



Universidad de la Defensa Nacional  
Centro Regional Universitario Córdoba – IUA

Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

**LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS**

**TRABAJO FINAL DE GRADO**

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad  
laboral  
de la empresa Impianti SRL**

**Autores:**

**Li Gambi, María Soledad DNI: 33.599.379**

**Luque, Lorenzo Daniel DNI: 33.751.908**

**Tutor: Ing. Medici, Mario**

**Córdoba, septiembre de 2017**

## ÍNDICE

I-	AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA .....	3
II-	INTRODUCCIÓN .....	4
III-	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
	ORGANIGRAMA.....	8
IV-	DIAGNÓSTICO.....	9
V-	PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN - PROBLEMA .....	11
VI-	CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN .....	11
VII-	OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN.....	13
	OBJETIVO GENERAL .....	13
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
VIII-	MARCO TEÓRICO .....	15
IX-	METODOLOGÍA Y DISEÑO .....	35
	POBLACIÓN PARA RELEVAMIENTO DE LOS DATOS .....	35
X-	PRESENTACIÓN DE DATOS .....	37
	ANÁLISIS DE DATOS.....	37
XI-	EVALUACION DE RESULTADOS.....	52
	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS .....	52
XII-	PROPUESTA DE MEJORA .....	54
XIII-	CONCLUSIÓN.....	66
XIV-	BIBLIOGRAFÍA.....	68
	ANEXO I: ENTREVISTA AL ENCARGADO DE INGENIERIA Y OBRAS DE LA EMPRESA IMPIANTI SRL .....	69
	ANEXO II: ENTREVISTA A LA ENCARGADA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA IMPIANTI SRL .....	71
	ANEXO III: ENCUESTA REALIZADA A LOS OPERARIOS QUE TRABAJAN PARA LAS OBRAS DE IMPIANTI SRL.....	74



## **I- AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA**

A nuestras familias, por brindarnos su apoyo incondicional en este largo proceso de formación académica, por ser nuestro sostén y ejemplo a seguir.

Al ingeniero Mario Medici, por guiarnos para realizar este proyecto.

A la empresa Impianti SRL y, muy especialmente, al ingeniero Juan Arturo Alippi, quien ya no se encuentra entre nosotros, por abrirnos las puertas de su organización, su casa, y brindarnos toda la información y el apoyo necesarios, estando siempre atento y sonriente, siendo siempre amable, y poniéndose a nuestra entera disposición cada vez que lo requerimos.



**I** NSTITUTO  
**U** NIVERSITARIO  
**A** ERONAUTICO

Facultad de Ciencias de la Administración

Departamento Desarrollo Profesional

Lugar y fecha: Córdoba, Septiembre de 2017

**INFORME DE ACEPTACIÓN del PROYECTO DE GRADO**

**Título del Proyecto de Grado:**

***“Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL”***

**Integrantes:** (Apellido, Nombre y Carrera)

- Li Gambi, María Soledad DNI: 33599379 – Licenciatura en Recursos Humanos.
- Luque, Lorenzo Daniel DNI: 33751908 – Licenciatura en Recursos Humanos.

**Profesor Tutor del PG:**

**Ing. Medici, Mario**

**Miembros del Tribunal Evaluador:**

**García Isabel.  
Monteoliva Rafael.**

**Resolución del Tribunal Evaluador**

- El PG puede aceptarse en su forma actual sin modificaciones.
- El PG puede aceptarse pero el/los alumno/s debería/n considerar las Observaciones sugeridas a continuación.
- Rechazar debido a las Observaciones formuladas a continuación.

**Observaciones:**

.....

.....

.....



## **II- INTRODUCCIÓN**

La construcción ha sido y sigue siendo uno de los sectores con mayor siniestralidad en Argentina, a pesar de la baja en la producción debido a la crisis económica que le ha afectado directamente. Debido a esto, las condiciones de seguridad son de vital importancia en este sector.

Además de lo mencionado en cuanto a la seguridad, la inexistencia de normativa interna específica y capacitación profesional por parte de la empresa acerca de cómo disminuir los riesgos del trabajo; hace pensar en la necesidad de un abordaje especial al que se le debe prestar mayor atención.

A continuación se mostrará la incidencia que tiene la aplicación de una buena gestión de Recursos Humanos, de manera que se puedan minimizar los riesgos laborales y mejorar las condiciones de trabajo.

El fin de este trabajo es reconocer la organización, evaluar sus funciones y observar cómo desarrollan cada una de las actividades. Detectar las falencias en implementación de la prevención, proponer mejoras para la gestión de Recursos Humanos, brindar a los empleados los elementos y las herramientas de trabajo indispensables para evitar contingencias laborales derivadas de los riesgos del trabajo, respetar la normativa de seguridad correspondiente y ofrecer capacitaciones profesionales para que los objetivos de trabajo se vean reflejados en métodos de trabajo seguros.

### III- DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La sede de la firma Impianti SRL, descendiente de la firma Alippi & Asociados, está ubicada en la calle Baltasar de Ávila n.º 17 – Barrio Las Palmas, ciudad de Córdoba. Es una empresa conformada con orígenes de capital privado y fines de lucro, dedicada a la construcción en general y, en particular, a la ejecución de proyectos y obras de detección y protección contra incendios, extinción por agua, espuma y gases; instalaciones industriales, comerciales y residenciales del tipo termomecánicas, electromecánicas, hidráulicas, neumáticas, eléctricas y de iluminación, de aire acondicionado, calefacción y refrigeración industrial, instalaciones de temperatura y humedad controlada, sistemas de filtración de aire, aire comprimido, gas natural o gas licuado de petróleo, vapor de alta, media y baja presión, vacío y gases medicinales. Posee puestos estables de trabajo, conformados por trece personas fijas, entre ellos, administrativos, ingenieros, especialistas y otros. A su vez, cuenta con un listado de trabajadores temporales, según las obras que se estén llevando a cabo. La empresa Impianti SRL realiza trabajos en Córdoba y en otras provincias como Buenos Aires, San Luis, Catamarca, Tucumán, San Juan, Chubut, Entre Ríos y Tierra del Fuego.

#### SERVICIOS QUE LA EMPRESA OFRECE

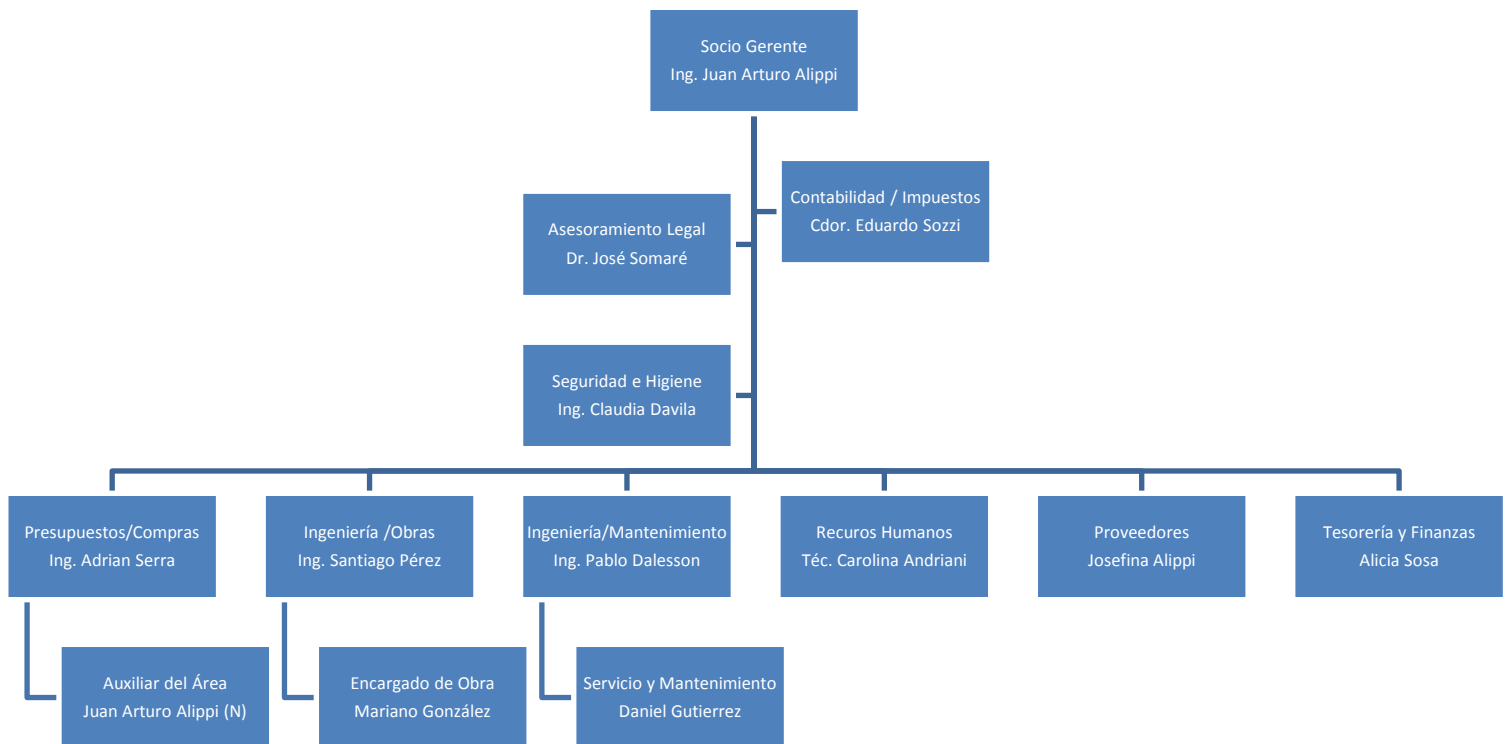
- Asesoramiento técnico y profesional.
- Presupuestos y cotizaciones.
- Proyectos.
- Obras e instalaciones.
- Inspección y control de instalaciones según normas. Auditorías.
- Servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo.
- Asesoramiento integral.



## ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN

- Protección pasiva y activa contra incendio, detección, centrales de detección y alarmas. Presurización, electrobombas y motobombas hidráulicas, estaciones de control y alarma (ECA). Sistemas de hidrantes.
- Sistemas de rociadores automáticos, extintores manuales, instalaciones de espuma y de gas inerte.
- Obras civiles y de arquitectura.
- Instalaciones eléctricas de baja y media tensión, domiciliarias y de potencia.
- Instalaciones de iluminación, industriales, exteriores y comerciales.
- Regulación y control de presión y caudal en un amplio rango de fluidos.
- Mantenimiento de equipos e instalaciones de aire acondicionado y calefacción central.
- Ventilación comercial e industrial.

## ORGANIGRAMA





## IV- DIAGNÓSTICO

El análisis e interpretación de las encuestas y entrevistas, relacionado con el prediagnóstico, muestran que Impianti SRL no posee una política de gestión de Recursos Humanos definida.

Para la construcción del diagnóstico definitivo, se utilizó una encuesta provista a una muestra representativa del total de los empleados del área producción. A través de preguntas cerradas, esta nos brindó información precisa y estandarizada, la cual nos permitió medir las variables a analizar. La modalidad de aplicación fue autoadministrada, es decir, el cuestionario se proporcionó directamente a los consultados, quienes lo contestan; no hay intermediarios y a las respuestas las marcan ellos mismos. Se utilizó esta modalidad a pedido del encargado de ingeniería y obras, para no interrumpir el desarrollo de las tareas del personal. Él mismo se encargó de distribuir los cuestionarios, explicar la finalidad y recibir los ya contestados.

Previo al análisis, se llevó a cabo la tabulación de las preguntas que conforman la encuesta, para convertirlas en una forma de representación gráfica. Los gráficos, permiten interpretar rápidamente los resultados de una manera simple y concisa.

No obstante, se logró dialogar con algunos trabajadores que se encontraban disponibles cuando se visitó la obra, pudiendo así recabar información adicional para el análisis de las encuestas.

Se observan falencias que pueden resultar en una innecesaria e inconveniente exposición a riesgos de trabajo a pesar de que la empresa les brinda las herramientas, máquinas y elementos de protección personal.

Se descubrió la existencia de tiempo ocioso, el cual contribuye con la imposibilidad de que las obras sean finalizadas en tiempo y forma, incrementando las situaciones de riesgo por urgencias o incumpliendo con los plazos preestablecidos.

### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

En cuanto al desarrollo de tareas diarias, se destacó la falta de uso adecuado de los elementos de trabajo. Tal es el caso de un manipulador de carga, quien no se encontraba utilizando el casco correspondiente, o un operario albañil expuesto a riesgos inminentes que no utilizaba calzado de seguridad, entre otros. Estas falencias se observaron en una de las visitas a las obras que se estaban ejecutando.

Una vez adentrados en la organización y en base a la información recibida, se logró detectar que la empresa brinda a su personal variados cursos y capacitaciones que son necesarios para un correcto avance y finalización de la obra. Cabe señalar que los trabajadores no solo quieren instruirse para concluir obras específicas, sino también para su propio desarrollo profesional. Aunque el dictado de cursos es importante, no se ofrece la cantidad suficiente como para mantener el alto nivel de seguridad que se requiere.

Si bien en esta organización hay una persona encargada de las tareas de Recursos Humanos, el área no está del todo bien constituida, ya que debería tener una mayor vinculación con el sector operario, ofreciéndoles información y motivación, y actuando como nexo comunicacional entre la gerencia y los operarios. También se considera necesario que tenga más feedback con los capataces, sea por la falta de herramientas y elementos en tiempo y forma, por las inasistencias, incumplimientos, sanciones, vacaciones, cobertura de licencias y algunos otros motivos.

Por otro lado, la empresa no tiene desarrollada su misión y visión, es decir que carece de una identidad propia. Algo importante a tener en cuenta es que la identidad de una organización es principalmente la manera de ser y hacer. La identidad es la personalidad de la empresa, lo que ella es y pretende ser; pero no su materialidad, sino su espíritu, sus valores, su esencia.

Es importante entender que el núcleo está en la misión y visión, y que estos conceptos funcionan como unificadores, ya que tanto los clientes, proveedores, alianzas estratégicas y competencia, verán que Impianti SRL es una entidad constante que no cambia su ideología para obtener más beneficios, sino que actualiza su forma de relacionarse con su entorno.

## **V- PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN - PROBLEMA**

El rubro de la construcción abarca una gran diversidad de espacios y actividades relacionadas que, en distintas oportunidades y sosteniéndose a lo largo del tiempo, implica una variada gama de riesgos y condiciones de trabajo adversas. Impianti SRL, empresa dedicada a este rubro, se enfrenta a esta problemática debido a la inexistencia de una adecuada gestión de Recursos Humanos enfocada en la higiene y seguridad que, sumada a capacitaciones, puedan llegar a combatir y reducir la siniestralidad laboral que actualmente posee la empresa.

## **VI- CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN**

La gestión de Recursos Humanos es uno de los aspectos menos desarrollados en algunas empresas, aunque en los últimos años las organizaciones se están preocupando cada vez más por este tema y, en general, estos están dejando de ser un elemento secundario para convertirse en una herramienta estratégica de primer orden; un recurso importante para el funcionamiento de organizaciones complejas.

Entre las funciones más significativas está la de integrar y alinear a las personas con los objetivos de su empresa. Es una herramienta que, combinada con otras, ayuda a conseguir buenos resultados y el éxito del proyecto empresarial.

Es sabido que no existe un único responsable (empleado o área), sino que es una cuestión de la dirección general, ya que hay que trabajar coordinadamente entre todos. Lo importante es tener en claro que se debe desarrollar una estrategia para resaltar el valor de las personas.

Al hablar de Recursos Humanos se hace referencia a gestión del comportamiento, contrato emocional y de cómo afecta esto a las personas y a la organización que los reúne.

De acuerdo a lo planteado, se considera a la gestión de Recursos Humanos como un elemento fundamental de toda empresa y, por ello, a partir de las necesidades expresadas, elaborará una propuesta de mejoramiento, en lo general, de la



Universidad de la Defensa Nacional  
Centro Regional Universitario Córdoba – IUA

### **Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

organización de la gestión y, en lo particular, de la seguridad laboral. Estamos convencidos de que una estrategia bien desarrollada permite incrementar la productividad de las organizaciones, optimizar sus procesos internos y alcanzar el posicionamiento deseado, con el compromiso de todos sus empleados.

## VII- OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN

### OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este proyecto de intervención es elaborar e implementar una serie de acciones concretas de mejora en higiene y seguridad en la empresa Impianti SRL, acorde a las normativas vigentes.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las inconsistencias en cuanto a seguridad laboral de la empresa, de manera que nos permita ofrecer la información más adecuada, orientada a solucionar sus problemas.
- Procurar reducir y/o eliminar la siniestralidad laboral que se observa en las obras en ejecución, diseñando herramientas de gestión que permitan revertir los efectos negativos producidos por la existencia de un ambiente de trabajo inseguro.
- Determinar, evaluar y proponer mejoras para la reducción de los riesgos propios del proceso productivo.
- Lograr una mayor eficacia en la implementación de los métodos de mejora de procesos y eficiencia en la ejecución y control de las tareas diarias.
- Analizar y evaluar si los empleados cuentan con los elementos necesarios para la correcta realización de su trabajo (máquinas, equipos, herramientas de producción, etc.) y los riesgos que estas puedan representar.
- Relevar información sobre el conocimiento que tienen los trabajadores sobre su trabajo.
- Concientizar a la gerencia sobre la importancia de la implementación de capacitación profesional y promover la educación y el aprendizaje permanente de



**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

todo el personal; ingenieros, técnicos y trabajadores, para un mejor desempeño y rendimiento en sus puestos de trabajo, en materia de seguridad e higiene laboral.

- Asesorar a la gerencia sobre la toma de decisiones en cuestiones inherentes al personal, proponiendo educar, concientizar y sensibilizar a los responsables máximos de la empresa sobre la necesidad y conveniencia de difundir y promover el interés por la información y formación, velando por un mayor compromiso y responsabilidad organizacional.

## VIII- MARCO TEÓRICO

El sector de la construcción es uno de los sectores económicos que registra la mayor incidencia de accidentes, enfermedades y muertes laborales. Cientos de operarios que trabajan sin las condiciones y adecuados elementos de seguridad están expuestos a accidentes que pueden resultar fatales.

La Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT) es uno de los organismos del Estado encargado de controlar a las empresas y a las Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (ART) para garantizar la salud y seguridad de los obreros.

Esta entidad aún no publica información confiable sobre la siniestralidad del último año en Argentina. Los datos más recientes, correspondientes al año 2014, reflejan que Santa Fe, Córdoba y Mendoza son las provincias con mayor índice de incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Impianti SRL conoce cabalmente estos datos.

De acuerdo con el Informe de Accidentabilidad publicado por la SRT, “la construcción; reforma o reparación de edificios y las obras en calles, carreteras, puentes, viaductos, vías férreas, centrales hidroeléctricas, gasoductos y demás construcciones pesadas” son las más riesgosas. En todo el 2014, se registraron 120 accidentes y/o enfermedades por cada mil obreros cubiertos con seguro de riesgo de trabajo. La cifra podría ser mucho mayor si se contabilizaran los siniestros sufridos por los trabajadores informales.

El personal de la construcción tiene motivos suficientes para no sentirse a salvo, ya que una de las causas más frecuentes de muerte es la caída mientras se trabaja en altura. Con suerte, el *accidente* culmina en politraumatismos, aunque es común que las fracturas y heridas deriven en incapacidades permanentes o el fallecimiento del obrero.

Los siniestros no son tragedias inevitables, todo lo contrario, la prevención es perfectamente posible mediante medidas sencillas que requieren inversiones de los empleadores. No obstante, demasiados patrones suelen eludir ese costo, exponiendo a quienes construyen casas, edificios y negocios inmobiliarios.

## Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

El uso de un equipo de protección personal (EPP) es siempre obligatorio para los trabajadores de la construcción. Las empresas deben conocer y brindar información sobre su uso, importancia y adquisición. Esta obligatoriedad es aludida en el Decreto 911/96 sobre Higiene y Seguridad en la Industria de la Construcción. Los equipos de protección personal, son elementos de aplicación directa sobre el cuerpo del trabajador, que tienen por finalidad disminuir o impedir las lesiones por consecuencia de un riesgo laboral. Siempre son la primera barrera ante un riesgo, no lo eliminan ni lo corrigen. Para elegir un EPP, se debe tener en cuenta: si es el adecuado, si se adapta al trabajador (comodidad), si respeta la Norma de certificación de calidad IRAM Resolución 896/99 y las diferentes maneras de protección que a continuación se detallan:

**PROTECCIÓN CRANEANA:** El casco es el elemento destinado a asegurar la protección de la cabeza tanto contra objetos que incidan en caída libre como así también la protección contra agresores químicos, térmicos y baja y media tensión. Existen tres tipos de casco: con visera, de ala completa (modelo minero) y con alerón trasero (modelo bombero).

**PROTECCIÓN AUDITIVA:** Estos elementos protegen nuestros oídos de riesgos ocasionados por altos niveles de ruido superiores al límite de tolerancia. En las actividades de construcción es importante utilizarlos en tareas como: trabajos con martillo neumático, máquinas de corte y en conducción de máquinas viales. Existen diversos tipos de protectores:

*Insertores:* Son protectores que se insertan dentro del conducto auditivo externo. Su nivel de atenuación oscila en el rango de los 25 dB.

*Cobertores o de copa:* Cubren todo el pabellón de oído y la zona ósea. El nivel de atenuación es de hasta 45 dB.

*Endoaurales desechables:* Duran solo una jornada de trabajo y, luego de usarlos, se tiran. Se fabrican de lana, algodón, cera y otros.

**PROTECCIÓN OCULAR:** Son elementos que protegen los ojos contra agresores que afecten su buena condición, dado que son órganos muy importantes para



## Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

desarrollar nuestra vida cotidiana. Se utilizan en todo tipo de tarea de obra, por ejemplo, proyección de partículas en trabajos de remoción, trabajos de pintura, soldadura, herrería y otros. Existen tres tipos de protectores: anteojos, antiparras y caretas. Algunos elementos de protección ocular protegen no solo los ojos sino también toda la cara del trabajador, estas son las caretas, las pantallas para soldadores y las protecciones faciales en trabajos de corte (corte de madera, ladrillos, otros). Las caretas para soldadores poseen cristales tonalizados que impiden que los rayos infrarrojos y ultravioletas, provenientes de la soldadura, afecten los ojos de los trabajadores.

En todas las organizaciones existe el riesgo de que los objetivos propuestos no se alcancen. Los planes de ejecución, por más detallados que sean, no escapan a situaciones adversas que conlleva cualquier proyecto. Sin embargo, la construcción es uno de los rubros en los que dichos riesgos se hacen más evidentes. Esto se debe a que, por lo general, pasa por muchas fases antes de su ejecución. Incluso en esta última etapa suele ir ratificado por acuerdos, firmas y cláusulas que hacen más complejo los procesos. La gestión de riesgos, por lo tanto, es mucho más especializada que en otros campos. Su función principal es identificar las amenazas que pueden obstaculizar la obtención de los objetivos en función de seis criterios:

**RIESGOS FINANCIEROS:** aquellos que se relacionan con la financiación del proyecto en su totalidad o en alguna de sus etapas.

**RIESGOS DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS:** cuando el material (humano o técnico) del que se dispone no es suficiente o no es el adecuado.

**RIESGOS DIRECTIVOS:** se refiere a cambios en la dirección del proyecto o, incluso, a las capacidades de quienes están al frente del mismo.

**RIESGOS CONTRACTUALES:** todo aquello que afecte las condiciones en las que se firman los acuerdos que sustentan la ejecución del proyecto.

**RIESGOS LABORALES:** hablan de las condiciones laborales de quienes intervienen en el proyecto y del impacto que pueden tener situaciones como huelgas o paros.

**RIESGOS DE IMPACTO SOCIAL:** aquellos que se derivan de la ejecución del proyecto y que afectan al entorno o medio ambiente.

Una vez que se ha identificado la naturaleza de los riesgos, el próximo paso es diseñar una estrategia para hacerles frente. Sin embargo, requiere de una buena planificación y disposición al cambio. Los especialistas en riesgos de proyectos de construcción hablan de un proceso dividido en tres etapas:

**Cuantificación:** En este primer momento de la estrategia se evalúa el impacto que puede traer el riesgo en temas de costos y tiempo. Esto es posible mediante técnicas de análisis y permite adaptar presupuestos y planes de ejecución en base a esas proyecciones. No todos los riesgos son iguales; hay que determinarlos en cada caso.

**Elaboración de la respuesta:** Es la etapa más importante de la gestión de riesgos. Se analiza con detenimiento qué tipo de acciones permitirán minimizar los efectos de la situación. Los riesgos nunca se eliminan del todo, son parte de los procesos. Por lo tanto, la estrategia elegida deberá ser contrarrestarlos.

**Contingencia:** Definida la estrategia, el siguiente paso consiste en gestionar y monitorear los recursos que permiten encarar el riesgo. No sólo hay que hacerlo en función de los que ya han sido identificados, parte del éxito de la respuesta está en la capacidad de asimilar los efectos de riesgos eventuales o que podrían suceder en cualquier momento. Esto podría evitar el diseño de nuevas estrategias y el empleo de más recursos. La contingencia debe ser una filosofía corporativa.

Otro de los factores que condicionan la accidentabilidad en este rubro, es la reducida duración de los períodos de trabajo de las obras. El ingeniero Santiago Pérez expresó que “los proyectos tienen una duración promedio de un año y medio, lo que impide implementar mejoras a largo plazo, obligando a tomar medidas inmediatas”.

En este sentido, el tiempo de ejecución puede llegar a ser una amenaza, ya que al tener una extensión acotada, impacta en las acciones preventivas. Por ejemplo, en situaciones comunes, como el retraso en la entrega de una obra, se prioriza el terminarla, pasando la prevención de accidentes a un segundo plano.

### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

Lamentablemente, esto se ve con frecuencia en la construcción y por eso la norma, se ha ido endureciendo con el tiempo para asegurarse que los trabajadores entiendan la importancia de cuidar su propia integridad.

En este escenario, un elemento que también complejiza la situación es la alta rotación de la masa laboral. Al tener la mano de obra especializada una alta valoración en el mercado laboral, los trabajadores tienden a ir donde existan mejores expectativas laborales. También sucede que muchos son contratados mientras dura el proyecto, lo que acarrea una escasa vinculación con su lugar de trabajo, como sucede en Impianti SRL. Esto repercute en la visión de su trabajo y es una limitación para la posibilidad de capacitación permanente. De esta manera, la rotación constante de los trabajadores, dificulta la propagación de una conciencia de la seguridad y, por ende, el desarrollo de una cultura preventiva.

En el ámbito empresarial y organizacional, la rotación del personal es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo, aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa.

Algunas de las causas más significativas de la rotación de personal son: una mejor oferta laboral, insatisfacción en el actual empleo, disconformidad con el ambiente de trabajo, distancia entre el domicilio y el lugar de trabajo, baja remuneración, falta de beneficios adecuados, falta de compañerismo, disconformidad con la política de relaciones con el personal, problemas con el superior inmediato, entre otras.

El control de estas causas se puede establecer a través de la medición del personal que egrese, analizando: sexo, edad, antigüedad, sector de la empresa, posición y remuneración.

La reducción de la rotación puede lograrse a través de lo siguiente:

- ☞ Selección de personal adecuado, al integrar un perfil que mejor se ajuste a la cultura de la organizacional de la empresa.

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

- ∞ Formular una adecuada política de relaciones con el personal que contribuya a mantener buenas relaciones tanto laborales como interpersonales
- ∞ Fijar salarios a nivel de mercado y justo en relación con las responsabilidades asignadas. Es decir, ofrecer salarios competitivos interna como externamente.
- ∞ Establecer posibilidades de capacitación y desarrollo que coadyuven a lograr una mejor satisfacción del personal y un alto grado de involucramiento de las personas.

Ello se consigue estableciendo políticas claras con relación a los valores culturales y manteniendo un margen de maniobra que posibilite alcanzar mayores niveles de ajuste a la realidad dinámica que rodea la gestión empresarial de nuestros días.

Mientras que la mano de obra calificada es altamente valorada, los obreros sin especialización emergen como un factor incidente en la accidentabilidad laboral. Dentro de este extenso segmento, se encuentran aquellos trabajadores recién egresados de la enseñanza media que no poseen conocimiento específico en tareas relacionadas a la construcción, ni tampoco sobre cómo evitar los riesgos asociados al sector. También incluye a aquellos obreros que emigran de otras industrias, inclusive de rubros totalmente distintos. Otro factor que puede incidir en la accidentabilidad, y que se encuentra en diferentes industrias, es el avance tecnológico. “En la construcción, mientras más avanza la tecnología, nuevos riesgos y peligros aparecen. Uno de los principios de la prevención sostiene que mientras más tecnología se use, menos frecuentes son los accidentes, pero también serán más graves sus consecuencias. Esa agilidad en el cambio, es lo que diferencia a la construcción de otras áreas pero también es su principal debilidad”, asegura Luis Salamanca, director del área Ingeniería en Prevención de Riesgos de IP-CFT, Santo Tomás, Santiago Centro.

El avance tecnológico en la construcción ha sido bastante significativo en las últimas décadas. El descubrimiento de diferentes elementos constructivos y sus aplicaciones

---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

en obra, han hecho que la edificación alcance parámetros impensables en tiempos pasados.

Actualmente se construye con unas inmejorables condiciones y prestaciones de habitabilidad que hacen el pleno confort para aquellos que las utilizan.

Las constructoras han comenzado a emplear materiales de última generación con el propósito de disminuir el uso de mano de obra, agilizar la ejecución de las estructuras y evitar la utilización de materiales complementarios.

El mejoramiento de la seguridad, la salud y las condiciones laborales depende en última instancia de la colaboración de personas que trabajan juntas, ya sean patrones u obreros. La gestión de la seguridad comprende las funciones de planificación, identificación de áreas problemáticas, coordinación, control y dirección de las actividades de seguridad en la obra, todas ellas con el fin de prevenir los accidentes y las enfermedades. Frecuentemente se malinterpreta lo que significa la prevención de accidentes, ya que la mayoría de la gente cree, erróneamente, que *accidente* equivale a *lesión*, lo cual presupone que un accidente carece de importancia a menos que acarree una lesión. A los administradores de la construcción les preocupan las lesiones de los trabajadores, pero su principal preocupación deben ser las condiciones peligrosas que las causan. En una obra en construcción hay muchos más *incidentes* que lesiones. Una acción peligrosa puede realizarse cientos de veces antes de que cause una lesión. Los esfuerzos deben concentrarse en la eliminación de esos peligros en potencia, no se puede esperar que haya daños humanos o materiales para hacer algo. Una efectiva gestión de seguridad persigue objetivos tales como lograr un ambiente laboral seguro y hacer que los obreros tengan conciencia de la seguridad, entre otros.

La organización de la seguridad en una obra en construcción dependerá de su tamaño, del sistema de empleo y de la manera en que se organiza el proyecto. Es preciso llevar registros de seguridad y sanidad que faciliten la identificación y resolución de los problemas.

---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

Sujeto a esto, el plan o política de seguridad debe transmitirse hasta llegar al nivel de los trabajadores cuya finalidad es proteger la integridad del obrero.

La buena organización y planificación de la obra junto a la adjudicación de responsabilidades claramente definidas a los supervisores, son fundamentales para la seguridad en la construcción. El concepto de *supervisor* se refiere al primer nivel de control, que en las obras, recibe diversos nombres tales como capataz, puntero, encargado, etc.

Cada supervisor requiere el apoyo directo de la dirección de la obra y, dentro de su área de competencia, debe asegurarse de que las condiciones de trabajo y el equipo sean seguros, se efectúen regularmente inspecciones de seguridad de los sitios de trabajo, se capacite adecuadamente a los obreros para el trabajo que deben realizar, se cumplan las medidas de seguridad en los sitios de trabajo, se adopten las mejores soluciones utilizando los recursos y destrezas disponibles, y se utilice el equipo de protección personal necesario.

El sector de la construcción debería enfocar sus esfuerzos hacia la realización de instancias de instrucción permanente, donde se expliquen los riesgos y cómo realizar un trabajo seguro, con capacitaciones que deben brindar la teoría, pero también reforzar las conductas en terreno. Hay que entender la capacitación como un valor agregado para la propia empresa y no como un gasto. Esta afirmación toma mayor relevancia si se consideran los actuales requerimientos de la industria (que incluyen procesos técnicos cada vez más específicos) y la consiguiente necesidad de personal capacitado. Los trabajadores son cada vez más especializados, ya sea por el acceso a capacitaciones por parte de la empresa, como por las alternativas que otorga el Estado y las mutuales, con cursos de capacitación en el área.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero las más importantes en el rubro de la construcción, son los riesgos y el contexto actual. Vivimos en un entorno sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso, debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto las empresas en general, pero sobre todo las de este

---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

rubro, se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos y herramientas que les garanticen resultados exitosos en este dinámico y a su vez peligroso entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso máspreciado (su personal) debe quedar a un lado. Una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para la organización y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

Por esto, la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados, consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo con la mayor seguridad posible. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. Para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización.

Algunos motivos concretos por los cuales se emprenden programas de capacitación son: incorporación de una nueva actividad, cambio en la forma de realizar un procedimiento y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la misma), prevenir riesgos de trabajo, evitar siniestros laborales, como así también ingreso de nuevos empleados a la empresa (inducción).

"En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención" Peter Drucker.



### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

Dado que la mira central de este análisis estará puesta en la gestión de Recursos Humanos y la seguridad e higiene de la empresa Impianti SRL, será necesario plantear algunos parámetros que sirvan de ejes conceptuales sobre los que apoyar la lectura comprensiva. Para empezar, el concepto de higiene y seguridad será entendido como lo plantea José María Cortés Díaz (2007) quien propone lo siguiente: “La Higiene y Seguridad es un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo, es decir que posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo” (p. 37).

Por otra parte, el artículo n.º 4 de la Ley n.º 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo (Córdoba, Argentina, enero del 2008), sostiene lo siguiente: “La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto:

- a) proteger la vida, preservar y mantener la integridad sicofísica de los trabajadores;
- b) prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo;
- c) estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral”.

Asimismo, se analizarán los términos de la Ley n.º 24.557 de Riesgos de Trabajo (Córdoba, Argentina, septiembre de 1995) y la n.º 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, el Decreto 351/79 y la Resolución 295/03, como también el Decreto 911/96 de Higiene y Seguridad para la Construcción. Estas se enfocarán en la prevención –y no tanto en las prestaciones resarcitorias– de cualquier contingencia relacionada a los riesgos laborales que se detecten.



A continuación se presenta un resumen de lo que trata cada normativa.

### **LEY 19.587 (LEY DE SEGURIDAD E HIGIENE)**

Proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores. Prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo; estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

**PRINCIPIOS BÁSICOS:** Creación de servicios de higiene y seguridad en el trabajo y de medicina del trabajo de carácter preventivo y asistencial; institucionalización gradual de un sistema de reglamentaciones, generales o particulares, atendiendo a condiciones ambientales o factores ecológicos y a la incidencia de las áreas o factores de riesgo; distinción a todos los efectos de esta ley entre actividades normales, penosas, riesgosas o determinantes de vejez o agotamiento prematuros, y/o las desarrolladas en lugares o ambientes insalubres; normalización de los términos utilizados en higiene y seguridad, estableciéndose definiciones concretas y uniformes para la clasificación de los accidentes, lesiones y enfermedades del trabajo. Determinación de condiciones mínimas de higiene y seguridad para autorizar el funcionamiento de las empresas o establecimientos; observancia de las recomendaciones internacionales; difusión y publicidad de las recomendaciones y técnicas de prevención; realización de exámenes médicos preocupacionales y periódicos, de acuerdo a las normas que se establezcan en las respectivas reglamentaciones.

### **LEY 24.557 (LEY DE RIESGOS DE TRABAJO [LRT])**

**OBJETIVO:** Reducir la siniestralidad a través de una modalidad preventiva de los riesgos del trabajo. Reparar los daños derivados de accidentes laborales y de enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación del trabajador damnificado. Promover la recalificación y la recolocación de los trabajadores damnificados. Promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras. Tanto los empleadores como los trabajadores y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo (ART) están obligados a

---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

adoptar las medidas legalmente previstas para prevenir eficazmente los riesgos del trabajo.

Su decreto reglamentario n.º 170/96 determina entre otros aspectos, la obligatoriedad de afiliación a las ART y el acuerdo y cumplimiento de planes de mejoramiento entre el empleador y la respectiva ART. En donde exista personal en relación de dependencia, el decreto 1338/96 determina contar con servicios de seguridad e higiene en el trabajo y cumplir los planes de mejoramiento acordados con las respectivas ART. Los servicios de seguridad e higiene deben ser prestados por profesionales habilitados, siendo responsables de los respectivos servicios. A su vez, estos servicios se deben complementar con acciones técnicas y educativas. La LRT rige para todos aquellos que contraten a trabajadores incluidos en su ámbito de aplicación y está obligatoriamente incluida en dicho ámbito. Los funcionarios y empleados del sector público nacional, de las provincias y sus municipios, y del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; los trabajadores en relación de dependencia del sector privado; las personas obligadas a prestar un servicio de carga pública.

**ACCIDENTE DE TRABAJO** (art. 6, inc. 1 de la Ley 24.557): Se considera accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. El trabajador podrá declarar por escrito ante el empleador, y este dentro de las setenta y dos (72) horas ante el asegurador, que el itinere se modifica por razones de estudio, concurrencia a otro empleo o atención de familiar directo enfermo y no conviviente, debiendo prestar el pertinente certificado a requerimiento del empleador dentro de los tres (3) días hábiles requerido.

**ENFERMEDAD PROFESIONAL** (art. 6, inc. 2 de la Ley 24.557): Considera como enfermedades profesionales a “(...) aquellas que se encuentran incluidas en el listado de enfermedades profesionales que elaborará y revisará el Poder Ejecutivo anualmente, conforme al procedimiento del artículo 40 apartado 3 de esta ley. El listado identificará agente de riesgo, cuadros clínicos y actividades, en capacidad de

---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

determinar por sí la enfermedad profesional. Las enfermedades no incluidas en el listado como sus consecuencias en ningún caso serán consideradas resarcibles”.

Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales causados por dolo del trabajador o por fuerza mayor extraña al trabajo están excluidos de la ley. Asimismo se excluyen las incapacidades del trabajador preexistentes a la iniciación de la relación laboral y acreditadas en el examen preocupacional efectuado según las pautas establecidas por la autoridad de aplicación.

**INCAPACIDAD LABORAL:** Falta de aptitud o capacidad para desarrollar en forma directa y habitual tareas laborales. El grado de incapacidad laboral permanente será determinado por las comisiones médicas de esta ley. Tipos de incapacidad: *Parcial:* cuando la disminución de la capacidad laboral permanente fuere inferior al 66%. *Total:* cuando la disminución de la capacidad laboral permanente fuere igual o superior al 66%.

**INCUMPLIMIENTO DE LA LEY:** Si un accidente de trabajo o enfermedad profesional se producen como consecuencia de incumplimientos por parte del empleador de la normativa de higiene y seguridad en el trabajo, este deberá pagar una multa dineraria al Fondo de Garantía, instituido por el artículo 33 de la LRT. Por otra parte, declarada judicialmente la insuficiencia patrimonial del empleador no asegurado, o en su caso autoasegurado, para asumir las obligaciones a su cargo, las prestaciones serán financiadas por la Superintendencia de Riesgos de Trabajo, con cargo al Fondo de Garantía de la Ley 24.557.

**ASEGURADORAS DE RIESGOS DE TRABAJO (ART):** Entidades de derecho privado creadas por la Ley 24.557, cuyas funciones consisten en brindar las prestaciones y demás acciones previstas por la ley, en forma integral, homogénea y obligatoria a todas las empresas públicas y privadas del país que cuenten con personal en relación de dependencia. Deben las ART disponer, con carácter de servicio propio o bien contratado, de la infraestructura necesaria para proveer adecuadamente las prestaciones previstas en esta ley. El seguro pasa a ser obligatorio de única cobertura, y cubre prestaciones en dinero y en especie. Las ART a través de periódicas inspecciones, verifica que el área de trabajo se encuentre en



**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

perfectas condiciones de mantenimiento y seguridad; en cada inspección se harán constar aquellas partes del área que deben ser revisadas, y aquellas que cumplen con las condiciones exigidas.

**DEBERES:** Promover la prevención de los riesgos de trabajo, visitando obras y asesorando en materia de Higiene y Seguridad del Trabajo. Registrar los accidentes que se produzcan.

**OBJETIVOS:** La promoción del desarrollo de la actividad laboral en un medioambiente de trabajo sano; asesoramiento al empleador en materia de prevención de riesgos e higiene, a fin de mejorar gradualmente el nivel de seguridad en el trabajo.

**AFILIACIÓN:** Cualquier empleador podrá afiliarse. Se rescinde esa contratación cuando ese empleador se afilie a otra ART o si se incorpora al régimen de autoaseguro. Ninguna ART podrá rechazar la afiliación de ningún empleador incluido en su ámbito de actuación. La ART se financia con una cuota mensual a cargo del empleador; esa cuota debe ser declarada y abonada conjuntamente con los aportes y contribuciones.

**AUTOASEGURO:** Empleadores con solvencia económica (por ejemplo, el Estado).

**DECRETO 911/96 (REGLAMENTARIO DE LA LEY 19.587 EN LA CONSTRUCCIÓN)**

Se aplica en todo el territorio nacional, comprendiendo no solamente el área física de construcción de la obra en sí, sino además los sectores, funciones y dependencias conexas, tales como obradores, depósitos, talleres, servicios auxiliares y oficinas técnicas y administrativas.

**RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DE TRABAJO (SRT)**

Creada por la Ley 24.557. Entidad autárquica en jurisdicción del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación. Funciones: controlar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad laboral, dictar disposiciones complementarias que

### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

resulten de delegaciones de la Ley 24.557 o de los decretos reglamentarios, supervisar y fiscalizar el funcionamiento de las ART, imponer las sanciones previstas en esta ley, requerir la información necesaria para el cumplimiento de sus competencias, pudiendo peticionar órdenes de allanamiento y el auxilio de la fuerza pública, mantener el Registro Nacional de Incapacidades Laborales, supervisar y fiscalizar a las empresas autoaseguradas.

En el caso de detectar irregularidades en un establecimiento laboral, la ART puede denunciarlas ante la SRT. Si se produce un accidente laboral debido a un correcto desarrollo de la actividad laboral, a cuyos efectos se incumplimientos de las normas, la SRT podrá aplicar fuertes multas al empleador. Asimismo en este caso, la ART podrá cubrir las prestaciones al personal afectado, sin perjuicio de exigirle posteriormente responsabilidad al empleador.

Continuando con el desarrollo de los temas principales de este marco teórico, las normas de higiene y seguridad corresponden y conforman un determinado ambiente laboral. Julio César Neffa (1988) propone una nueva perspectiva en su libro *¿Qué son las condiciones y medioambiente de trabajo?* y sostiene lo siguiente: “El ambiente laboral involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, pero a los fines del estudio del tema, podemos diferenciar los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo. De esta forma el estudio del medioambiente laboral comprende fundamentalmente problemas relacionados con lesiones corporales o factores nocivos físicos o químicos. Por ejemplo, la temperatura de muchos lugares de trabajo no es confortable o adecuada, a veces no lo es la humedad o la iluminación, en otros lugares se considera que hay demasiado ruido, o polvo en el ambiente, o los trabajadores se exponen a sustancias tóxicas”. (p. 54)

Siempre se deberá tener presente que las condiciones positivas del ambiente laboral influyen notoriamente en la salud de los trabajadores: física (salud física y bienestar), psicológica (aptitud de las personas para la realización de las tareas, conocimiento de los empleados y ubicación en los puestos ideales, etc.) y sociológica (entorno

## Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

laboral y familiar, remuneración acorde, etc.). Si las decisiones empresariales que se toman tienen en cuenta estos aspectos, aumentará considerablemente la calidad de vida de los trabajadores en el ambiente laboral.

En contraposición, la actividad de trabajo puede ocasionar también efectos no deseados sobre la salud de los trabajadores, ya sea por la pérdida o ausencia de trabajo o por las condiciones en que el trabajo se realiza.

Aquí es donde se debe llevar a cabo una correcta gestión de Recursos Humanos, que según la Escuela de Organización Industrial (EOI): es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto de la propia organización y del país en general.

La gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo relativo a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. En una organización, representa el medio que permite a las personas colaborar con el objetivo general de esta y alcanzar sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal se sienta parte y permanezca en la organización.

Los objetivos de la gestión de Recursos Humanos derivan de los objetivos de la organización.

Uno de los objetivos principales que caracteriza a toda empresa es la elaboración, distribución y comercialización de algún producto, bien o servicio (como una actividad especializada). Semejantes a los objetivos de la organización, la gerencia de Recursos Humanos debe considerar los objetivos individuales de sus miembros como esencia de su desarrollo personal y corporativo, es decir, la atención del crecimiento tanto de la empresa como de los empleados.

### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

Los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos son los siguientes:

- ∞ Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- ∞ Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- ∞ Alcanzar la eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.

Entre las acciones que la Gestión de Recursos Humanos realiza, se destaca el manejo integral en diferentes funciones desde el inicio al fin de una relación laboral como son las siguientes:

- ∞ Reclutar y seleccionar el personal con el perfil diseñado.
- ∞ Coordinar las capacitaciones.
- ∞ Evaluar el desempeño laboral.
- ∞ Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización.
- ∞ Desarrollar programas, talleres, cursos, etc., y cualquier otros programas que vayan acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal.
- ∞ Promocionar el desarrollo del liderazgo.
- ∞ Ofrecer asistencia socio-psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos.
- ∞ Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal.



**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

- ∞ Informar a los empleados ya sea mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de Recursos Humanos.
- ∞ Desarrollar un marco personal basado en competencias.
- ∞ Avalar la variedad de puestos de trabajo como forma o vía de que una empresa triunfe en los distintos mercados.

La función del profesional en Recursos Humanos en la construcción se vuelve de vital importancia tanto en la prevención como en la atención de estos accidentes. Por su parte el empleador debe tomar consciencia y brindar todas las seguridades del caso, cumplir con la normatividad vigente y no tratar de ahorrar en temas tan elementales y necesarios como es la seguridad y salud ocupacional; el trabajador debe realizar actividades que conozca y no ser arriesgado, usar los implementos de seguridad que le son entregados o exigirlos, no improvisar herramientas y cuidar en todo momento de no cometer actos inseguros; el Estado y los gobiernos locales deben hacer inspecciones permanentes, sobre todo en actividades que cuentan con alto índice de accidentes, hacer campañas de sensibilización y de prevención de accidentes, dirigidas tanto a empleadores como a trabajadores; el Departamento de Recursos Humanos debe optimizar el proceso de reclutamiento y selección. Una vez incorporado el nuevo trabajador, se le debe realizar un proceso de capacitación, explicándole no solo la forma de hacer las cosas correctamente sino mencionarle sobre los peligros latentes y las medidas de seguridad que debe observar al realizar sus tareas.

Todos deben estar preparados para atender eficiente y oportunamente algún siniestro que pudiera presentarse, contar con planes de contingencias, de evacuación de heridos y capacitarse en primeros auxilios.

Para todo profesional de Recursos Humanos es importante asegurar el bienestar y la salud física y mental de los colaboradores, quienes son la fuerza motriz de las empresas.



---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

Lo anteriormente mencionado se lleva a cabo mejorando el flujo de comunicación que debe existir entre los distintos empleados de la empresa.

La comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades dirigidas a facilitar y agilizar el flujo de los mensajes entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos.

Dentro de una organización se pueden identificar dos formas de comunicación según a quién esté destinada: la comunicación externa y la comunicación interna.

∞ Comunicación externa: Conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, para mantener o mejorar sus vínculos o promover sus productos y/o servicios.

∞ Comunicación interna: Es el conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, de manera que estén informados, integrados y motivados para contribuir al logro de los objetivos éticos y productivos organizacionales. También busca estrechar los vínculos entre los diferentes sectores y niveles de mando, ofrecer un buen clima de trabajo y responder a las expectativas e inquietudes de sus integrantes. A grandes rasgos la comunicación interna permite: generar la implicación del personal, armonizar las acciones de la empresa, propiciar un cambio de actitudes y mejorar la productividad.

Es así que una buena comunicación interna es un punto estratégico en la vida de las organizaciones y hacerlo eficazmente se traduce en mayor productividad y armonía dentro del ámbito laboral.

Los procesos comunicacionales sostienen a las organizaciones como una red de relaciones donde intervienen diferentes actores. Teniendo en cuenta estas

---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

relaciones se producen diversas formas de comunicación y podemos clasificarla en dos grandes grupos:

Comunicación formal: Es planificada, sistemática y delineada por la organización. Generalmente su medio de expresión es la escritura y canales oficialmente instituidos. Suele ser más lenta que la informal porque requiere del cumplimiento de las normas institucionales.

Comunicación informal: Es espontánea, no estructurada y no utiliza canales oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo, encuentros en las obras, baño, ascensor, entre otros). Se divulga de manera más veloz que la formal y puede generar malos entendidos y resultar una usina de rumores.

Por otro lado, la comunicación interna está íntimamente ligada a la actividad de Recursos Humanos. Desde las políticas de mejoramiento de clima laboral, pasando por los programas de capacitación hasta los procesos de negociación con los sindicatos, poseen implícitas actividades de comunicación.

Está ganando su lugar dentro de la empresa contemporánea como una nueva y efectiva herramienta de gestión que mejora la competitividad organizacional y el ambiente de trabajo.

La clave es que la comunicación interna contempla, en primera instancia, al público interno como primer público destinatario para luego extenderse fuera del entorno de la compañía. De esta manera, el desarrollo de la comunicación interna unifica significados, proporciona claridad y sentido al trabajo, genera pertenencia y prepara a cada empleado como “vocero” de la organización a la que pertenece.

Contar con un buen plan de comunicación interna alineado con la estrategia global de la organización, puede incrementar el compromiso de los colaboradores y su productividad a través de un mejor ambiente de trabajo.

## **IX- METODOLOGÍA Y DISEÑO**

Como se ha indicado en los objetivos del presente trabajo, la finalidad es comprobar cuán importante es la Gestión de Recursos Humanos en relación a la higiene y seguridad dentro de la empresa Impianti SRL. Se irá desde lo general hasta lo más específico mediante el estudio del funcionamiento de las distintas áreas.

Para poder alcanzar los objetivos planteados, se seguirán los siguientes pasos:

Inicialmente, estudiar la incidencia de los problemas relacionados con la higiene y la seguridad y la siniestralidad laboral en general, dándole más importancia a las cuestiones específicas del rubro de la construcción para aplicarlo en la organización.

Con todos los datos extraídos y pruebas fehacientes sobre la seguridad en construcción, se detallarán una serie de conclusiones y propuestas.

El diseño elegido para el desarrollo del trabajo es un modelo de intervención, con la finalidad de generar propuestas de mejoramiento o cambio organizacional a partir de su diagnóstico apoyado por el análisis de la organización. Para dicho diagnóstico se concretaron entrevistas abiertas y encuestas semiestructuradas, como así también observaciones directas en planta y recolección de documentación de la empresa Impianti SRL.

### **POBLACIÓN PARA RELEVAMIENTO DE LOS DATOS**

Actualmente la empresa Impianti SRL se encuentra ejecutando dos obras. En primer lugar, la modificación de una red de protección contra incendios del Complejo Libertad de San Juan y, en segundo lugar, la ampliación y ejecución de las instalaciones termohidráulicas del lote 9 de Renault de la Planta de Santa Isabel.

La muestra representativa del total de operarios que actualmente están trabajando en las obras es de catorce trabajadores: seis albañiles, tres electricistas, dos plomeros, dos manipuladores de carga y un capataz de obra.

A esto le sumamos el aporte del encargado de Ingeniería y Obras, y la Jefa de Recursos Humanos de la empresa.



**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

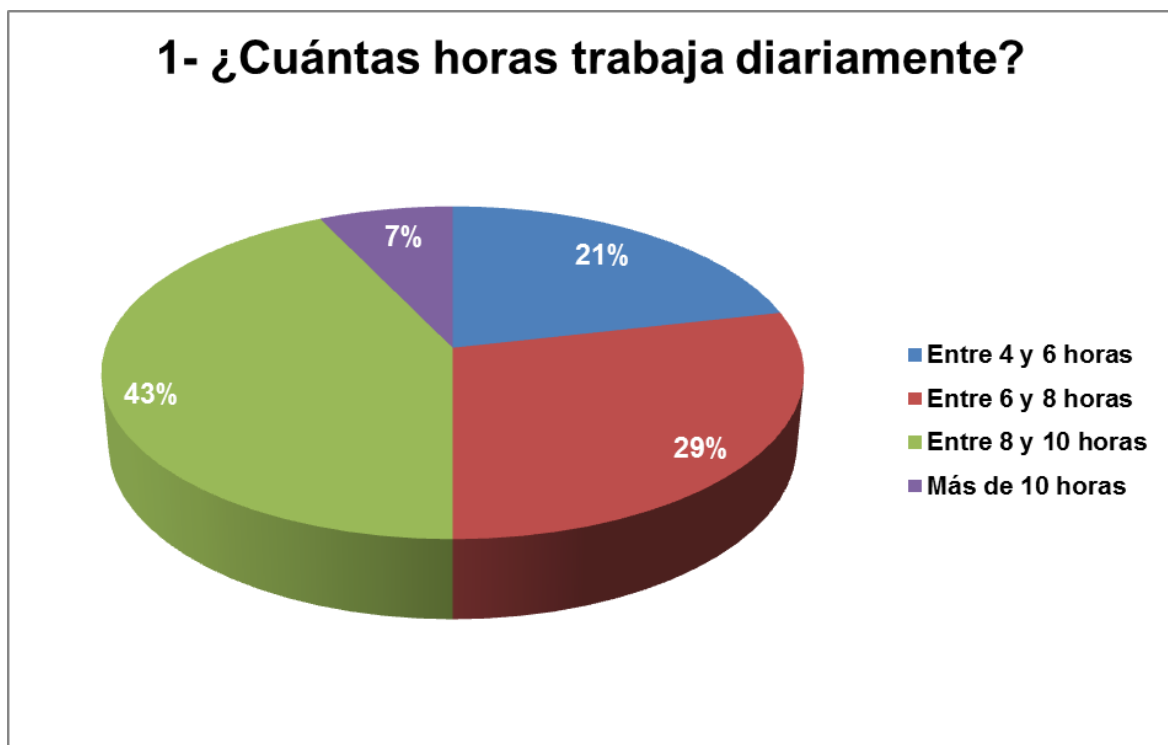
Los aspectos relevados en las encuestas y entrevistas obtenidas se dividieron en las siguientes categorías:

- ☞ Conocimiento de la organización: misión, visión y objetivos.
- ☞ Higiene y seguridad.
- ☞ Herramientas de trabajo.
- ☞ Capacitación.
- ☞ Control de tareas y desempeños.
- ☞ Accidentes laborales.
- ☞ Cumplimiento de las normativas según el CCT n.º 76/75 de la UOCRA.

## X- PRESENTACIÓN DE DATOS

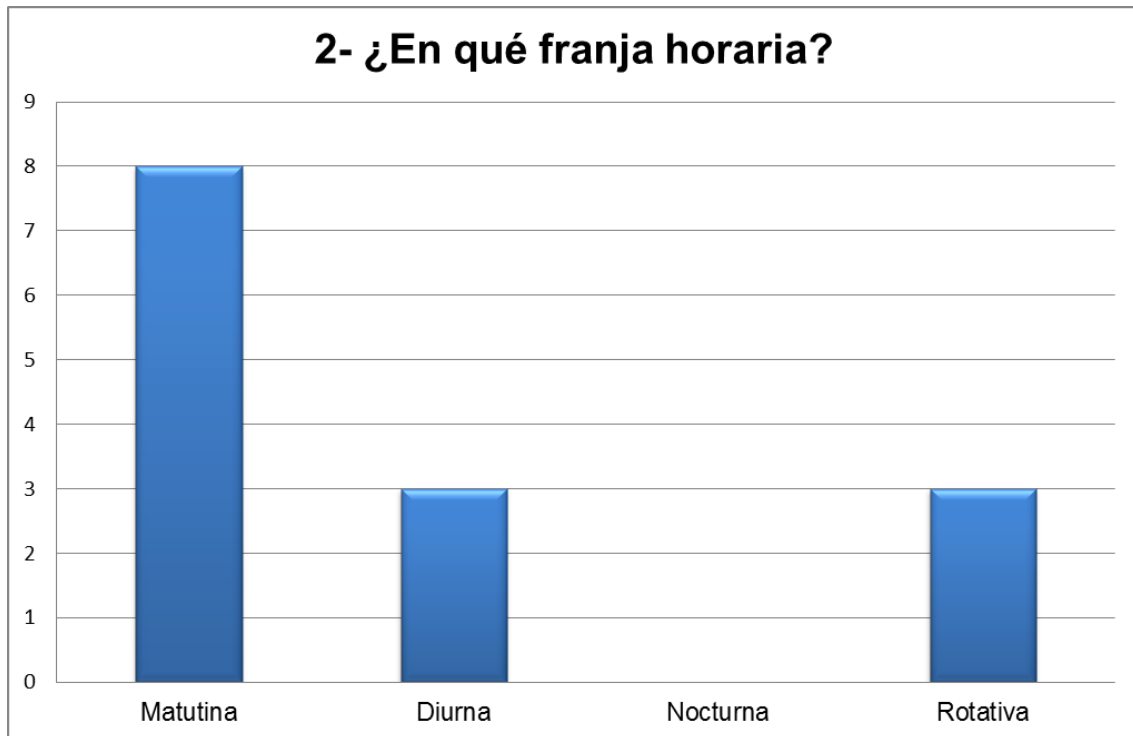
### ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos obtenidos se realizó en base a la información brindada por parte de los operarios, muestra representativa mencionada anteriormente.



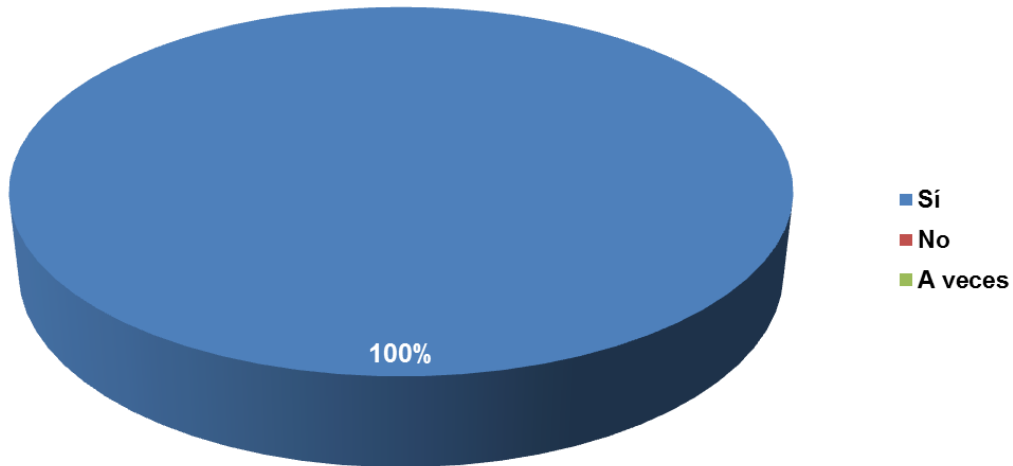
El 7% encuestado escogió la opción “Más de 10 horas”, el 21% indicó “Entre 4 y 6 horas”. La mayor parte de la población se dividió entre un 29% de operarios que trabajan entre 6 y 8 horas, mientras que el 43% restante trabaja entre 8 y 10 horas.

De esta manera se ve reflejado que el 93% de la muestra respeta la jornada diaria normal según el CCT, que estipula que no puede exceder las 9 horas.

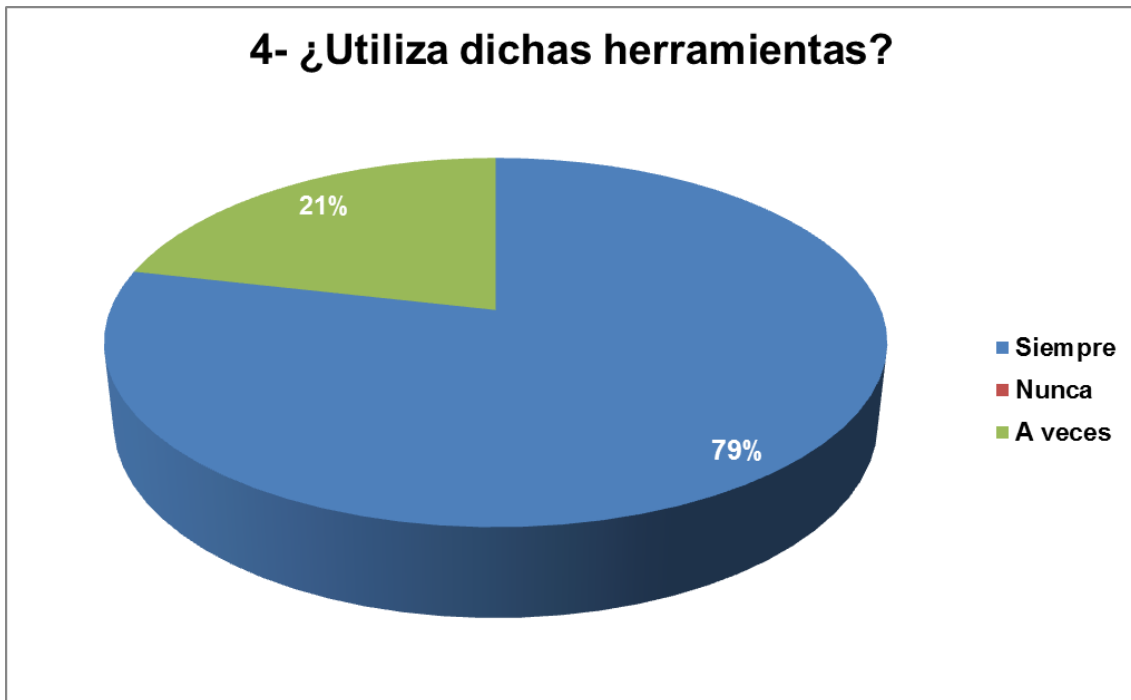


Según los resultados obtenidos, el 57% trabaja en horarios matutinos. En segundo lugar, se encuentran aquellos que realizan actividades diurnas con un 22% del total de la muestra. Muy cerca, casi en un mismo porcentaje, están quienes se desempeñan en horarios rotativos con un 21% y en el último lugar la opción de horario nocturno con el 0% del total de la muestra. Ninguno de los trabajadores realiza actividades nocturnas, según consultamos, por cuestiones de costos, eficiencia y seguridad.

### 3- ¿La empresa le brinda las herramientas necesarias para sus tareas diarias?



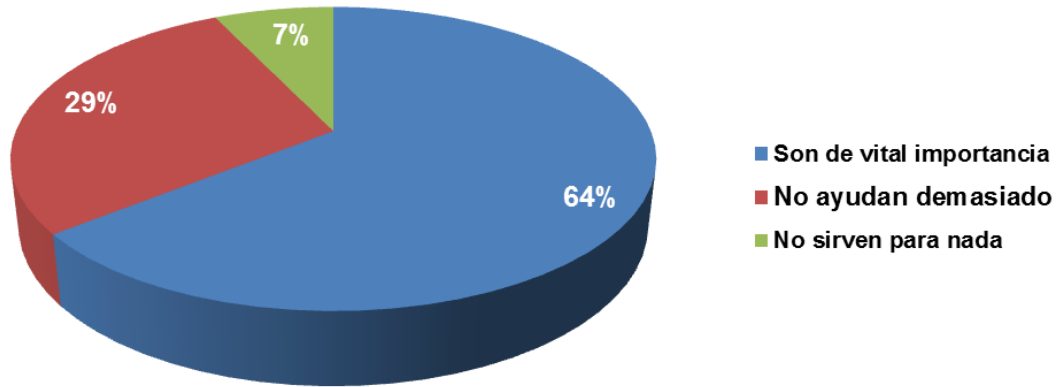
Recibiendo todas las respuestas de los encuestados, el 100% de la muestra, coincide en que la empresa Impianti SRL brinda todas las herramientas necesarias para que puedan desempeñar cada una de sus tareas diarias.



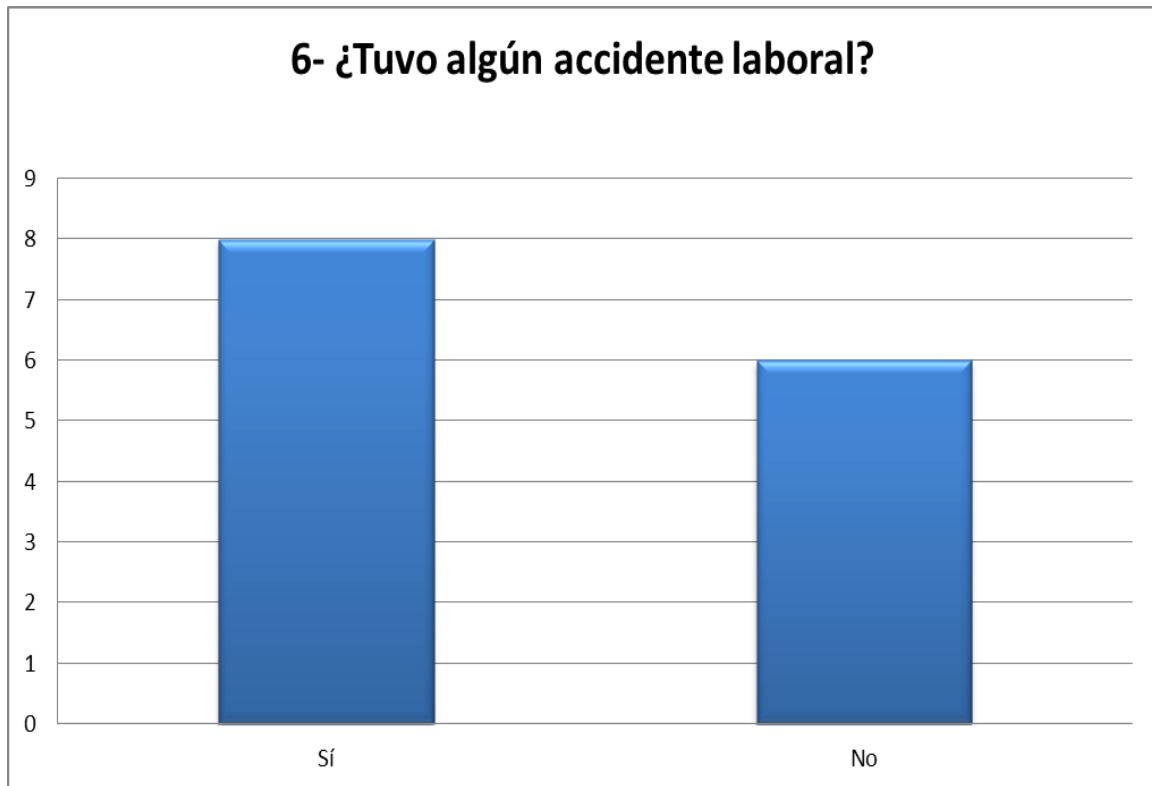
Gran parte del total encuestado utiliza siempre las herramientas de trabajo que les brinda la empresa (79%); mientras que el resto (21%) las utiliza solo a veces, algunos por incomodidad y otros por obligación. No existe un solo trabajador que nunca use las herramientas (0% de los encuestados).



### 5- ¿Considera que es beneficioso el uso de estas herramientas?



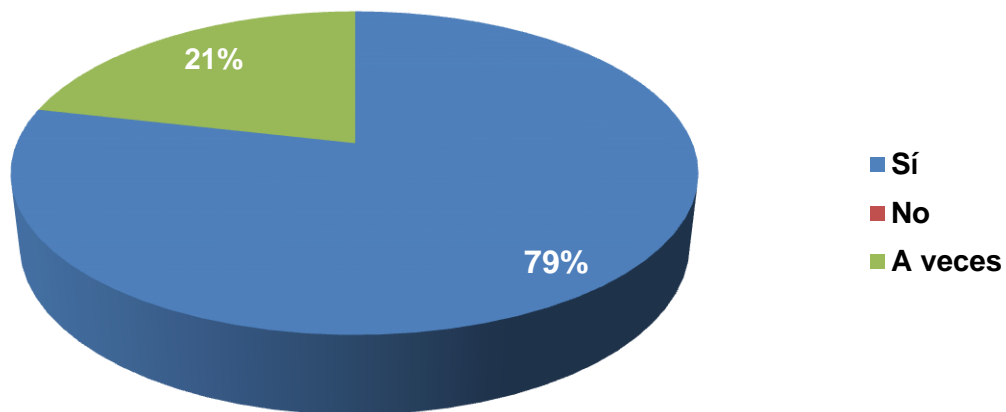
Una vez encuestada la totalidad de la muestra, observamos que más de la mitad (64%) indica que las herramientas son de vital importancia. En menor medida, un 29% piensa que no ayudan demasiado, solo en algunos casos, para determinadas tareas. Finalmente, en menor cantidad pero con un 7%, los trabajadores opinan que las herramientas brindadas por la empresa no sirven para nada, que las utilizan solo por cumplimiento de normas o cuando son supervisados.



Las estadísticas en cuanto a accidentes laborales estuvo dividida. Con un 57% del total de la muestra se encuentran aquellos trabajadores que han sufrido accidentes laborales, mientras que el 43% restante, por suerte, no ha sufrido ninguno.

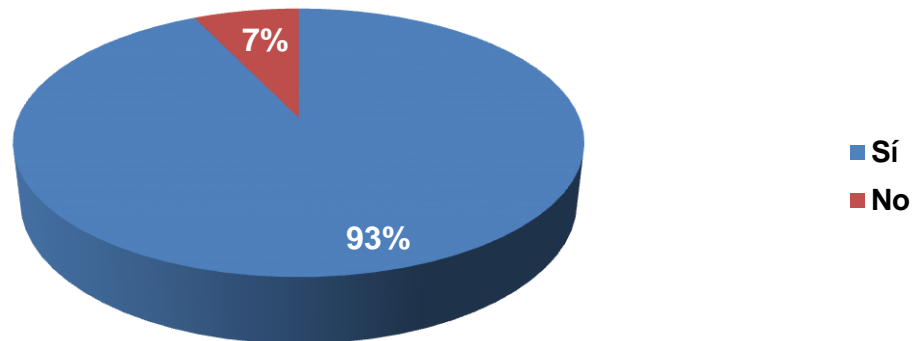
Aclaración: Entre aquellos operarios que no han sufrido accidentes se encuentran cuatro trabajadores de mediana edad y dos jóvenes que desempeñan sus primeros años en el rubro.

## 7- ¿Sus superiores le brindan la información necesaria para el correcto uso de las herramientas de trabajo?

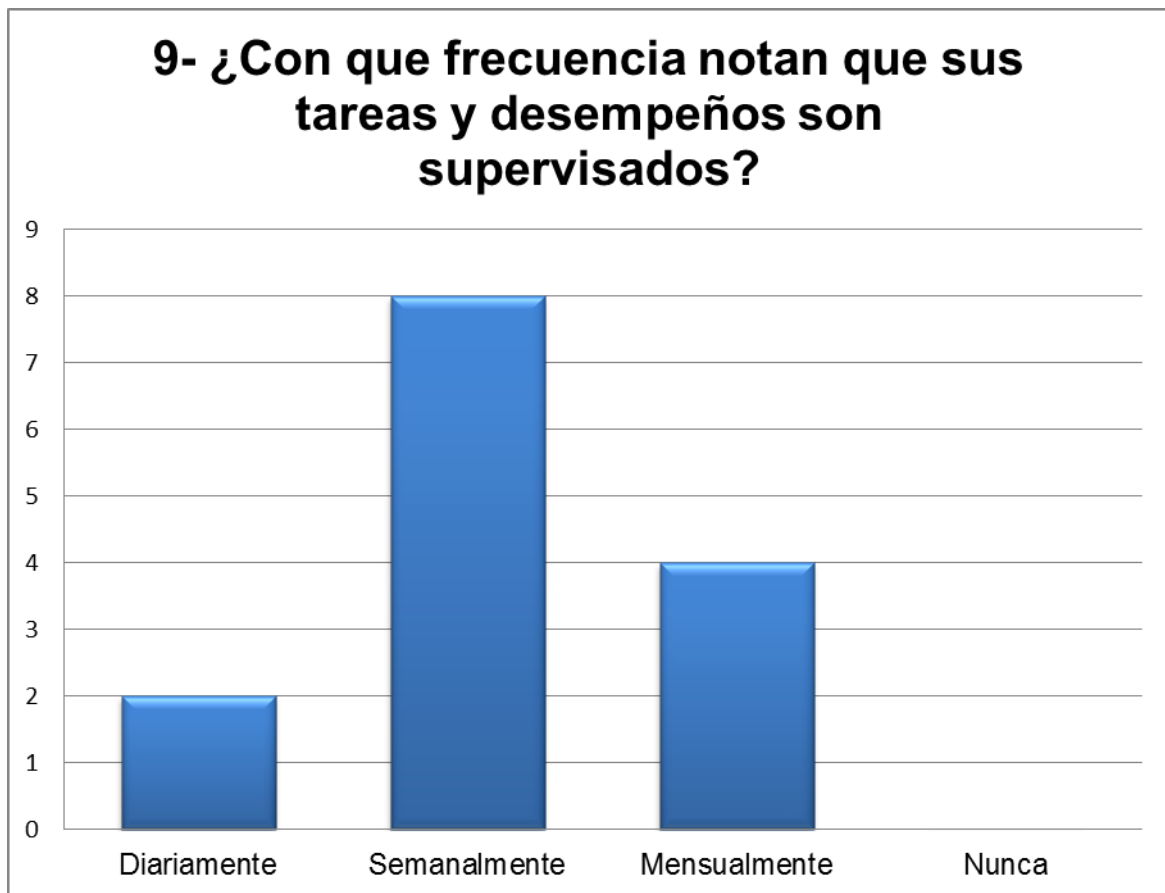


En gran parte, representando el 79% de los encuestados, se encuentran aquellos trabajadores que opinan que sus superiores sí brindan la información y asesoría suficiente para poder utilizar correctamente y de manera segura cada una de las herramientas de trabajo que ofrece la empresa. El otro 21% considera que solo en algunas ocasiones reciben las instrucciones necesarias por parte de los supervisores.

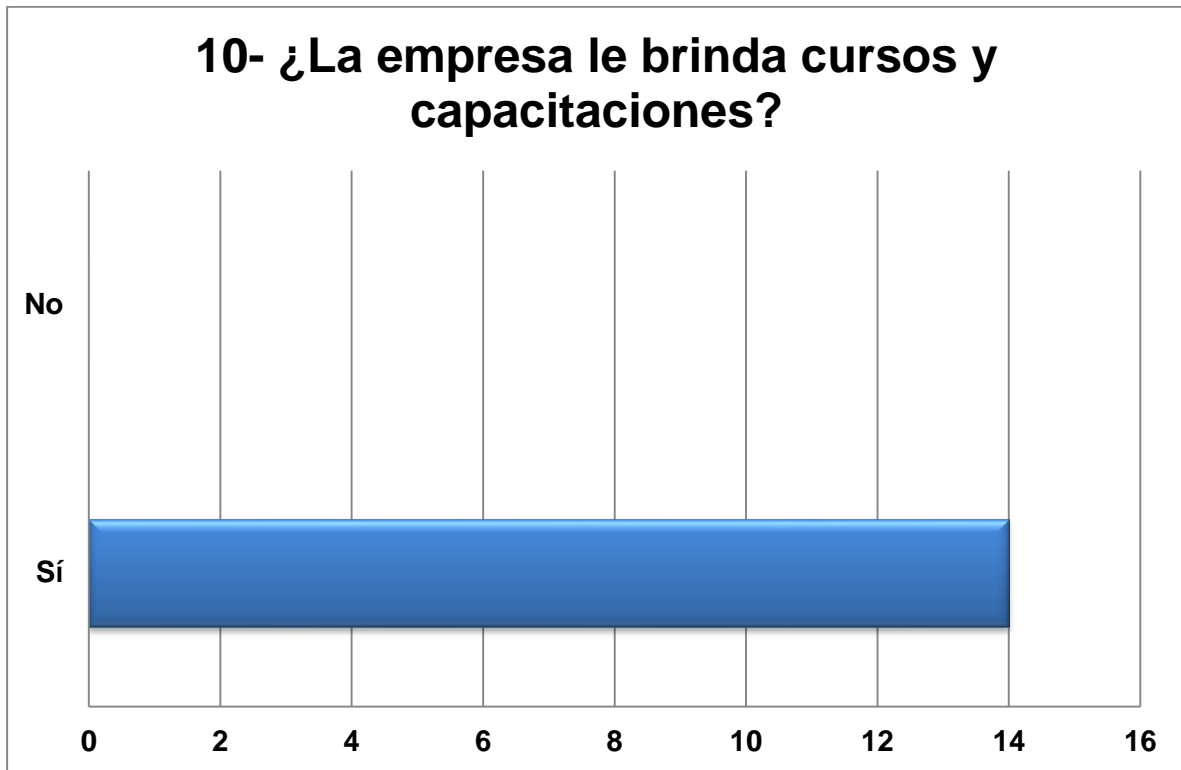
## 8- ¿La correcta utilización de las herramientas ya mencionadas, es supervisada por una persona idónea?



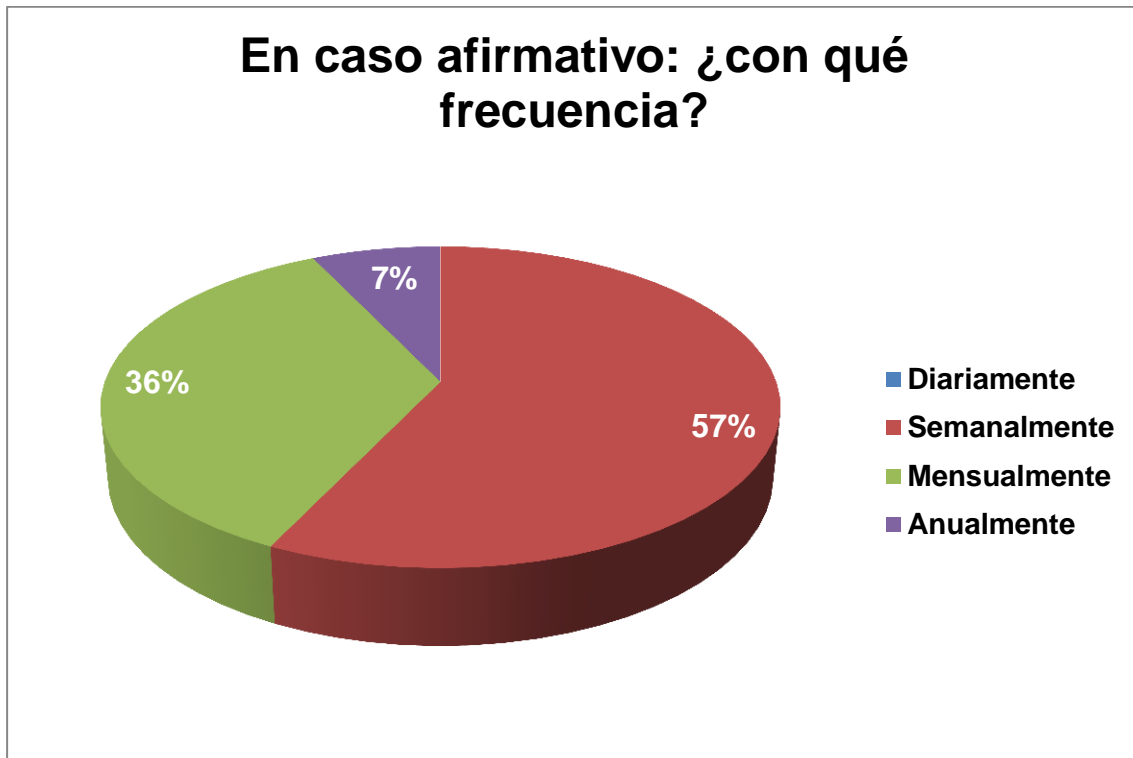
Si bien no fue el 100% de los encuestados quienes respondieron esta consulta de manera afirmativa, el 93% escogió esa opción. Solo un trabajador, representando el 7% del total de la muestra, indicó que el supervisor que verifica la correcta utilización de las herramientas brindadas no es idóneo o, en otras palabras, no está más capacitado que él para ello. Se trata de un operario que tiene más de 30 años en el rubro construcción.



Hemos obtenidos diferentes respuestas según el rango o las tareas que desempeña cada trabajador, en su mayoría (57%), sus tareas laborales son supervisadas semanalmente; en segundo lugar (29%), se encuentran aquellos que afirman ser supervisados mensualmente y, el 14% restante que completa la totalidad de la muestra afirma que los controles que se llevan a cabo diariamente. Es decir que, más tarde o más temprano, siempre se supervisan las tareas y los desempeños de los trabajadores.

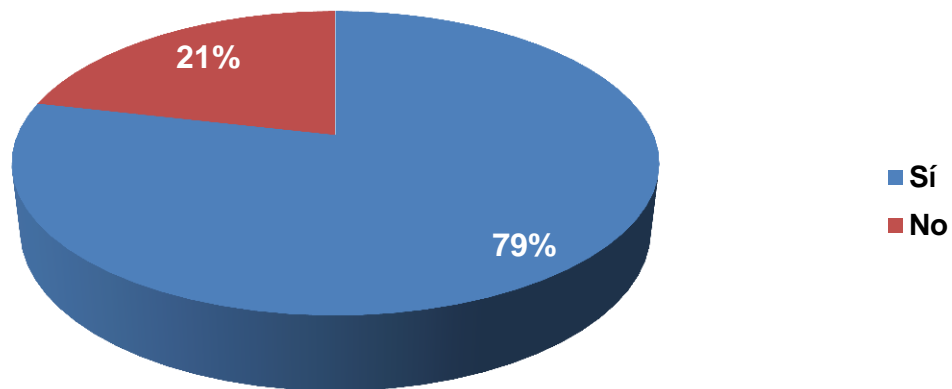


Respuestas afirmativas del 100% de los encuestados. Impianti SRL implementa planes y cursos de capacitación para todos sus trabajadores.



Más de la mitad de las capacitaciones mencionadas anteriormente se realizan semanalmente (representando un 57%), en menor medida se encuentran aquellas capacitaciones que se ofrecen mensualmente (un 36%) y, por último, para los capacitados, capacitaciones anuales representando apenas el 7%.

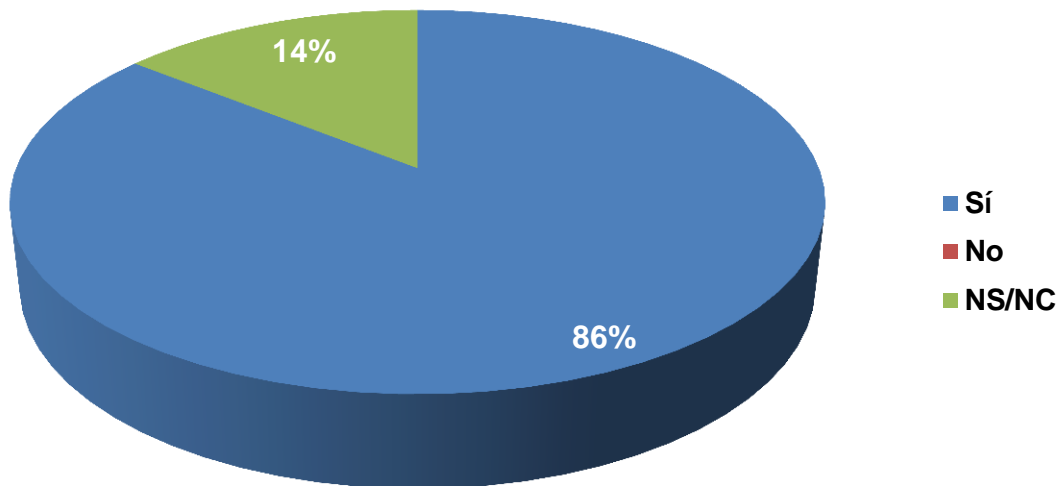
### 11- ¿Le gustaría recibir más información en forma de capacitaciones o cursos sobre las tareas que usted realiza?



Gran porcentaje de los trabajadores optan por la opción para recibir más información sobre las tareas que realizan, un 79%; el dato significativo es que les gustaría, siempre y cuando se apunten a sus tareas en particular, a la labor de cada uno, no a conocimientos generales del rubro ofrecidos por la empresa. El 21% restante prefiere no recibir ningún otro tipo de capacitación, se encuentran a gusto a nivel "conocimiento" actualmente y en cómo desempeñan sus tareas.

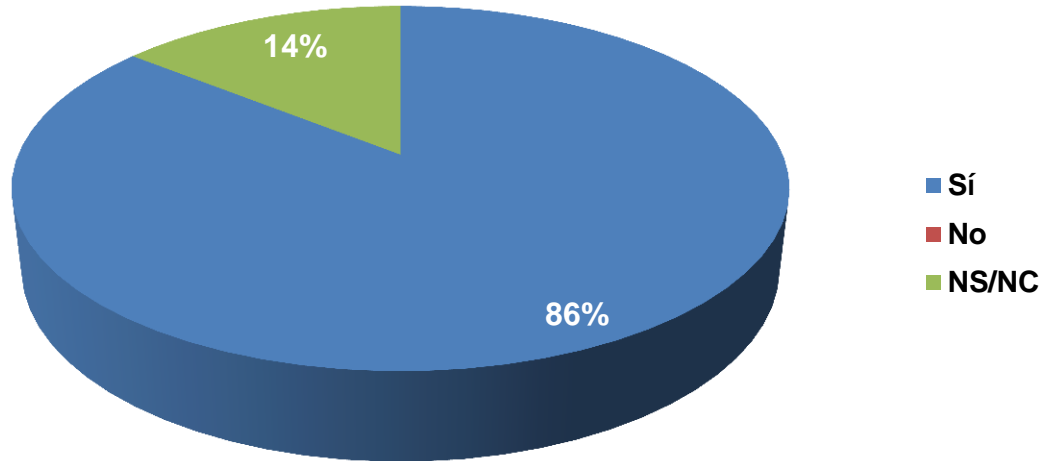


## 12- ¿Cuenta con cobertura médica?



Un 86% aseguró tener cobertura médica, mientras que el resto (14%) indicó no saber acerca de ello. La empresa brinda la cobertura médica necesaria, pero esto demuestra que no todos los empleados conocen sus derechos y beneficios.

### 13- ¿Tiene libreta de fondo de desempleo?



El 86% de los obreros confirma poseer libreta de fondo de desempleo, mientras que el 14% restante, representados por jóvenes que inician sus primeros pasos en el rubro de la construcción, comentan no conocer del tema.

Con respecto a las entrevistas realizadas, en las cuales tuvimos aportes por parte de la Gerencia de Obras y la Encargada de Recursos Humanos, se detectaron algunos puntos relevantes.

Ambos coinciden en que la empresa no tiene una misión, visión ni valores establecidos y que es importante definir los objetivos de la empresa.

Sostienen que la empresa cumple con todas sus obligaciones en cuanto a los riesgos y accidentes laborales, siendo de vital importancia para un buen clima laboral y un óptimo desarrollo de la organización. Además mencionan que es inaceptable el incumplimiento de las normas de higiene y seguridad, supervisando



**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

esto semanalmente, incluso se realizan capacitaciones constantes a los obreros y capacitaciones sobre la higiene y seguridad en el trabajo.

A la hora de consultarles sobre los instrumentos que brinda la empresa para el correcto desempeño de sus actividades, coincidieron en que Impianti SRL brinda todas las herramientas y los elementos de protección personal a sus trabajadores, verificando a través de gente idónea que se utilicen adecuadamente.

Considerando que el Gerente de Obras tiene diez años de antigüedad en la organización y la Jefa de Recursos Humanos cuatro, basados en su experiencia afirman que el mecanismo empleado en relación a la Higiene y Seguridad en la empresa funciona adecuadamente, argumentando que hace aproximadamente ocho años no se sufren accidentes laborales graves.

Finalmente expresan que Impianti SRL cumple con los requisitos solicitados por la Municipalidad y el sindicato de la UOCRA respecto a la higiene y seguridad de sus empleados, como requisito primordial para que pueda funcionar la organización.

## XI- EVALUACIÓN DE RESULTADOS

### INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

De acuerdo a la información obtenida a través del análisis de los datos y el marco conceptual que sustenta el trabajo, se pudieron identificar diferentes situaciones.

*Las capacitaciones profesionales brindadas en términos de higiene y seguridad para cada uno de los trabajadores.* Con los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas, descubrimos que la empresa Impianti SRL brinda capacitaciones y cursos a sus empleados sobre accidentes laborales, correcta utilización de herramientas y elementos de protección personal, entre otras y que la mayoría de estos trabajadores están de acuerdo con recibir capacitación. Es la empresa quien contrata a una persona idónea para que brinde cursos y capacitaciones a los trabajadores. Esto hace que las tareas que se realizan diariamente se sustenten con una base teórica, viéndose así reducida la siniestralidad laboral.

*La información recabada sobre el conocimiento que tienen los trabajadores y sus tareas diarias.* Si bien los trabajadores desde un principio conocen cuáles son las tareas que deben realizar, con los datos obtenidos en las encuestas podemos establecer que son ellos mismos los que sienten la necesidad de seguir adquiriendo mayor conocimiento y aptitudes laborales (capacidad de adaptación, toma de decisiones, etc.) para enriquecer sus habilidades (manejo de herramientas de trabajo) y mejorar su desempeño diario.

*El análisis de los empleados y el uso de herramientas de trabajo, equipos, maquinarias y los EPP.* Desde la empresa se ha concientizado a los trabajadores que el correcto uso, tanto de las herramientas de trabajo, así como también maquinarias y elementos de protección personal son de vital importancia y se ve reflejado en el hecho de que en la empresa no han habido accidentes de mayor consideración en los últimos 8 años.

---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

☞ *Muchos de los obreros no conocen los beneficios normales y exigibles.* En contraposición a lo antes nombrado, algunos obreros no conocen cuales son los beneficios que poseen. Existe una falta de interés por parte de los trabajadores, ya que hay quienes hacían referencia a que no conocían si gozaban de cobertura médica ni tampoco sabían si tenían libreta de fondo de desempleo.

☞ *La correcta aplicación de la normativa expresada en el CCT por parte de la empresa.* Luego de profundizar e interiorizarnos en el CCT de la UOCRA, y observando los datos obtenidos en las encuestas, arribamos a la conclusión que la empresa tiene muy en cuenta las normativas que se expresan este, desde las normas de higiene y seguridad, las horas de descanso, la ropa de trabajo, los salarios pactados, los espacios de trabajo, las vacaciones correspondientes, etc.

☞ *Si bien un número importante de obreros ha tenido accidentes, estos no se han producido en obras de esta empresa.* Los datos obtenidos en las encuestas arrojaron que muchos de los trabajadores habían tenido alguna vez un accidente en el trabajo. Sus respuestas nos llamó mucho la atención, es por eso que decidimos indagar más sobre este tema. Dialogando con los operarios, nos comentaron que si bien han sufrido accidentes a lo largo de su vida laboral, no ha sido trabajando para Impianti SRL. Queremos aclarar que en la empresa existe un alto nivel de rotación de personal ya que los trabajadores se contratan por obras a realizar.

## **XII- PROPUESTA DE MEJORA**

Con todo lo expuesto anteriormente, estamos en condiciones de proponer un plan de mejoramiento con acciones concretas que ayudará a la empresa Impianti SRL a progresar y aprovechar más desde la gestión de Recursos Humanos y, como consecuencia de ello, se vean optimizadas las relaciones interpersonales y la participación e integración del personal, logrando un mejor ambiente laboral para el desarrollo de las tareas.

Para pretender alcanzar el deseado mejoramiento de las condiciones laborales, se deberá desarrollar la misión y visión de la empresa, es decir otorgarle identidad propia.

Frente a lo expresado, se propone la creación de los siguientes slogans:

### **Misión**

Somos una empresa dedicada a la construcción en general y en particular a la ejecución de proyectos y obras, cuya misión es satisfacer las necesidades de los clientes antes, durante y después de finalizado el trabajo, cumpliendo con los estándares de calidad y plazos establecidos, brindando a nuestros clientes la garantía de desempeñar nuestro trabajo con las más altas expectativas y exigencias en el control de calidad de nuestros productos terminados.

### **Visión**

Ser la empresa constructora de referencia a nivel regional, liderando el mercado por medio de la responsabilidad y eficiencia, cumpliendo a tiempo con todos y cada uno de los trabajos encomendados. Lograr que todo nuestro personal se sienta motivado y orgulloso de pertenecer a nuestra organización, fomentando el control y la calidad en el servicio, buscando siempre dar más de sí mismos y, con esto, obtener la satisfacción del cliente.

## Valores

- ∞ Innovar constantemente en busca de la excelencia como objetivo de forma de trabajo.
- ∞ Puntualidad con el cumplimiento de las entregas de los proyectos.
- ∞ Compromiso con la ética laboral, integridad y honestidad, así como también el cumplimiento de las normas de control de calidad y diseño.
- ∞ Velamos por el bienestar y desarrollo de los trabajadores considerando y respetando sus opiniones.
- ∞ Perseguimos permanentemente la adaptación a nuevas modalidades de trabajo, la utilización de nuevos materiales y la incorporación de tecnología en todas las áreas de nuestra empresa, condición para alcanzar el liderazgo.

Las condiciones de trabajo seguras y saludables no se dan por casualidad, es preciso que los empleadores dispongan de una política escrita de seguridad en la empresa que establezca las normas de seguridad y sanidad que se proponen alcanzar.

Para ello, proponemos que Impianti SRL establezca una política de seguridad que tenga presente los siguientes aspectos: brindar capacitación en todos los niveles, prestando especial atención a trabajadores en puestos clave, tales como los que erigen andamios y manejan grúas, cuyos errores pueden ser especialmente peligrosos para los demás; crear métodos o sistemas de trabajo seguros para las operaciones riesgosas; definir deberes y responsabilidades de supervisores y trabajadores; comunicar la información sobre seguridad y salud, y finalmente establecer comisiones de seguridad, cuyo propósito primordial es que la dirección y los trabajadores colaboren en el monitoreo del plan de seguridad de la obra, para impedir los accidentes y mejorar las condiciones de trabajo. Su tamaño y número de integrantes dependerán de la dimensión e índole de la obra en construcción en ese determinado momento. Deberá siempre ser un grupo orientado hacia la acción en el

### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

que estén representados tanto la dirección como los trabajadores. Las inspecciones de la obra que lleve a cabo la comisión promueven la concientización de la seguridad.

Detallamos a continuación un listado con las tareas relevantes que deberá llevar a cabo la comisión de seguridad dinámica:

- ∞ Reuniones regulares y frecuentes en la obra para considerar el programa de higiene y seguridad, realizando recomendaciones a la dirección.
- ∞ Estudio de los informes del personal de seguridad.
- ∞ Análisis de los informes sobre accidentes y enfermedades con el fin de hacer recomendaciones preventivas.
- ∞ Evaluación de mejoras implementadas.
- ∞ Estudio de las sugerencias presentadas por los trabajadores, en especial por los representantes de seguridad.
- ∞ Planificación de programas educativos de formación profesional, sesiones informativas y participación en estos.

Sumado a lo anteriormente expuesto, recomendamos la ejecución de un sistema en el cual la dirección reciba información rápidamente acerca de prácticas inseguras y equipos defectuosos. Las tareas de seguridad e higiene deben asignarse específicamente al capataz de obra.

Proponemos una gestión de riesgos de construcción e ingeniería de manera que se identifiquen y analicen los riesgos que potencialmente ocurran a lo largo del proceso de construcción. Esta gestión, buscará obtener evaluaciones de riesgos en proyectos de construcción para asistir a la empresa en la prevención y minimizar demoras e interrupciones potencialmente costosas.

Entendiendo que la complejidad de los proyectos de ingeniería y construcción cambia, la magnitud de los riesgos involucrados aumenta la posibilidad de impactos negativos y daños en los proyectos. Esta gestión de riesgos busca adaptarse a las



**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

continuamente cambiante industrias de construcción e ingeniería, manteniendo prácticas y procedimientos a lo largo del proceso de construcción.

Entre los deberes a tener en cuenta es necesario incluir lo siguiente:

- ∞ Supervisar diariamente la correcta utilización de herramientas de trabajo y EPP.
- ∞ Controlar el cumplimiento de horarios de ingreso, egreso y descanso de manera tal que se vea reducido el tiempo ocio.
- ∞ Suministro, construcción y mantenimiento de instalaciones de seguridad tales como caminos de acceso, sendas peatonales, barricadas, protección de arriba, etc.
- ∞ Construcción e instalación de carteles de seguridad.
- ∞ Medidas de seguridad características de cada oficio.
- ∞ Pruebas de los aparatos elevadores tales como grúas y guinches de carga, y los accesorios de izado, tales como cuerdas y argollas.
- ∞ Inspección y rectificación de las instalaciones de acceso, tales como andamios y escaleras de mano.
- ∞ Inspección y limpieza de las instalaciones de uso común, tales como servicios higiénicos, aseos, vestuarios y comedores.
- ∞ Transmisión de las medidas pertinentes del plan de seguridad a cada uno de los grupos de trabajo.
- ∞ Planes de emergencia y evacuación.
- ∞ Elaborar informes y reportes diarios, semanales y/o mensuales, sobre los acontecimientos y resultados obtenidos.

Impianti SRL debe nombrar una o varias personas adecuadamente calificadas, entre ellas el ingeniero Santiago Pérez, cuya principal y especial responsabilidad será la

### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

promoción de la higiene y seguridad. Deberá tener acceso directo al directorio de la empresa y, entre sus responsabilidades, estarán las siguientes:

- ☞ La organización de información que habrá de transmitirse desde la dirección a los obreros.
- ☞ La organización y conducción de programas de formación en seguridad, incluso capacitación básica de los trabajadores de la obra.
- ☞ La investigación y estudio de las circunstancias y causas de accidentes y enfermedades ocupacionales, a fin de aconsejar sobre medidas preventivas.
- ☞ Prestar servicio de consultoría y respaldo técnico a la comisión de seguridad.
- ☞ Participar en la planificación previa de la obra.

Para cumplir estas funciones, el encargado de seguridad debe contar con experiencia en la industria y tener una formación adecuada.

Consideramos que el ingeniero Pérez es la persona indicada para cumplir esta función, ya que cuenta con considerable experiencia en la industria, una suficiente formación profesional y conoce detalladamente la empresa.

También es importante el rol que cumplen los trabajadores. Desde el área de Recursos Humanos de la empresa, corresponde concientizar a los operarios que todo trabajador tiene el deber moral de ejercer el máximo cuidado de su propia seguridad y la de sus compañeros. Existen varias maneras de lograr la participación directa de los trabajadores en el acondicionamiento de la obra, por ejemplo:

- ☞ Sesiones previas de instrucción: reuniones con los supervisores antes de comenzar la tarea, dando a estos y a los obreros, la oportunidad de considerar los problemas de seguridad que pueden plantearse y su posible solución. Es una actividad sencilla que puede evitar accidentes graves.
- ☞ Control de seguridad: prueba que realizan los trabajadores para verificar la seguridad del medio ambiente antes de comenzar una operación, permitiendo a

## Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

estos tomar medidas preventivas para corregir situaciones de riesgo que luego puedan exponerlos a peligro.

Para finalizar la propuesta de mejora, consideramos apropiado establecer un plan de acción para la empresa Impianti SRL, con el objetivo de organizar y optimizar el trabajo en las obras que se lleven a cabo.

### PLAN DE ACCIÓN

#### 1. Gestión de la obra

1.1. El constructor realiza las actividades necesarias para la ejecución de una obra, es decir, gestiona la materialización de un proyecto: administra, gobierna, manda, ordena, dispone, organiza los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para construir una obra.

Para gestionar una obra se necesita que desempeñen correctamente sus funciones los distintos componentes de la organización:

- Equipo de dirección.
- Equipo técnico.
- Equipo administración.

1.2. Debe existir, por tanto, un registro o archivo de todos los documentos que exige la obra durante su ejecución:

- Actas.
- Facturas.
- Libro de órdenes.
- Libro de incidencias.
- Mediciones.
- Certificaciones.

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

- Resultados de los ensayos.
- Partes de trabajo.
- Visitas de obra.

### 1.3. El diario de obra:

Debe redactarlo el jefe de obra y en él se deben anotar los hechos más importantes del día:

- Órdenes recibidas.
- Reuniones celebradas.
- Visitas a obras: inspección de trabajo, auditorías, etc.
- Anotaciones en el libro de órdenes o de incidencias.
- Hechos singulares y relevantes.
- Días laborables no trabajados.

### 1.4. Comunicación dentro del equipo de obra:

Puede ser verbal o escrita, pero es fundamental el paso de información entre los miembros del equipo para un correcto funcionamiento.

- Verbal: A lo largo de cada día entre diferentes responsables. Rápida y eficaz.
- Escrita: Entre diferentes responsables. Debe reflejar fecha y hora. Se sintetiza el problema, se clarifica, evitan charlas innecesarias y sobre todo, los afectados, son conscientes de las responsabilidades que asumen.

El jefe de obra debe informar a los niveles inferiores de los objetivos de la obra y de su responsabilidad. A su vez debe informar en sentido ascendente la marcha de la obra. Entre los distintos responsables, las notas o informes deben ser: claros, concisos, concretos, no divagatorios.

### 1.5. Informe semanal:

Sirve de recordatorio sobre problemas que hay que ir solucionando.

Habla de:

- Seguimiento de: seguridad, calidad y control de costos.
- Ritmo de la obra.
- Suministro de materiales.
- Mano de obra o equipos necesarios.
- Maquinaria, etc.

### 1.6. Reuniones de trabajo:

Para la adecuada planificación y seguimiento de la obra, se pueden plantear reuniones diarias, semanales, mensuales y semestrales.

Si existen desviaciones de plazo, económicas, de calidad, de seguridad, se deben establecer correcciones que sean posibles, para alcanzar los objetivos o plantear otros más realistas.

La información adecuada y provista continuamente contribuye a mejorar el funcionamiento del equipo de obra. Es importante conocer los éxitos y fallos que se van produciendo.

Además, con todas estas reuniones se consigue una mayor integración y motivación del personal, así como un mejor ambiente de trabajo.

## **2. Organización de la obra**

2.1. La organización de una obra se realiza para coordinar los medios humanos y materiales más adecuados; establecer los métodos y procedimientos del trabajo a

### Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL

---

realizar, sus características, situación y demás circunstancias particulares necesarias para la materialización de un proyecto.

2.2 Estudio de la obra: Para un estudio correcto de la obra debemos tener presente los siguientes cuestionamientos:

- Posibilidad de cumplir el plazo determinado.
- Prescripciones técnicas especiales.
- Revisiones de precios.
- Plazos de presentación de documentación.
- Retenciones, multas.
- Comunicaciones de la obra por carretera, itinerarios y distancias por los puntos y poblaciones necesarios para el desarrollo de la obra.
- Fuentes de suministros de productos, distancias, medios de comunicación, proveedores, etc.
- Accesos a la obra.
- Servicios generales en el lugar de la obra, agua, electricidad, posibilidades de dotación y costo.
- Reconocimiento del terreno, posibilidad de excavación y maquinaria a utilizar, cimentaciones en las obras de fábrica.
- Lugares de extracción de los materiales necesarios para la obra.
- Permisos y costos. Necesidad de comprobar mediante ensayos la calidad exigida por el proyecto.
- Informes sobre el lugar y la zona, pluviometría en las épocas de lluvia intensa, temperaturas, etc.

2.3. Fase de preparación de la obra

En esta fase se realiza la previsión y programación de la obra y normalmente la desarrolla el departamento de estudios de la empresa.

Se pueden dividir en diferentes actuaciones:

- Estudios preparatorios.
- Plan de obra.
- Plan de instalaciones.
- Plan financiero.

#### 2.4. Fase de ejecución de la obra

Fase donde se ejecuta la obra y que se divide en diferentes etapas:

- Fase de implantación de la obra.
- Estudio de higiene y seguridad.
- Fase de desarrollo.
- Fase de terminación.

### 3. Control de la obra

El control de la ejecución de la obra consiste en vigilar en todo momento el cumplimiento de lo relativo a la planificación prevista, comprobación de resultados, rectificación de los planteamientos iniciales donde sean preciso y ajuste a la nueva situación y, en lo posible, corrección de las desviaciones negativas que lo originan.

3.1. Ninguna empresa puede prescindir del control, si no quiere encontrarse con situaciones imprevistas de riesgos. El control es un proceso de observación y comparación con magnitudes previstas de antemano, que nos permiten obtener información para regular decisiones y alcanzar objetivos.

El control de las obras presenta muchos aspectos a tener en cuenta: técnicos, económicos, financieros, legales, personales, de tiempos, de calidad, etc.

### 3.2 El control se basa en lo siguiente:

- Obtención de datos necesarios respecto a los resultados.
- Comparación de datos obtenidos con estándares.
- Realizar acciones correctivas, si fuese necesario.

### 3.3. Control de producción y costos:

De las mediciones y valoraciones periódicas de la producción, se obtienen los datos necesarios para la confección de certificaciones y liquidaciones así como facturación de proveedores, etc.

### 3.4. La contabilidad empresarial está dirigida a dos objetivos principales:

- Contabilidad de costos, interna o de explotación: controla la economía de las medidas y procesos constructivos.
- Contabilidad financiera, general o principal: se encarga del control del resultado anual.

### 3.5. Cumplimiento de plazos de ejecución:

Con apoyo del organigrama de la obra debemos ir comprobando si los plazos previstos inicialmente se cumplen o no.

Si las desviaciones son significativas debemos indagar los motivos: por defecto de los materiales, maquinaria, mano de obra, a raíz de las instalaciones, etc.

Una vez localizado el problema debe subsanarse y corregir, si es posible, recuperando el tiempo perdido.

### 3.6. El control de la calidad debe cubrir los siguientes puntos:

- Definir los elementos constructivos, materiales y zonas críticas a controlar.
- Detallar cómo y cuándo se harán los controles.
- Establecer quién realiza el control.
- Definir los responsables del control técnico de ejecución.



---

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

- Establecer los ensayos y pruebas a realizar.

3.7. Si la empresa constructora quiere alcanzar los objetivos previstos de ejecutar las obras conforme a proyecto, cumpliendo con los niveles de calidad definidos, en el plazo y costo establecidos, y con los medios de seguridad adecuados, debe establecer un sistema de gestión de la calidad.

3.8. Se deben programar puntos de inspección que tengan por objetivo controlar la ejecución de la obra.

Para ello se deben fijar instrucciones que recojan las actividades a realizar y controlar, y lleven los criterios de control.

Apartados a controlar:

- Control de ejecución de distintas fases de la obra.
- Instalaciones: materiales empleados conforme a normativas, realización de pruebas de funcionamiento (hidráulicas, etc.).
- Determinación de cuántas listas de chequeo son necesarias para el control de ejecución dependerá de cada obra.

#### **4. Análisis de resultados**

Consiste en comprobar qué actividades han sufrido mayores desviaciones y dentro de estas tareas, qué ha producido esta desviación, ya sea por costos, mano de obra, plazos, maquinaria, materiales, etc.

#### **5. Correcciones**

Las medidas correctivas que se adopten pueden ser disciplinarias, y en ese caso, se comunicarán a los mandos responsables para que se tomen las medidas oportunas.

### XIII- CONCLUSIÓN

El principal recurso que tiene un sistema de producción son los seres humanos quienes extraen, crean, transforman, utilizan y administran las materias primas para la obtención de un producto final. Al catalogar la construcción como un sistema productivo, y basándonos en la afirmación anterior, la adecuada gestión de los recursos humanos que intervienen en este sector adquiere una importancia fundamental para el óptimo desarrollo de todas las actividades que conforman su sistema de producción.

Sin embargo, investigando y recabando información para la realización de este trabajo, se descubrió, como dato de interés, que el rubro de la construcción es el que mayor siniestralidad laboral posee en Argentina, exponiendo a los trabajadores a riesgos que no pueden ser considerados de menor importancia.

La empresa con la que trabajamos, Impianti SRL, es una empresa que pertenece a este sector y no está ajena a esta problemática, es por eso que consideramos la necesidad de crear un plan para mejorar el desarrollo adecuado del sistema productivo de esta organización, teniendo como eje central la gestión de recursos humanos enfocada a la higiene y seguridad.

Luego de todo lo analizado y lo investigado en este proyecto de grado, podemos concluir en lo siguiente:

- ☞ Todo accidente es el resultado de la combinación de riesgos físicos y humanos, como consecuencia del mal funcionamiento del sistema de seguridad.
- ☞ La seguridad es responsabilidad de todos y cada uno de los individuos que conforman la organización, desde los trabajadores hasta el más alto ejecutivo.
- ☞ Se considera importante y necesario actuar de manera preventiva que de manera correctiva, ya sea para la empresa como así también la seguridad de sus trabajadores.

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

∞ La acción preventiva incide directamente sobre el factor humano, concientizándolo y sensibilizándolo a través de los efectos que producen los accidentes, despertando mayor interés por la seguridad.

∞ Todos los riesgos y accidentes de trabajo, pueden ser prevenidos mediante un adecuado programa sobre higiene y seguridad, y la correcta utilización de la normativa vigente.

∞ Es de vital importancia hacer énfasis en la necesidad de contar con un programa permanente de higiene y seguridad dentro de la organización, así como también una persona capacitada para llevarlo a cabo.

Para finalizar; podemos afirmar que la evaluación, información, formación y concienciación son las claves para reducir los riesgos laborales, no solamente en el sector de la construcción, sino en todo el ámbito laboral en general.

*Querer hacer crecer una empresa sin hacer crecer a sus empleados, es como querer construir un edificio resistente sin ladrillos. – Lifeder.*

#### XIV- BIBLIOGRAFÍA

- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1981). *Comportamiento en las Organizaciones*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Eco, H. (2005). *¿Cómo se hace una tesis?* España: Editorial Gediza.
- Scheinsohn, D. A. (1993). *Comunicación estratégica: Management y fundamentos de la imagen corporativa*. Buenos Aires, Argentina: Macchi Grupo Editor S.A.
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Neffa, J. C. (1988). *¿Qué son las condiciones y medio ambiente del trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Argentina: Editorial Hvmantitas.
- Cortés Díaz, J. M. (2007). *Seguridad e Higiene Laboral*. Madrid: Editorial Tébar.
- Piñuel Raigada, J. L. (1997). *Teoría de la Comunicación y Gestión de las Organizaciones*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Ley n.º 19.587. Higiene y Seguridad en el Trabajo, Córdoba, Argentina, enero del 2008. Con el Decreto 351/79 y la Resolución 295/03.
- Decreto n.º 911/96. Higiene y Seguridad para la Construcción, Buenos Aires, Argentina, 5 de agosto de 1996.
- Ley n.º 24557. Riesgos de Trabajo. Sancionada: 13 de septiembre de 1995. Promulgada: 3 de octubre de 1995.
- Convenio Colectivo de Trabajo n.º 76/75 de UOCRA. Buenos Aires, 22 de julio de 1975.
- Milkovich, G.T., Boudreau, J.W. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana

## **ANEXO I: ENTREVISTA AL ENCARGADO DE INGENIERÍA Y OBRAS DE LA EMPRESA IMPIANTI SRL**

**1- ¿Qué puesto ocupa en la organización?**

Gerencia de Obras

**2- ¿Qué tareas lleva a cabo?**

Coordinación de todas las obras que la empresa toma.

**3- ¿Tiene personas a cargo? ¿Cuántas?**

Sí, dos directas, y entre 8 a 20 indirectas.

**4- ¿Cuántos años de antigüedad posee en la empresa?**

10 años.

**5- ¿Conoce la misión de la empresa? ¿Trabajan basados en ella?**

La empresa no tiene definida su misión, ni su visión, ni sus valores, ni sus objetivos.

**6- ¿Piensa usted que la empresa se encuentra cubierta en relación a los factores de riesgo que se puedan producir en las obras que ustedes realizan?**

Sí, la empresa cumple con todas sus obligaciones en cuanto a los riesgos laborales, y los riesgos o accidentes laborales. Además, debido a los clientes para los que trabajamos, es inaceptable el incumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad (HyS).

**7- ¿Brindan ustedes las herramientas necesarias para el correcto desempeño de sus trabajadores? ¿Qué herramientas?**

Sí, brindamos todas las herramientas. Desde herramientas de mano, como amoladoras, soldadoras, prolongaciones, tableros eléctricos de protección general y particular, como así también todos los elementos de protección personal (EPP), como ropa adecuada de trabajo, protecciones faciales, auditivas, etc.

**8- ¿Se verifica el correcto uso de estas herramientas? ¿Quién es el encargado de supervisar lo anteriormente mencionado?**

Sí, se verifica. Los responsables de los controles son los capataces de obra, los encargados de obras, nuestros ingenieros especialistas en HyS, quienes realizan visitas semanales a las obras para capacitar y auditar, y nuestros comitentes.

**9- ¿Considera usted que es necesario mejorar algún aspecto relacionado con la higiene y seguridad en la empresa? ¿Qué ajustes realizaría?**

No, el mecanismo empleado funciona adecuadamente, ya que hace aproximadamente 8 años que no sufrimos accidentes laborales graves. Además nuestros procedimientos son aceptados por empresas como Arcor, VW, Renault, Libertad, Dinosaurio, Sancor, entre otros.

**10- ¿Los obreros presentan conformidad a la hora de utilizar las herramientas de trabajo brindadas por la empresa? ¿O se rehúsan a su utilización?**

Presentan conformidad y las emplean. Saben y entienden que es para su seguridad.

**11- ¿Han tenido empleados que hayan sufrido accidentes laborales en las obras que realizan? En caso afirmativo, ¿cómo ha respondido la empresa respecto de este acontecimiento?**

Nuestro último accidente ocurrió hace aproximadamente 8 años. La empresa respondió con el procedimiento estándar brindado por la ART contratada en ese momento.

**12- ¿Existe capacitación constante en los obreros sobre la higiene y la seguridad en el trabajo?**

Sí, existe, se realiza semanalmente por nuestros especialistas en HyS en las obras. Además es una exigencia de nuestros comitentes.

**13- ¿La empresa, cumple con los requisitos solicitados por la Municipalidad y el sindicato de la UOCRA, respecto a la higiene y seguridad de sus empleados?**

Sí cumple.

## **ANEXO II: ENTREVISTA A LA ENCARGADA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA IMPIANTI SRL**

### **1- ¿Qué puesto ocupa en la organización?**

Encargada de Recursos Humanos.

### **2- ¿Qué tareas lleva a cabo?**

Inscripciones en ART, altas y bajas, liquidación de sueldos, solicitud de ropa y elementos de trabajo, control de ausentismo y presentismo.

### **3- ¿Tiene personas a cargo? ¿Cuántas?**

No, ninguna. Soy la única persona designada para las tareas de RR. HH.

### **4- ¿Cuántos años de antigüedad posee en la empresa?**

Cuatro años en la empresa. Ingresé como estudiante y me recibí de Técnica en RR. HH. hace un año.

### **5- ¿Conoce la misión de la empresa? ¿Trabajan basados en ella?**

Impianti SRL no tiene una misión establecida, no hay nada detallado por escrito.

### **6- ¿Piensa usted que la empresa se encuentra cubierta en relación a los factores de riesgo que se puedan producir en las obras que ustedes realizan?**

Totalmente, es de vital importancia que se cumplan todas y cada una de las normas de Higiene y Seguridad, sin que se respeten no podemos trabajar. Supervisamos esto semanalmente.

### **7- ¿Brindan ustedes las herramientas necesarias para el correcto desempeño de sus trabajadores? ¿Qué herramientas?**

Así es, Impianti SRL ofrece todas las herramientas de trabajo a cada uno de los trabajadores: cascos, botines, guantes, herramientas eléctricas, algunos equipos también, etc.

**8- ¿Se verifica el correcto uso de estas herramientas? ¿Quién es el encargado de supervisar lo anteriormente mencionado?**

Como te decía anteriormente, se supervisa todo el accionar de los trabajadores de manera semanal, hasta diariamente en algunos casos si es necesario. Tenemos ingenieros especialistas en Higiene y Seguridad que junto a capataces controlan y verifican el uso correcto de las herramientas brindadas.

**9- ¿Considera usted que es necesario mejorar algún aspecto relacionado con la higiene y seguridad en la empresa? ¿Qué ajustes realizaría?**

Siempre hay cosas por mejorar, no sé si habría que realizar algún ajuste o no, creo que las cosas se están haciendo bastante bien. Confiamos en nuestros ingenieros que son especialistas en esa materia.

**10- ¿Los obreros presentan conformidad a la hora de utilizar las herramientas de trabajo brindadas por la empresa? ¿O se rehúsan a su utilización?**

Reconozco que algunos pueden llegar a ser más irresponsables que otros, pero sabemos que son conscientes y saben que las normas acerca del uso de las herramientas, debe respetarse al pie de la letra, no solamente por indicaciones de la empresa sino por su propio bienestar.

**11- ¿Han tenido empleados que hayan sufrido accidentes laborales en las obras que realizan? En caso afirmativo, ¿cómo ha respondido la empresa respecto de este acontecimiento?**

Para obtener información más precisa habría que consultarle al ingeniero. Sin embargo, en estos cuatro años de trabajo que tengo en la empresa, he tratado casos de accidentes laborales muy pequeños, tales como: dolores de muñeca, columna, algún corte que no fue de gravedad; cosas que tuvimos que ver con la ART pero que no llegaron a ser grandes accidentes.

**12- ¿Existe capacitación constante en los obreros sobre la higiene y la seguridad en el trabajo?**





**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

Sí, realizamos capacitaciones, en lo posible semanalmente. Es parte de la supervisión que realizan los ingenieros y capataces de obra también.

**13- ¿La empresa, cumple con los requisitos solicitados por la Municipalidad y el sindicato de la UOCRA, respecto a la higiene y seguridad de sus empleados?**

Claro que sí, es un requisito primordial para que pueda funcionar la organización.

## **ANEXO III: ENCUESTA REALIZADA A LOS OPERARIOS QUE TRABAJAN PARA LAS OBRAS DE IMPIANTI SRL**

Esta encuesta es totalmente anónima y voluntaria. Los datos servirán para obtener un panorama representativo de las características de la higiene y seguridad en la empresa y se utilizarán con fines académicos.

### **1- ¿Cuántas horas trabaja diariamente?**

- Entre 4 y 6 horas
- Entre 6 y 8 horas
- Entre 8 y 10 horas
- Más de 10 horas

### **2- ¿En qué franja horaria?**

- Matutina
- Diurna
- Nocturna
- Rotativa

### **3- ¿La empresa le brinda las herramientas necesarias para sus tareas diarias?**

- Sí
- No
- A veces

**4- ¿Utiliza dichas herramientas?**

- Siempre
- Nunca
- A veces

**5- ¿Considera que es beneficioso el uso de estas herramientas?**

- Son de vital importancia
- No ayudan demasiado
- No sirven para nada

**6- ¿Tuvo algún accidente laboral?**

- Sí
- No

**7- ¿Sus superiores le brindan la información necesaria para el correcto uso de las herramientas de trabajo?**

- Sí
- No
- A veces

**8- ¿La correcta utilización de las herramientas ya mencionadas, es supervisada por una persona idónea?**

- Sí
- No
- A veces

**9- ¿Sus tareas y desempeños son supervisados?**

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Nunca

**10-¿La empresa les brinda cursos y capacitaciones?**

- Sí
- No
- A veces

**11-¿Le gustaría recibir mayores conocimientos sobre las tareas que usted realiza?**

- Sí
- No

**Gestión de Recursos Humanos en higiene y seguridad laboral de la empresa Impianti SRL**

---

**12-¿Conoce si tiene cobertura médica?**

- Sí
- No
- NS/NC

**13-¿Tiene libreta de fondo de desempleo?**

- Sí
- No
- NS/NC

Muchas gracias por su colaboración.