manejo de cuchillos y herramientas filosas.
- Obstáculos, desorden y caídas de pesos grandes.
- Gases, smog y manipulación de químicos.
- Contacto con materia orgánica en descomposición.
- Ergonómicos y psicosociales, y
- Factores de riesgo mayor de accidentes.



SECCIÓN 3

Manual de seguridad Black Pepper

Habiendo constatado las estadísticas que originan especialmente incapacidad en el sector de la hostelería y presenciando la importancia de la seguridad para evitar gastos a la empresa, así como proteger al trabajador y clientes de riesgos e imprevistos se da la necesidad de la implementación del “Manual de seguridad Black Pepper” como una base para capacitar al personal de la empresa en los diferentes ámbitos de seguridad que su situación exige.

3.1 Factores de riesgo y sus medidas preventivas aplicadas a la situación de seguridad de Black Pepper.

A partir de la identificación de riesgos por medio de observación y retroalimentación del personal y la cualificación de los riesgos en la sección 2, se propone este manual que tiene como objetivo básico la minimización de riesgos.

A continuación se hará el análisis de los riesgos que obtuvieron una calificación igual o mayor a cinco en los diferentes factores dado que son los que requieren una corrección preventiva e inmediata.

3.1.1. Factores Físicos

-Temperatura:

Las altas temperaturas a las que está expuesto el personal de cocina de Black Pepper, pueden repercutir en el esfuerzo físico del trabajador y en su rendimiento. Además al estar en contacto con instrumentos calientes les expone a quemaduras por contacto con planchas o freidoras que pueden causar lesiones muy graves así como salpicaduras o desbordamientos de líquidos en ebullición por lo que el personal debe manejar con cuidado



dichos equipos. Además es indispensable la existencia de un botiquín medico bien equipado para poder tratar las quemaduras en caso de que se den.

El personal de servicio no está expuesto a temperaturas elevadas por largos periodos de tiempo por lo que no necesitan una solución inmediata al problema planteado.

-Piso resbaloso:

Por condiciones de higiene, es importante que la cocina utilice materiales que sean de fácil limpieza como es la baldosa en la cual se corre riesgos al momento de estar en contacto con agua u otras soluciones liquidas o aceitosas, tornándolo resbaloso y de difícil tránsito. Por esto urge la necesidad de que el personal cuente con zapatos antideslizantes y adecuados y la implementación de bandas antideslizantes en el piso, ya que es un área en la que la erradicación del agua, por sus múltiples usos, es muy difícil y se debe atacar el problema con una diferente perspectiva, en este caso, el equipamiento del personal.

-Conexiones eléctricas.

En general todo el personal está expuesto a riesgos en cuanto a conexiones eléctricas por las múltiples máquinas y herramientas de trabajo que requieren electricidad, por eso se sugiere revisar todos los tomacorrientes, especialmente aquellos que estén al alcance de salpicaduras de agua, óxido o quebraduras para su temprano reemplazo. Black Pepper es un restaurante cuya construcción es parcialmente nueva, pero que en el ambiente de cocina utiliza algunos tomacorrientes de la construcción individual de hace 3 años, por eso que es recomendable el reemplazo total de las instalaciones eléctricas.



3.1.2 Factores mecánicos y biológicos

Manejo de cuchillos y herramientas filosas

Tanto el personal de cocina como el personal de barra y servicio están expuestos a cortes por el manejo de instrumentos filosos, por lo que deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones para el buen uso de un cuchillo:

1. Aseo: asearlo después de cada uso, no remojarlo en jabón con otras herramientas ya que el contacto con ellas puede dañar el filo, y el enjuagarlo enseguida ya que el jabón es corrosivo.
2. Afilado: se los debe afilar muy seguido y mantener el filo con la utilización de una chaira, para evitar el uso de la fuerza al momento de utilizar la herramienta y así disminuir el riesgo de cortaduras.
3. Dirección de corte: El cuchillo debe ser siempre utilizado en dirección contraria al cuerpo o extremidades expuestas, en el caso de picar ingredientes se debe hacer con técnica, escondiendo los dedos de la hoja del cuchillo.
4. Almacenamiento: como fue mencionado en el punto 2 los cuchillos no deben estar en contacto con otras herramientas, sino que, en su espacio individual ya sea en un bloque de madera diseñado para cuchillos o en un imán de pared.

El personal deberá siempre ser capacitado en los puntos anteriores y se deberá insistir en los mismos para reducir los riesgos al mismo tiempo que se cuiden las herramientas de trabajo. El personal de cocina debido a renuncias de empleados, ha debido ser rotado, por eso que se impone un entrenamiento permanente, en los temas anteriores, al personal recién llegado.



-Obstáculos, desorden y caídas de pesos grandes:

El orden es primordial para evitar incidentes en el trabajo de cocina, los obstáculos en las áreas de tránsito pueden dificultar las labores así como causar tropezones y caídas. El almacenamiento de productos de gran tamaño debe ser seguro y estable para evitar derrumbamientos que podrían ocasionar tanto pérdidas de inventario como lesiones graves al personal. Asimismo las caídas de objetos en manipulación pueden ocasionar cortaduras y pérdidas como es el caso del lavado de vajilla, el cual se lo debe hacer con calma y cuidado.

-Gases, smog y manipulación de químicos.

La ventilación en la cocina de Black Pepper es primordial por eso deberá ser mejorada por el momento con la apertura de la puerta trasera y las ventanas sobre el mesón, y a futuro, la implementación de un extractor de olores de mayor potencia que el actual para desfogar el humo que producen las cocciones así como aliviar la temperatura de la estación. Considerando que la cocina fue adaptada sobre un área de construcción ya establecida, se ve la necesidad de rediseñar y mejorar las ventanas ubicadas en el lado occidental. Al momento y como medida inmediata se recomienda mantener abierta la puerta de acceso al patio posterior del establecimiento, con lo que al momento, la ventilación estará garantizada.

En cuanto a la manipulación de químicos como cloro y desinfectantes se deberán hacer con el uso de guantes para evitar cualquier daño a la piel de quien los utiliza. La responsabilidad porque esto se cumpla es del chef.

-Contacto con materia orgánica en descomposición:

Todos los desechos deben ser manejados con cuidado así como con responsabilidad con el medio ambiente. Las plagas son muy comunes en restaurantes y muy difíciles de erradicar por lo que el correcto manejo de los residuos en tachos con tapa y al cumplir con los horarios se reducirá los



riesgos de este tipo de contaminaciones. Esto en términos generales se lo cumple a satisfacción.

3.1.3 Factores Ergonómicos y psicosociales.

Los factores ergonómicos y los psicosociales son de los que más afectan a quienes trabajan en la industria de alimentos y bebidas, ya que exige largos periodos de trabajo bajo presión, en horarios nocturnos y realizando siempre actividades en pie, por lo que una vez más el equipamiento del personal con zapatos adecuados para trabajo en pie, es indispensable. Esta adquisición es primordial.

Se recomendará al personal no exceder su fuerza al momento de levantar objetos que requieran asistencia de un compañero y tomar descansos periódicos que alivien las tensiones de la espalda.

3.1.4 Factores de riesgo de accidentes mayores.

Todo manejo de inflamables lleva consigo un riesgo de ignición por lo que el personal debe tener un cuidado especial cuando se estén manejando sopletes, alcoholes y demás combustibles. Las instalaciones de gas, con las que cuenta Black Pepper son las adecuadas con tubo de cobre y deberá ser periódicamente revisada por fugas u otros daños. Los tanques de gas están desplazados en el patio trasero con suficiente ventilación y alejados de la cocina y puntos de ignición y con instalaciones nuevas y seguras, aspecto que deberá vigilarse para que se mantenga en igual o mejor condición.

La acumulación de grasas quemadas en la cocina pueden ser puntos muy riesgosos de ignición, por lo que la limpieza de la cocina debe ser realizada periódicamente, asegurándose de remover toda la acumulación de grasa con espátulas y cepillos de acero; además la capacitación en uso de extintores al personal, es fundamental, ya que el uso de agua en este tipo de



incendios puede avivar las llamas. Insistir en los aspectos de aseo es una condición fundamental para llegar a la excelencia en los temas de seguridad.

3.2 Prevención de incendios

El fuego es una de las principales amenazas en restaurantes, por lo que es importante estar alerta a cualquier punto crítico de ignición.

El personal de Black Pepper recibirá capacitación en prevención de incendios para lo que es importante, saber que el fuego se compone por OXIGENO, CALOR y un COMBUSTIBLE, al eliminar uno de los 3 se extinguirá el fuego, pero no todos los incendios son iguales, y algunos exigen más que agua para su extinción. (Sánchez)

Existen algunas clases de incendios:

-Clase "A".- Se dan por medio del calor con combustibles de fácil combustión, para su extinción es suficiente el enfriamiento con soluciones acuosas. Sus combustibles pueden ser: la madera, papeles, textiles, telas, basuras, etc.

-Clase "B".- Incendios producidos por líquidos inflamables que necesitan para extinguirse de ahogamiento (reducción de oxígeno) por medio de espuma, polvos químicos, CO₂ y halón, pueden ser producidos por la gasolina, aceites, grasas, pinturas y en general los derivados del petróleo que queman apenas en superficies; y,

-Clase "C".- Incendios en equipos eléctricos en funcionamiento. Son clasificados especialmente por el gran riesgo ya que al tratar de extinguir el fuego, la persona puede ser alcanzada por electricidad, su extinción se utiliza el ahogamiento con gases inertes y polvos químicos.



-Clase "K".- Son los incendios producidos por grasas y aceites animales y vegetales, para su prevención, la limpieza de grasas quemadas es primordial, una vez que se dé el siniestro, es necesario la utilización de polvo químico o CO₂.

(Sánchez)

Todo el personal deberá estar al tanto de los tipos de incendios que se pueden dar en el establecimiento y su forma más segura de erradicarlos.

3.3 Plan de emergencia y contingencia

En el caso de que exista alguna situación de emergencia el personal de Black Pepper deberá seguir las siguientes instrucciones:

-En caso de robo armado al establecimiento, existen 2 botones para la activación de la alarma silenciosa, uno ubicado en la parte baja de la barra y el otro en el área del servicio. Cualquiera de los dos debe ser presionado para la inmediata asistencia policial y nadie deberá resistirse al robo para evitar actos violentos.

-En caso de incendio, el personal deberá ocupar los extintores, evacuar a los clientes por las salidas designadas y llamar a los bomberos, en caso de no haber tiempo para la llamada se deberá presionar simultáneamente los botones 1 y 3 del panel de activación de alarma; esto enviará un código de alerta a la central para la asistencia de bomberos. Si la vestimenta de una persona se prende en llamas, esta debe tirarse al piso y dar vueltas para extinguir las llamas. Si un compañero presencia esto debe utilizar un extintor o echar agua a la víctima; el uso de una toalla o cobija ayuda a la extinción de las llamas una vez que se la coloca alrededor de la víctima, pero no se debe cubrir la cara, ya que causaremos aogamiento por inhalación de humo y gases.



-En el supuesto caso de necesidad de asistencia médica se deberá llamar al 911 para solicitarla. Si se trata de un ahogamiento por comida se deberá aplicar la maniobra de Heimlich, poniendo nuestros brazos alrededor de la víctima y presionando repetitivamente con nuestro puño la parte alta del abdomen.

En el caso de cortaduras severas o apuntamiento parcial o total se debe enfriar con hielo la extremidad afectada y llevar al accidentado a un centro de salud cuanto antes; En caso de apuñalamiento, no se debe retirar el cuchillo de la herida, sino, inmovilizarlo para que este no dañe los órganos internos, de igual manera se debe contactar al personal médico enseguida.

Se capacitará al personal en todos y cada uno de estos eventuales siniestros. Cada empleado debe conocer como funcionan las diferentes medidas de emergencia, botones de alarma, extintor, primeros auxilios etc. se harán simulacros para comprobar el grado de capacitación del personal, siempre con el objeto de mitigar en riesgos de accidentes o siniestros.

3.4 Check List de seguridad.

El check list de seguridad será una herramienta para la prevención de riesgos en horas en que el establecimiento se encuentra cerrado.

Para esto se realizarán los siguientes pasos:

- Cerrar las llaves de las válvulas de gas y desconectarlos.
- Limpieza total de la sala, barra y la cocina, desinfección de paredes y utensilios.
- Fundas de desperdicios selladas y en tacho con tapa.
- Desconectar los equipos eléctricos con excepción de los fríos.
- Asegurar ventanas y puertas.
- Activación de la alarma.

Además cada mes revisarán



- Estado de los filtros de grasa del extractor.
- Estado de las conexiones eléctricas.
- Mantenimiento y limpieza de equipos de cocina y fríos.

3.5 Inspecciones planeadas y no planeadas.

Las inspecciones se harán por la persona encargada de la seguridad en el restaurante, la cual rota de trabajador en trabajador cada 3 meses.

Las inspecciones planeadas se harán cada 6 meses en donde se revisarán todos los factores de riesgo y su evolución, así como identificación de nuevos riesgos que perciba la persona encargada la cual entregará la evaluación a sus superiores.

Las inspecciones no planeadas se harán periódicamente cuando un superior lo solicite, acompañado por la persona encargada de seguridad se revisarán todos los aspectos ya nombrados y se evaluará al personal en cuanto a seguridad laboral con el único fin de mejorarla.

Además la persona encargada de la seguridad deberá estar atenta e informar a sus superiores cualquier tipo de riesgos que esta perciba en las labores de día a día.



CONCLUSIONES

Las normas de seguridad en general se cumplen en los restaurantes de primera categoría en la ciudad de Cuenca, esto normalmente no es así en los lugares de segunda y tercera categoría a quienes amerita una fuerte capacitación y sobre todo una concientización en cuanto a la seguridad laboral por parte de las autoridades lo que lograría no solo mejorar la situación laboral de muchas personas, sino que también, la calidad del servicio que se ofrece al sector turístico.

Black Pepper, construido dentro del centro histórico de Cuenca y sobre una casa de 30 años de construcción, presenta condiciones de buena o excelentes características de seguridad en su local de restaurante, bar, baños y áreas afines. Este local debe mejorar las condiciones de ventilación de la cocina e igualmente las instalaciones eléctricas de esta, que por su edad deben ser totalmente remplazadas.

Las normas y recomendaciones que constan en el “manual de seguridad de Black Pepper” deben servir para un constante entrenamiento de su personal y para minimizar los riesgos de siniestros.

Luego de que la empresa tenga liquidez suficiente, se prevé en un futuro inmediato la reparación íntegra de las instalaciones eléctricas de cocina, así como la mejora de la ventilación en dicha área.



RECOMENDACIONES

-La seguridad en los restaurantes no debe considerarse como un gasto sino más bien como una ventaja competitiva.

-Cuenca ha experimentado, como consecuencia de su condición de “ciudad patrimonio”, una gran expansión en la industria turística. Sus restaurantes deben responder a este reto y estar al nivel de servicio de los restaurantes en países desarrollados.

-Black Pepper, un restaurante que pretende conseguir los mejores estándares debe enfocarse permanentemente en mejorar sus condiciones de seguridad.

-Se debe mejorar o reemplazar íntegramente la red eléctrica de la cocina.

-Se debe mejorar la ventilación en la cocina con la ampliación de las ventanas actuales además del mejoramiento del extractor.

-Entrenamiento y capacitación permanente a su personal, específicamente al que recién ingresa, en todos los temas de seguridad de la empresa.

-El tema de seguridad es muy crítico y preocupante en la ciudad, especialmente en locales considerados de segunda categoría. En los lugares de tercera categoría la seguridad es inexistente y están expuestos a todo tipo de siniestros.

-Amerita una investigación más detallada, el tema de seguridad en los locales indicados en el párrafo anterior, para poder guiar a las autoridades en aspectos de puntos más críticos y establecer los correctivos, mediante capacitación y concientización.

Se debe tener una persona encargada de la seguridad



BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Asociación de Empresarios de la Zona Norte de Madrid. Octubre de 2010. 10 de diciembre de 2012
<<http://www.acenoma.org/prl/PRL%20HOSTELERIA.pps>>.
- Asphalt, C. Ray. Seguridad Industrial y Salusted Mexico DF, 2000.
- Becerra, Ing. Edison. Entrevista. Luis Alvarado. 15 de enero de 2013.
- Dirección del seguro general de riesgos de trabajo. Guía Básica de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo. Quito, 2007.
- Garachana, Hilario López. Seguridad industrial y protección ambiental para la pequeña y mediana empresa. Mexico DF: Universidad Iberoamericana, 1999.
- IESS. Ley de Seguridad Social Ley No. 2001-55. 2012.
<http://www.iess.gob.ec/es/mapa-del-sitio?p_p_auth=ovS5Spj4&p_p_id=20&p_p_lifecycle=1&p_p_state=exclusive&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fget_file&_20_groupId=10162&_20_folderId=33701&_20_name=1001>.
- Organización Mundial de la Salud «Inocuidad de los Alimentos.» La Barra (2012): 24.
- Organización Mundial de la Salud www.who.org. 12 de 12 de 2012. 12 de 12 de 2012 <http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf>.
- Sánchez, MSc. Ing. Luis Marcelo. Curso de Seguridad y Salud Ocupacional en el sector Gastronómico. Cuenca, 2012.
- Seguro general de Riesgos del Trabajo. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. s.f.

**ANEXOS****CUADRO 7**

ACCIDENTES DE TRABAJO CALIFICADOS CLASIFICADOS POR RAMA DE ACTIVIDAD										
AÑO 2012 - MES: NOVIEMBRE										
PROVINCIA: AZUAY										
AÑO	TOTALES	Agricultura, Sicultura, Caza y Pesca	Explotación de Minas y Canteras	Industrias Manufactureras	Electricidad, Gas y Agua	Construcción	Restaurantes y Hoteles	Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	Establecimientos Financieros, Seguros y Bienes Inmuebles	Servicio Comunal, Social y Personal
2012	507	6	14	176	20	48	48	16	30	149
		1%	3%	35%	4%	9%	9%	3%	6%	29%

Fuente:

Formato: Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Elaborado por: Edison Becerra Molina

CUADRO 8			
ACCIDENTES DE TRABAJO CALIFICADOS CLASIFICADOS POR PROVINCIA			
AÑO 2012 - MES: ENERO A DICIEMBRE			
PROVINCIA: AZUAY			
MESES	INCAPACIDAD	MUERTE	TOTAL
ENERO	37	0	37
FEBRERO	30	2	32
MARZO	48	1	49
ABRIL	35	0	35
MAYO	53	1	54
JUNIO	41	3	44
JULIO	42	2	44
AGOSTO	42	3	45
SEPTIEMBRE	41	6	47
OCTUBRE	55	1	56
NOVIEMBRE	34	1	35
DICIEMBRE	28	1	29
TOTAL	486	21	507
Porcentaje	96%	4%	100,0%

Fuente: Edison Becerra Molina



CUADRO 9			
ENFERMEDADES PROFESIONALES PRESENTADOS			
AÑO 2012 - MES: ENERO A DICIEMBRE			
PROVINCIA: AZUAY			
PROVINCIA	INCAPACIDAD		TOTAL
ENERO			0
FEBRERO	1		1
MARZO			0
ABRIL	1		1
MAYO	1		1
JUNIO			0
JULIO	1		1
AGOSTO			0
SEPTIEMBRE			0
OCTUBRE			0
NOVIEMBRE			0
DICIEMBRE	1		1
TOTAL	5	0	5
Porcentaje	100%	0%	100,0%

Formato: Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo
Elaborado por: Edison Becerra Molina



4.- En sus labores, ¿se ha visto expuesto a agentes químicos, biológicos, gases, humos o combustibles que puedan atentar contra su seguridad en el trabajo?

Humo de cocción

5.- ¿Ha recibido capacitación en riesgos del trabajo en su experiencia en las labores que desempeña?

en el instituto CECAEM

6.- ¿Sabe usted cómo manejar un extintor de incendios?

si

7.- ¿Cree usted que está capacitado para enfrentar una situación de riesgo como: incendios, robos, primeros auxilios, etc.?

No a un 100%

8.-¿Tiene usted alguna condición de salud o está bajo medicamentos que le impidan realizar algún tipo de labor a la totalidad?

no.

9.- ¿Ha sufrido alguna enfermedad que, Usted crea, haya sido causada por su actividad laboral? ¿Recuerda que la causó?

no

8.- ¿Cuáles serían sus sugerencias para disminuir los riesgos dentro del ambiente de trabajo y las enfermedades relacionadas con el mismo?

Organización y limpieza.

RETROALIMENTACION DEL PERSONAL #001

IDENTIFICACION DE RIESGOS

BLACK PEPPER

DATOS DEL TRABAJADOR

NOMBRE: Juan José Malo

EDAD: 27

SEXO: M

CARGO : Administrador

TIEMPO LA EMPRESA:

8 meses

1.- ¿Ha identificado usted en su área de trabajo algún tipo de riesgo que atente contra su seguridad? Indique cuál.

no

2.- ¿Ha sufrido alguno de los siguientes accidentes, al ejecutar sus labores en la empresa?

QUEMADURAS

CORTES

CAIDAS X

OTROS COMO:

3.- ¿Recuerda porqué se dio el accidente?

Por presión en el trabajo.

4.- En sus labores, ¿se ha visto expuesto a agentes químicos, biológicos, gases, humos o combustibles que puedan atentar contra su seguridad en el trabajo?

no



5.- ¿Ha recibido capacitación en riesgos del trabajo en su experiencia en las labores que desempeña?

Si

6.- ¿Sabe usted cómo manejar un extintor de incendios?

si

7.- ¿Cree Usted que está capacitado para enfrentar una situación de riesgo como: incendios, robos, primeros auxilios, etc.?

un incendio y para un robo pues conozco donde se encuentran los botones de emergencia

8.-¿Tiene Usted Alguna condición de salud o está bajo medicamentos que le impidan realizar algún tipo de labor a la totalidad?

no.

9.- ¿Ha sufrido alguna enfermedad que, Usted crea, haya sido causada por su actividad laboral? ¿Recuerda que la causó?

Trabajando en cuartos fríos contraje una enfermedad de las vías respiratorias por un largo periodo.

8.- ¿Cuáles serían sus sugerencias para disminuir los riesgos dentro del ambiente de trabajo y las enfermedades relacionadas con el mismo?

Dar capacitación sobre seguridad y tener un manual de seguridad.

RETROALIMENTACION DEL PERSONAL #001

IDENTIFICACION DE RIESGOS

BLACK PEPPER

DATOS DEL TRABAJADOR

NOMBRE: Vilma Lalvay

EDAD: 21

SEXO: F

CARGO : Ayudante de Cocina / Posillera.
4 meses

TIEMPO LA EMPRESA:

1.- ¿Ha identificado usted en su área de trabajo algún tipo de riesgo que atente contra su seguridad? Indique cuales.

no

2.- ¿Ha sufrido alguno de los siguientes accidentes al ejecutar sus labores en la empresa?

QUEMADURAS X

CORTES

CAIDAS

OTROS COMO:

3.- ¿Recuerda porqué se dio el incidente?

Alzaba una olla del quemador y el brazo me topo con la olla de alado que estaba caliente.

4.- En sus labores, ¿se ha visto expuesto a agentes químicos, biológicos, gases, humos o combustibles que puedan atentar contra su seguridad en el trabajo?

Estoy en contacto con gas por el trabajo en cocina



5.- ¿Ha recibido capacitación en riesgos del trabajo en su experiencia en las labores que desempeña?
levemente

6.- ¿Sabe Usted cómo manejar un extintor de incendios?
no

7.- ¿Cree Usted que está capacitado para enfrentar una situación de riesgo como: incendios, robos, primeros auxilios, etc.?
Levemente

8.-¿Tiene Usted Alguna condición de salud o está bajo medicamentos que le impidan realizar algún tipo de labor a la totalidad?
no.

9.- ¿Ha sufrido alguna enfermedad que, Usted crea, haya sido causada por su actividad laboral? ¿recuerda que la causo?
Dolor de cuello por mala postura al lavar platos y se me han amortiguado los brazos cuando cambio la temperatura de muy caliente al agua fría.

8.- ¿Cuáles serían sus sugerencias para disminuir los riesgos dentro del ambiente de trabajo y las enfermedades relacionadas con el mismo?
Intentar tener el piso limpio para no resbalarse.

RETROALIMENTACION DEL PERSONAL #001
IDENTIFICACION DE RIESGOS
BLACK PEPPER

DATOS DEL TRABAJADOR

NOMBRE: Jhonny Durán

EDAD: 24

SEXO: M

CARGO : mesero
meses

TIEMPO LA EMPRESA: 7

1.- ¿Ha identificado usted en su área de trabajo algún tipo de riesgo que atente contra su seguridad ?

Si

2.- ¿Ha sufrido alguno de los siguientes accidentes, estando ejecutando sus labores en la empresa?

QUEMADURAS X

CORTES

CAIDAS X

OTROS COMO:

3.- ¿Recuerda porque se dio el accidente?

Me resbale en cocina y me queme con la freidora

Me tropecé en las gradas

4.- En sus labores, ¿se ha visto expuesto a agentes químicos, biológicos, gases, humos o combustibles que puedan atentar contra su seguridad en el trabajo?

no

5.- ¿Ha recibido capacitación en riesgos del trabajo en su experiencia en las labores que desempeña?



Si, en la llantera y en el colegio

6.- ¿Sabe Usted cómo manejar un extintor de incendios?

si

7.- ¿Cree Usted que está capacitado para enfrentar una situación de riesgo como: incendios, robos, primeros auxilios, etc.?

Si, principalmente incendios

8.-¿Tiene Usted Alguna condición de salud o está bajo medicamentos que le impidan realizar algún tipo de labor a la totalidad?

no.

9.- ¿Ha sufrido alguna enfermedad que, Usted crea, haya sido causada por su actividad laboral? ¿Recuerda que la causó?

no

8.- ¿Cuáles serían sus sugerencias para disminuir los riesgos dentro del ambiente de trabajo y las enfermedades relacionadas con el mismo?

Ser precavido con riegos como piso mojado y manejar bien la presión en el trabajo.

RETROALIMENTACION DEL PERSONAL #001
IDENTIFICACION DE RIESGOS
BLACK PEPPER

DATOS DEL TRABAJADOR

NOMBRE: Freddy Reinoso

EDAD: 48

SEXO: M

CARGO : Bar tender.
7 meses

TIEMPO LA EMPRESA:

1.- ¿Ha identificado Ud en su área de trabajo algún tipo de riesgo que atente contra su seguridad ? Indique cuales.

Por cortadura en la limpieza de copas y aspas de la licuadora.

2.- ¿Ha sufrido alguno de los siguientes accidentes, estando ejecutando sus labores en la empresa?

QUEMADURAS

CORTES X

CAIDAS

OTROS COMO:

3.- ¿Recuerda porqué se dio el incidente?

Por presión en el trabajo

4.- En sus labores, ¿se ha visto expuesto a agentes químicos, biológicos, gases, humos o combustibles que puedan atentar contra su seguridad en el trabajo?

No

5.- ¿Ha recibido capacitación en riesgos del trabajo en su experiencia en las labores que desempeña?

levemente



6.- ¿Sabe Usted cómo manejar un extintor de incendios?

si

7.- ¿Cree Usted que está capacitado para enfrentar una situación de riesgo como: incendios, robos, primeros auxilios, etc.?

Solo para incendios

8.-¿Tiene Usted alguna condición de salud o está bajo medicamentos que le impidan realizar algún tipo de labor a la totalidad?

Malestar de la espalda tras fuerzas excesivas.

9.- ¿Ha sufrido alguna enfermedad que, Usted crea, haya sido causada por su actividad laboral? ¿Recuerda que la causo?

No

8.- ¿Cuáles serían sus sugerencias para disminuir los riesgos dentro del ambiente de trabajo y las enfermedades relacionadas con el mismo?

Capacitar al personal, ya que no se me ha capacitado nunca en cuanto a riesgos en el trabajo.