

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD  
LABORAL EN UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA  
UBICADO EN EL ÁREA METROPOLITANA”  
(TOMO ANEXOS)**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

presentado ante la

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
como parte de los requisitos para optar al título de  
**INGENIERO INDUSTRIAL**

REALIZADO POR

Br. PARRA M., Anabel.

PROFESOR GUIA

Ing. ÁLVAREZ, Alexander

FECHA

MARZO 2010



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

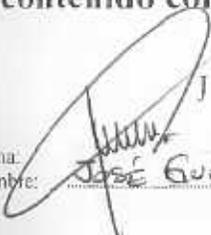
FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD  
LABORAL EN UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA  
UBICADO EN EL ÁREA METROPOLITANA”  
(TOMO ANEXOS)**

Este Jurado; una vez realizado el examen del presente trabajo ha evaluado  
su contenido con el resultado: 20 Puntos

JURADO EXAMINADOR

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: <u>JOSÉ GUEVARA</u>	Nombre: <u>Alexander Alvarez</u>	Nombre: <u>Anabel Parra</u>

REALIZADO POR

Br. PARRA M., Anabel.

PROFESOR GUIA

Ing. ÁLVAREZ, Alexander

FECHA

MARZO 2010



## INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS.....	III
INDICE DE FIGURAS.....	IV
ANEXOS A: REFERENCIAS TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS.....	1
A.1 EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON COMPUTADORAS.....	2
A.2 EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON CAJAS REGISTRADORAS.....	8
A.3 MÉTODO DE EVALUACIÓN RULA.....	13
A.4 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO ISTAS21.....	18
A.5 CALIDAD DEL AIRE EN ESPACIOS INTERIORES.....	23
A.6 LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS BIOLÓGICOS EN COCINAS.....	25
A.7 INSPECCIÓN GENERAL DE SEÑALIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA.....	28
A.8 METODOLOGÍA FINE.....	32
A.9 LISTADO DE RIESGOS POR ACCIDENTES EN ESTUDIO.....	34
A.10 FOTOS DE WENCO LOS PALOS GRANDES C.A.....	35
ANEXOS B: DATOS REGISTRADOS Y RESULTADOS OBTENIDOS.....	36
B.1 LISTADO DE PRODUCTOS.....	37
B.2 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON COMPUTADORAS.....	38
B.3 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON CAJAS REGISTRADORAS.....	39
B.4 EVALUACIÓN SEGÚN RAPID UPPER LIMB ASSESMENT (RULA).....	45
B.5 EVALUACIÓN CON EL PROGRAMA 3DSSSP.....	50
B.6 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS MEDICIONES DE RUIDO EN EL BACK ROOM.....	57
B.7 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS MEDICIONES DE RUIDO EN LA COCINA.....	58
B.8 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS MEDICIONES DE RUIDO EN LA OFICINA DE LOS GERENTES.....	59
B.9 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS MEDICIONES DE ILUMINACIÓN EN LAS ÁREAS DE ESTUDIO.....	60
B.10 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS MEDICIONES DE TEMPERATURA EN LAS ÁREAS DE ESTUDIO.....	61
B.11 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS MEDICIONES DE HUMEDAD RELATIVA EN LAS ÁREAS DE ESTUDIO.....	62
B.12 DATOS PARA EL CÁLCULO DE LA VENTILACIÓN EN LAS ÁREAS DE ESTUDIO.....	63



B.13 RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE LA CALIDAD DEL AIRE EN ESPACIOS INTERIORES.....	64
B.14 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS BIOLÓGICOS EN RESTAURANTES.....	65
B.15 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SEÑALIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA..	66
B.16 DE LAS SANCIONES DEL INPSASEL SEGÚN LA LOPCYMAT.....	69
B.17 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DE WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. ...	72

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Puntuación del brazo según metodología RULA.....	13
Tabla 2: Puntuación del antebrazo según metodología RULA.....	13
Tabla 3: Puntuación de la muñeca según metodología RULA.....	14
Tabla 4: Puntuación del giro de la muñeca según metodología RULA.....	14
Tabla 5: Puntuación del cuello según metodología RULA.....	15
Tabla 6: Puntuación del tronco según metodología RULA.....	15
Tabla 7: Puntuación de las piernas según metodología RULA.....	16
Tabla 8: Puntuación global para el grupo A.....	16
Tabla 9 Puntuación global para el grupo B.....	16
Tabla 10: Puntuación para la actividad muscular.....	17
Tabla 11: Puntuación para las fuerzas ejercidas.....	17
Tabla 12: Puntuación final del método RULA.....	17
Tabla 13: Niveles de actuación según la puntuación final obtenida.....	17
Tabla 14: Criterios de valoración para el nivel de probabilidad de ocurrencia según metodología FINE.....	33
Tabla 15: Criterios de valoración correspondientes al nivel de consecuencia según la Metodología FINE.....	33
Tabla 16: Criterios de valoración correspondientes al nivel de exposición según Metodología FINE.....	33
Tabla 17: Resultados obtenidos de las mediciones de iluminación en el Back Room.....	59
Tabla 18: Resultados obtenidos de las mediciones de iluminación en la Oficina de los Gerentes.....	59
Tabla 19: Resultados obtenidos de las mediciones de iluminación en el área de la Cocina.....	59
Tabla 20: Resultados obtenidos de las ediciones de temperatura en el Back Room.....	60
Tabla 21: Resultados obtenidos de las mediciones de temperatura en la Oficina de los Gerentes.....	60
Tabla 22: Resultados obtenidos de las mediciones de temperatura en el área de la Cocina.....	60
Tabla 23: Resultados obtenidos de las mediciones de humedad relativa en el Back Room.....	61
Tabla 24: Resultados obtenidos de las mediciones de humedad relativa en el Back Room.....	61
Tabla 25: Resultados obtenidos de las mediciones de humedad relativa en el área de la Cocina.....	61
Tabla 26: Datos registrados para el cálculo de la ventilación.....	62
Tabla 27: Sanciones del INPSASEL.....	70



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Área de la Cocina.....	35
Figura 2: Área de la Oficina de los Gerentes.....	35
Figura 3: Área del Back Room.....	35
Figura 4: Almacén de Secos.....	35
Figura 5: Cámara refrigeradora.....	35



## ANEXOS A: REFERENCIAS TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS



### A.1 Evaluación de los Puestos de Trabajo con Computadoras



# EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON COMPUTADORAS



## DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Nombre del Centro:

Ubicación:

## REALIZADO POR:

Nombre y Apellido	C.I.	Cargo	Firma

Área Operativa: \_\_\_\_\_ Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_

## DELEGADOS DE PREVENCIÓN:

Nombre y Apellido	C.I.	Firma

## ASPECTOS INSPECCIONADOS

## RESPUESTA

ARREGLO DE LOS ELEMENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO	RESPUESTA		
	S	NO	N/A
1. ¿Han sido eliminados los potenciales accidentes como: tropezar o golpearse?			
¿Existen bordes sobresalientes?			
¿Existen cables en el suelo?			
¿Existen bordes afilados?			
¿Existen bordes y aristas redondeados?			
¿Existen objetos en el área de circulación?			
¿Existe soporte seguro para los objetos?			
¿Tienen los armarios y/o puertas puntos que aprieten o pellizquen?			
2. ¿Se han tomado en cuenta los requerimientos de espacio?			
¿Existe un espacio de circulación de al menos 1,5 m <sup>2</sup> ?			
¿Existe un espacio adicional de al menos 50 cm para las gavetas y puertas?			
¿Tienen las ventanas y puertas un ancho de al menos 50 cm?			
¿Se dispone de espacio suficiente en torno al puesto para acceder al mismo, así como para levantarse y sentarse sin dificultad?			
3. ¿Es suficiente el espacio disponible para colocar los accesorios de las tareas?			
¿Existe espacio para guardar las propiedades personales?			
¿Existe espacio para registro espontáneo de documentos y accesorios de las tareas?			
4. ¿Está el monitor completamente apoyado y no proyecta más allá de la superficie del mismo?			
¿Los equipos proyectan más allá de la superficie del escritorio?			
¿Es la distancia monitor - ojo aceptable?			
5. ¿Es la distancia visual entre la pantalla, el teclado y el porta documentos (si existe) similares?			
¿Es la distancia visual ajustable a las preferencias individuales?			
¿La distancia visual está entre 40 y 70 cm en postura erguida?			
6. ¿Es la línea de visión paralela a la ventana cuando el empleado está sentado frente a la pantalla?			
¿Esta el hombro del empleado apuntando hacia la ventana?			
¿Existe alguna ventana en la línea de visión del empleado?			
Total de aspectos evaluados	/6	/6	
Total de aspectos evaluados (%)			



## EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON COMPUTADORAS



ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
EVALUACIÓN DE LA SILLA DE TRABAJO	SI	NO	N/A
7. ¿Posee la silla del empleado los requisitos mínimos?			
¿La silla de trabajo permite una posición estable (exenta de desplazamientos involuntarios, balanceos, riesgo de caídas, etc.)?			
¿Resulta cómoda la inclinación del plano del asiento?			
¿El asiento tiene el borde anterior adecuadamente redondeado?			
¿Posee la silla cinco soportes con ruedas?			
¿Existe algún funcionamiento accidental en mecanismos de ajuste?			
¿La altura de la silla es regulable entre 35 y 52 cm?			
¿Existe amortiguamiento al sentarse (incluso en la posición más baja)?			
¿La silla posee elementos que aprieten o pellizquen?			
¿El ancho del asiento es suficiente para que el trabajador se sienta cómodo?			
¿El ancho del respaldo es rígido y suficientemente adaptable en altura y profundidad a la curvatura normal de la columna lumbar?			
¿La altura del reposabrazos es ajustable?			
¿La distancia entre los reposabrazos es ajustable?			
¿La tapicería es porosa (permeable)?			
¿Forman el brazo y el antebrazo un ángulo de articulación de 90° a 100°?			
8. ¿Es la longitud del asiento cómoda para el trabajador?			
¿La profundidad del asiento se utiliza completamente?			
¿Es posible apoyar la espalda completamente en el respaldo sin que el borde del asiento presione la parte posterior de las piernas?			
9. ¿Se adapta la silla a las dimensiones del cuerpo?			
¿Los pies descansan cómodamente?			
¿Forman el muslo y la parte baja de la pierna un ángulo recto?			
¿El borde inferior del respaldo está ligeramente por encima de la superficie del asiento?			
¿La parte superior del respaldo está por debajo del omoplatos?			
¿Tiene el empleado una postura erguida?			
¿Es la longitud entre el borde posterior del asiento y el borde superior del respaldo mayor a 50 cm?			
En posición erguida y usando el reposabrazos, en caso de que exista, el brazo se encuentra en una posición relajada y permite alcanzar el teclado en forma natural?, ¿Los codos se apoyan en el apoyabrazos?, ¿Forman el brazo y el antebrazo un ángulo de articulación de 90° a 100°?			
Total de aspectos evaluados	/3	/3	
Total de aspectos evaluados (%)			

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
EVALUACIÓN DE LOS ESCRITORIOS DE TRABAJO	SI	NO	N/A
10. ¿Posee el escritorio los requisitos mínimos?			
¿El tablero de trabajo soporta sin moverse el peso del equipo y el de cualquier persona que eventualmente se apoye en alguno de sus bordes?			
¿Existe un área continua de trabajo de por lo menos 1,28 m <sup>2</sup> ?			
¿La altura del escritorio permite que los apoyabrazos de la silla pasen por debajo del mismo?			
¿La altura del escritorio está entre 60 y 80 cm en el caso de ser regulable ó entre 68 y 72 cm en caso de ser fija?			
¿El ancho del escritorio es de por lo menos 160 cm?			
¿La profundidad del escritorio es de por lo menos 80 cm?			
¿Hay espacio suficiente para cambiar la disposición de los elementos del puesto de trabajo?			
¿El espacio para las piernas está libre de apoyos y sub - estructuras?			
¿Evita la superficie del escritorio reflejos molestos?			



## EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON COMPUTADORAS



11. ¿Se adapta el escritorio a las dimensiones del cuerpo?			
¿La altura de la silla se ajusta a la altura del escritorio?			
¿Las manos descansan cómodamente sobre la superficie de la mesa o del teclado, tal que el brazo y la mano formen una línea recta?			
¿Es usado un apoyapie en caso de que los mismos no reposen cómodamente en el piso?			
12. ¿El espacio bajo la mesa permite moverse cómodamente?			
¿La altura del espacio libre debajo de la mesa está entre 60 y 80 cm?			
¿La profundidad del espacio libre debajo de la mesa es de al menos 60 cm?			
¿En el puesto de trabajo hay espacio suficiente para variar la postura sentado?			
¿El trabajador puede estirar las piernas cómodamente?			
Total de aspectos evaluados	/3	/3	
Total de aspectos evaluados (%)			

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
EVALUACIÓN DEL TECLADO Y RATÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO	SI	NO	N/A
13. ¿Posee el teclado los requisitos mínimos?			
¿El teclado puede colocarse separadamente de la pantalla?			
¿Tiene el teclado un ángulo de inclinación de 0 y 25°?			
¿El teclado permanece fijo durante su uso y no se resbala hacia los lados?			
¿La altura de la tercera fila de teclas es menor o igual a 30 mm?			
¿La superficie del teclado es mate?			
¿Poseen las teclas una superficie cóncava?			
¿Las principales secciones del teclado (bloque alfanumérico, bloque numérico, teclas del cursor y teclas de función) están claramente delimitados y separados entre sí por una distancia de, al menos, la mitad de la anchura de una tecla?			
¿El teclado incluye la letra "ñ"?			
¿Son las marcas de las teclas claras y resistentes al uso?			
¿Ofrecen las teclas una pequeña resistencia al movimiento?			
14. ¿Es el espacio entre el teclado y el borde del escritorio de aproximadamente 10 cm?			
15. ¿Posee el ratón los requisitos mínimos?			
¿Su diseño se adapta a la curva de la mano permitiéndole un accionamiento cómodo?			
¿Considera que el movimiento del cursor en la pantalla se adapta satisfactoriamente al que se realiza con el "ratón"?			
Total de aspectos evaluados	/3	/3	
Total de aspectos evaluados (%)			

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
EVALUACIÓN DE LAS PANTALLAS EN LOS PUESTO DE TRABAJO	SI	NO	N/A
16. ¿Es posible girar e inclinar el monitor fácilmente?			
¿La pantalla es ajustable a la línea de visión del empleado?			
¿El empleado debe girar constantemente la cabeza?			
¿El trabajador está sometido a posiciones estáticas prolongadas?			
17. ¿El tamaño del monitor se ajusta a las necesidades del trabajador y permite trabajar cómodamente?			
¿El tamaño de la diagonal del monitor es de 15 pulgadas?			
¿Tiene la pantalla una resolución de 640 x 480 píxeles?			
18. ¿Es correcta la ubicación de la pantalla?			
¿Están los ojos a la misma altura de la primera fila de la pantalla?			
19. ¿El monitor produce parpadeo?			



## EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON COMPUTADORAS



Alguna ventana o luminaria como lámparas y fluorescentes, ¿Provocan reflejos molestos en la pantalla?			
¿Se percibe algún parpadeo en el campo visual tomando en cuenta la venciad de la pantalla?			
20. ¿Está la pantalla libre de cualquier luz intensa y reflejos?			
¿Refleja la pantalla luz natural o artificial?			
¿Muestra la pantalla luz intensa o reflejos en algún ángulo de visión?			
21. ¿Los caracteres son suficientemente grandes y legibles?			
Algunos caracteres específicos, como 0, O, 5, S 8 y B, así como las mayúsculas y minúsculas, ¿se confunden?			
¿Se mezclan los caracteres?			
¿Se pueden enfocar los caracteres con nitidez, sin distorsiones, incluso en los bordes de la pantalla?			
22. ¿Es cómodo el contraste del despliegue entre la información y el fondo (se presentan los objetos oscuros sobre fondo claro, evitando reflejos)?			
23. ¿Se pueden modificar fácilmente los ajustes del contraste, brillo, posición y tamaño de los iconos de la pantalla?			
Total de aspectos evaluados	/8	/8	
Total de aspectos evaluados (%)			

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
	SI	NO	N/A
<b>EVALUACIÓN DE LA ILUMINACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>			
24. ¿Es suficiente la iluminación?			
¿Existe un mantenimiento periódico de las luminarias?			
¿Hay un aspecto homogéneo del color de las luminarias?			
¿Hay una distribución homogénea del brillo?			
¿La iluminación de la oficina es de al menos 500 lux?			
25. ¿Es posible ajustar el nivel de iluminación individualmente?			
¿El empleado puede encender y apagar las iluminarias?			
¿La intensidad de la iluminación es variable?			
¿La iluminación es adaptable a las condiciones de visión individual de cada trabajador o trabajadora?			
26. ¿La iluminación es causada por efecto de reflejos directos o indirectos?			
¿Las iluminarias son paralelas a la ventana?			
¿Las iluminarias están colocadas en paralelo a la línea de visión?			
27. ¿Son efectivos los medios de protección de la luz?			
¿Poseen las ventanas medios de protección de luz efectivos (persianas)?			
¿Los medios de protección contra la luz no reduce el nivel de iluminación por debajo de los niveles aceptables?			
¿Los medios de protección contra la luz no alteran la percepción del color?			
Total de aspectos evaluados	/4	/4	
Total de aspectos evaluados (%)			



## EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON COMPUTADORAS



ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
	SI	NO	N/A
<b>EVALUACIÓN DE OTROS FACTORES MEDIOAMBIENTALES EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>			
28. ¿El nivel de ruido permite trabajar con concentración?			
¿Está el Leq entre los 50 y 55 dBA?			
¿Los equipos ruidosos están alejados y/o aislados?			
¿El ruido externo no penetra las oficinas con una intensidad inaceptable?			
29. ¿Es confortable el aire en el ambiente?			
Sin aire acondicionado, ¿Es posible abrir las ventanas con comodidad para eliminar el aire viciado?			
Con aire acondicionado, ¿Existe una circulación de aire apropiada?			
¿Se efectúa mantenimiento del aire acondicionado con regularidad?			
30. ¿Está la humedad relativa alrededor entre 45 y 65%?			
31. ¿Es la temperatura del ambiente entre los 21 y 23 °C?			
Total de aspectos evaluados	/4	/4	
Total de aspectos evaluados (%)			

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
	SI	NO	N/A
<b>EVALUACION DEL SOFTWARE EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>			
32. ¿Se corrigen con facilidad los errores al cargar los datos?			
¿Hay facilidad para corregir datos errados?			
¿Los errores producen una caída del sistema?			
33. ¿Está el empleado familiarizado con el sistema de computación?			
¿El software tiene tutoria o ayuda?			
¿Se le ha presentado al trabajador o trabajadora el sistema de manera completa?			
¿El trabajador o trabajadora tiene acceso a los manuales?			
¿El trabajador o trabajadora dispone de un experto que está a su disposición, si fuera necesario su ayuda?			
Total de aspectos evaluados	/2	/2	
Total de aspectos evaluados (%)			

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		
	SI	NO	N/A
<b>CARACTERISTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO</b>			
34. ¿El empleado tiene facilidad de comunicación y contacto con otros colegas?			
¿El puesto de trabajo esta aislado?			
¿El trabajador tiene la oportunidad de entrar en contacto con otros colegas cuando quiera?			
35. ¿Es variado el contenido del trabajo?			
¿Las tareas son diversas?			
¿El trabajo en computadora puede interrumpirse para cumplir con otras actividades?			
¿Las tareas tienen diferentes grados de dificultad?			
36. ¿Es adecuado el tiempo asignado para ejecutar las tareas?			
¿El empleado trabaja bajo presión de tiempo?			
¿Darle más tiempo al trabajador solo mejoraría marginalmente los resultados?			
37. ¿Se ha hecho una prueba de visión a los empleados en los últimos 3 años?			
¿La prueba de visión se ha llevado a cabo por un oculista, oftalmólogo o el medico de la empresa?			
En la prueba de visión, ¿Se consideró la distancia del ojo a la pantalla?			
Total de aspectos evaluados	/4	/4	
Total de aspectos evaluados (%)			



## A.2 Evaluación de los Puestos de Trabajo con Cajas Registradoras



## EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON CAJAS REGISTRADORAS



### DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Nombre del Centro:

Ubicación:

### REALIZADO POR:

Nombre y Apellido	C.I.	Cargo	Firma

### DELEGADOS DE PREVENCIÓN:

Nombre y Apellido	C.I.	Firma

N°	PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA	
1	Ubicación de la caja que ocupa en este momento	<input type="checkbox"/> Caja Registradora del Frente <input type="checkbox"/> Pick Up Window Ventanilla N°1 <input type="checkbox"/> Pick Up Window Ventanilla N°2
2	N° de meses o años desempeñando el puesto de cajero(a) (sea en esta empresa u otra)	<input type="checkbox"/> Meses <input type="checkbox"/> Años
3	¿Cuál es el número promedio de horas diarias que trabaja como cajero(a)?	<input type="text"/> <input type="text"/> Horas
4	¿Tiene usted pausas durante su jornada? (excluyendo el tiempo de almuerzo)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
5	La temperatura / humedad en el puesto de trabajo de la caja registradora le produce:	<input type="checkbox"/> Calor <input type="checkbox"/> Frio <input type="checkbox"/> Sequedad <input type="checkbox"/> Corrientes de aire <input type="checkbox"/> No crea problemas <input type="checkbox"/> Otro (especificar): _____
6	Considera que la iluminación en la caja registradora es:	<input type="checkbox"/> Correcta <input type="checkbox"/> Escasa <input type="checkbox"/> Produce deslumbramientos o reflejos
7	En caso de que existan reflejos molestos, señale dónde son más frecuentes:	<input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Mostrador <input type="checkbox"/> No existen reflejos molestos <input type="checkbox"/> Otros (especificar): _____



## EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON CAJAS REGISTRADORAS



<b>8</b>	¿Cómo considera que es el ruido en el puesto de trabajo?	<input type="checkbox"/> Nada molesto <input type="checkbox"/> Algo molesto <input type="checkbox"/> Muy molesto
<b>9</b>	De resultarle molesto, señale de dónde procede:	<input type="checkbox"/> Trabajadores <input type="checkbox"/> Impresora fiscal <input type="checkbox"/> Clientes o público <input type="checkbox"/> Lobby <input type="checkbox"/> Cocina <input type="checkbox"/> Otros (especificar): _____
<b>10</b>	Señale cuál o cuáles de los siguientes elementos le resultan incómodos debido a su colocación en la caja:	<input type="checkbox"/> Gaveta registradora <input type="checkbox"/> Bandejas <input type="checkbox"/> Aderezos/Ensaladas <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Impresora Fiscal <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Otros (especificar): _____
<b>11</b>	De los siguientes aspectos, indique las dos principales causas de fatiga o molestia física en usted:	<input type="checkbox"/> Levantar o arrastrar las bandejas <input type="checkbox"/> Levantar el punto de venta <input type="checkbox"/> Abrir y cerrar la ventana de la PUW#1 <input type="checkbox"/> Dar el cambio a cliente <input type="checkbox"/> Entregar pedido al cliente <input type="checkbox"/> Tomar ticket de la Impresora fiscal <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Otros (especificar): _____
<b>12</b>	De los siguientes aspectos, indique las dos principales causas de estrés o nerviosismo:	<input type="checkbox"/> Cuidado de no cometer errores <input type="checkbox"/> Trato con el cliente <input type="checkbox"/> Acumulación de clientes <input type="checkbox"/> Mal funcionamiento de la caja <input type="checkbox"/> Cobro <input type="checkbox"/> Cuadrar caja <input type="checkbox"/> Dificultad para ausentarse del puesto <input type="checkbox"/> Ruido <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Otros (especificar): _____



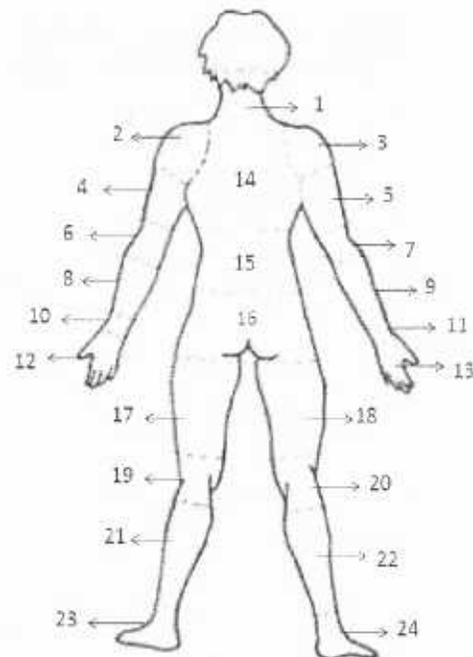
## EVALUACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CON CAJAS REGISTRADORAS



<b>13</b>		<p>Señale en qué medida los siguientes aspectos le exigen estar pendiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Nada</th> <th style="width: 33%;">Algo</th> <th style="width: 33%;">Mucho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Nada	Algo	Mucho																			<p>Lectura del display o pantalla                  Atender al posible comportamiento del cliente                  Cobro por tarjeta débito/crédito                  Cobro por efectivo                  Otros (especificar): _____</p>												
Nada	Algo	Mucho																																		
<b>14</b>		<p>Señale en qué medida le molestan los siguientes aspectos:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Nada</th> <th style="width: 33%;">Algo</th> <th style="width: 33%;">Mucho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Nada	Algo	Mucho																															<p>Las relaciones con sus supervisores                  Dificultades para ausentarse del puesto                  Dificultades para poder hablar con los cajeros de las cajas cercanas                  Que sus opiniones o sugerencias no sea tenidas en cuenta                  Que no sean atendidas sus quejas                  La antelación con que conoce su calendario de trabajo                  Inestabilidad en el empleo                  Las dificultades de promoción o ascenso                  El tipo de jornada u horario que tiene usted</p>
Nada	Algo	Mucho																																		
<b>15</b>		<p>De todos estos aspectos, enumere por orden de importancia (1º, 2º y 3º) los tres que más le molesten:  <b>(sólo marque 3)</b></p> <table style="width: 100%;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Acumulación de clientes</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>El trato con público</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>El ruido</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>La iluminación</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>La temperatura / corrientes de aire</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Espacio y/o colocación de los elementos del puesto</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Los esfuerzos o posturas de trabajo</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Otros (especificar): _____</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Acumulación de clientes	<input type="checkbox"/>	El trato con público	<input type="checkbox"/>	El ruido	<input type="checkbox"/>	La iluminación	<input type="checkbox"/>	La temperatura / corrientes de aire	<input type="checkbox"/>	Espacio y/o colocación de los elementos del puesto	<input type="checkbox"/>	Los esfuerzos o posturas de trabajo	<input type="checkbox"/>	Otros (especificar): _____																		
<input type="checkbox"/>	Acumulación de clientes																																			
<input type="checkbox"/>	El trato con público																																			
<input type="checkbox"/>	El ruido																																			
<input type="checkbox"/>	La iluminación																																			
<input type="checkbox"/>	La temperatura / corrientes de aire																																			
<input type="checkbox"/>	Espacio y/o colocación de los elementos del puesto																																			
<input type="checkbox"/>	Los esfuerzos o posturas de trabajo																																			
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar): _____																																			
<b>16</b>	<p>¿Su trabajo de cajero(a) le ocasiona algún tipo de fatiga?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No</p>																																		
<b>17</b>	<p>En caso afirmativo, indique el/los tipos y el momento de la jornada en que siente esa fatiga marcando con una cruz en el lugar correspondiente:</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 16.6%;">Antes</th> <th style="width: 16.6%;">Durante</th> <th style="width: 16.6%;">Después</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ocular</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td>Muscular</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td>Mental</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </tbody> </table>		Antes	Durante	Después	Ocular				Muscular				Mental																					
	Antes	Durante	Después																																	
Ocular																																				
Muscular																																				
Mental																																				
<b>18</b>	<p>¿Siente usted algún dolor o molestia en músculos, articulaciones o huesos que atribuyen el trabajo que realiza?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No</p>																																		

En caso afirmativo, marque con una cruz la casilla correspondiente:

N°	PARTE DEL CUERPO	A VECES	A MENUDO	MUY A MENUDO
1	Cuello			
2	Hombro Izquierdo			
3	Hombro Derecho			
4	Brazo Izquierdo			
5	Brazo Derecho			
6	Codo Izquierdo			
7	Codo Derecho			
8	Antebrazo Izquierdo			
9	Antebrazo Derecho			
10	Muñeca Izquierda			
11	Muñeca Derecha			
12	Mano Izquierda			
13	Mano Derecha			
14	Zona Dorsal			
15	Zona Lumbar			
16	Nalgas/Caderas			
17	Muslo Izquierdo			
18	Muslo Derecho			
19	Rodilla Izquierda			
20	Rodilla Derecha			
21	Pierna Izquierda			
22	Pierna Derecha			
23	Pie/Tobillo Izquierdo			
24	Pie/Tobillo Derecho			



19

Si padece frecuentemente algunas de las siguientes molestias o trastornos, indique cuáles son:

- Dolores de cabeza
- Mareos
- Trastornos del sueño (pesadillas, insomnio, etc.)
- Dificultad para concentrarse
- Olvidarse fácilmente de las cosas
- Sentirse nervioso(a)
- Sentirse deprimido(a)
- Sentirse cansado(a) al despertarse
- Palpitaciones
- Trastornos de la vista (ojos irritados, cansados, visión borrosa, etc.)
- Trastornos menstruales
- Trastornos circulatorios (hormigueos, miembros adormecidos, varices, etc.)
- Otros (especificar): \_\_\_\_\_

20

21	¿Se ha visto obligado(a) a faltar al trabajo alguna vez por éstas o las anteriores molestias?	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
22	¿Ha necesitado acudir al médico por estas molestias?	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No

A.3 Método de Evaluación RULA

Grupo A: Puntuación de los Miembros Superiores

BRAZO			
PASO 1: POSICIÓN		+1	Desde 20° de extensión a 20° de flexión
		+2	Extensión > 20° o flexión entre 20° y 45°
		+3	Flexión entre 45° y 90°
		+4	Flexión > 90°
PASO 1.1: AJUSTE		+1	Si el hombro está elevado o el brazo rotado
		+1	Si los brazos están abducidos
		-1	Si el brazo tiene un punto de apoyo
			Puntaje Final del Brazo

Tabla 1: Puntuación del brazo según metodología RULA

ANTEBRAZO			
PASO 2: POSICIÓN		+1	Flexión entre 60° y 100°
		+2	Flexión < 60° ó > 100°
PASO 2.1: AJUSTE		+1	Si la proyección vertical del antebrazo se encuentra más allá de la proyección vertical del codo
		+1	Si el antebrazo cruza la línea central del cuerpo
			Puntaje Final del Antebrazo

Tabla 2: Puntuación del antebrazo según metodología RULA

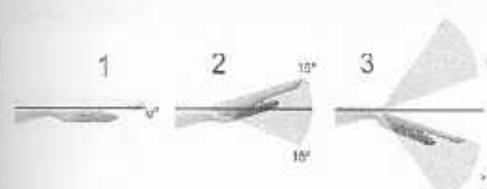
MUÑECA			
PASO 3: POSICION		+1	Si está en posición neutra respecto a flexión
		+2	Si está flexionada o extendida entre 0° y 15°
		+3	Para flexión o extensión mayor de 15°
PASO 3.1 AJUSTE		+1	Si está desviada radial o cubitalmente
		Puntaje Final de la Muñeca	

Tabla 3: Puntuación de la muñeca según metodología RULA

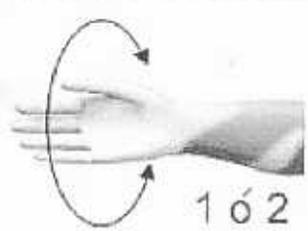
GIRO DE LA MUÑECA			
PASO 4: POSICION		+1	Si existe pronación o supinación en rango medio
		+2	Si existe pronación o supinación en rango extremo
		Puntaje Final del Giro de la Muñeca	

Tabla 4: Puntuación del giro de la muñeca según metodología RULA

Grupo B: Puntuaciones para el Cuello, Tronco y Piernas

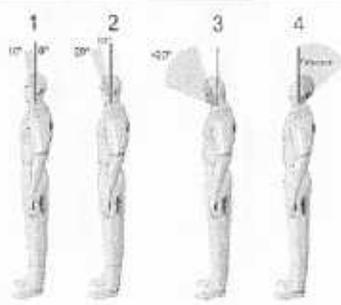
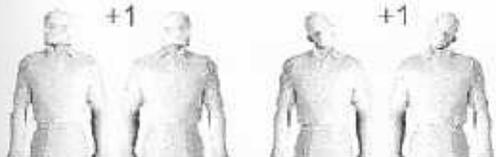
CUELLO			
PASO 5: POSICIÓN		+1	Si existe flexión entre 0° y 10°
		+2	Si está flexionando entre 10° y 20°
		+3	Para flexión mayor de 20°
		+4	Si está extendido
PASO 5.1: AJUSTE		+1	Si el cuello está rotado
		+1	Si hay inclinación lateral
		Puntaje Final del Cuello	

Tabla 5: Puntuación del cuello según metodología RULA

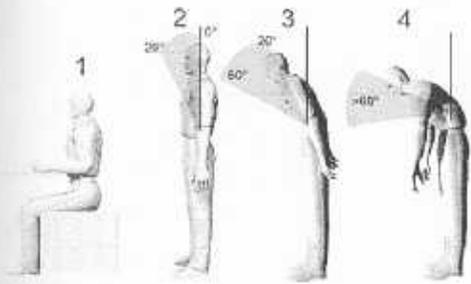
TRONCO			
PASO 6: POSICIÓN		+1	Sentado, bien apoyado y con un ángulo entre el tronco y las caderas mayor a 90°
		+2	Si está flexionado entre 0° y 20°
		+3	Si esta flexionado entre 20° y 60°
		+4	Si está flexionado mas de 60°
PASO 6.1: AJUSTE		+1	Si hay torsión de tronco
		+1	Si hay inclinación lateral
		Puntaje Final del Tronco	

Tabla 6: Puntuación del tronco según metodología RULA

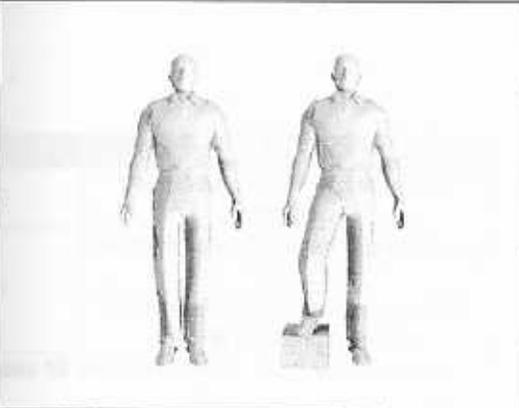
PIERNAS			
PASO 7: POSICIÓN		+1	Sentado, con pies y piernas bien apoyados.
		+1	De pie con el peso simétricamente distribuido y espacio para cambiar de posición
		+2	Si los pies no están apoyados, o si el peso no está simétricamente distribuido
		Puntaje Final de las Piernas	

Tabla 7: Puntuación de las piernas según metodología RULA

		TABLA A							
		MUÑECA							
BRAZOS	ANTEBRAZO	1		2		3		4	
		GIRO DE MUÑECA		GIRO DE MUÑECA		GIRO DE MUÑECA		GIRO DE MUÑECA	
		1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	1	2	2	2	2	3	3	3
	2	2	2	2	2	3	3	3	3
	3	2	3	2	3	3	3	4	4
2	1	2	2	2	3	3	3	4	4
	2	2	2	2	3	3	3	4	4
	3	2	3	3	3	3	4	4	5
3	1	2	3	3	3	4	4	5	5
	2	2	3	3	3	4	4	5	5
	3	2	3	3	4	4	4	5	5
4	1	3	4	4	4	4	4	5	5
	2	3	4	4	4	4	4	5	5
	3	3	4	4	4	5	5	6	6
5	1	5	5	5	5	5	6	6	7
	2	5	6	6	6	6	7	7	7
	3	6	6	6	7	7	7	7	8
6	1	7	7	7	7	7	8	8	9
	2	7	8	8	8	8	9	9	9
	3	9	9	9	9	9	9	9	9

Tabla 8: Puntuación global para el grupo A

		TABLA B											
		TRONCO											
CUELLO	PIERNAS	1		2		3		4		5		6	
		PIERNAS		PIERNAS		PIERNAS		PIERNAS		PIERNAS		PIERNAS	
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	3	2	3	3	4	5	5	6	6	7	7	
2	2	3	2	3	4	5	5	5	6	7	7	7	
3	3	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	7	
4	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	8	7	
5	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	
6	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	

Tabla 9 Puntuación global para el grupo B

PUNTOS	ACTIVIDAD MUSCULAR
0	No estática, postura no altamente repetitiva
1	Postura estática sostenida por más de un minuto
	Postura altamente repetitiva, repetida más de 6 veces por minuto

Tabla 10: Puntuación para la actividad muscular

PUNTOS	CARGAS O FUERZAS
0	Si la carga es menor de 2 Kg y se realiza intermitentemente
1	Si la carga está entre 2 y 10 Kg y se levanta intermitentemente
2	Si la carga está entre 2 y 10 Kg y es estática o repetitiva
	Si la carga es intermitente y superior a 10 Kg
3	Si la carga es superior a los 10 Kg, y es estática o repetitiva
	Si se producen golpes o fuerzas bruscas repentinas

Tabla 11: Puntuación para las fuerzas ejercidas

		TABLA C						
		PUNTUACIÓN #2						
PUNTUACIÓN #1		1	2	3	4	5	6	7+
1		1	2	3	3	4	5	5
2		2	2	3	4	4	5	5
3		3	3	3	4	4	5	6
4		3	3	3	4	5	6	6
5		4	4	4	5	6	7	7
6		4	4	5	5	6	7	7
7		5	5	6	6	7	7	7
8+		5	5	6	7	7	7	7

Tabla 12: Puntuación final del método RULA

NIVEL	ACTUACIÓN
1	Cuando la puntuación final es 1 ó 2 la postura es aceptable
2	Cuando la puntuación final es 3 o 4 pueden requerirse cambios en la tarea, es conveniente profundizar en el estudio pues puede requerir algunos cambios
3	La puntuación final es de 5 o 6. Se requiere el rediseño de la tarea, es necesario realizar actividades de investigación
4	La puntuación final es 7. Es conveniente realizar cambios urgentes en el puesto o tarea

Tabla 13: Niveles de actuación según la puntuación final obtenida



#### A.4 Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21



## EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES



### DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Nombre del Centro:

Ubicación:

### APLICADO POR:

Nombre y Apellido	C.I.	Cargo	Firma

### REALIZADO POR:

Nombre y Apellido	C.I.	Firma

Cargo:

Antigüedad:

A continuación le presentamos una serie de preguntas, elija **una** sola respuesta para cada apartado:

### APARTADO #1

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

Suma cada una de las respuestas elegidas. Escribe el resultado aquí: \_\_\_\_\_

### APARTADO #2

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0



## EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES



¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

Suma cada una de las respuestas elegidas. Escribe el resultado aquí: \_\_\_\_\_

### APARTADO #3

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
EN ESTOS MOMENTOS, ESTÁS PREOCUPADO(A)...	MUY PREOCUPADO	BASTANTE PREOCUPADO	MÁS O MENOS PREOCUPADO	POCO PREOCUPADO	NADA PREOCUPADO
por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

Suma cada una de las respuestas elegidas. Escribe el resultado aquí: \_\_\_\_\_



## EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES



APARTADO #4					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	4	3	2	1	0
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
Suma cada una de las respuestas elegidas. Escribe el resultado aquí: _____					

APARTADO #5					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0
Suma cada una de las respuestas elegidas. Escribe el resultado aquí: _____					



## EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES



### APARTADO #6

PREGUNTA		RESPUESTAS				
ESTA PREGUNTA ESTÁ DISEÑADA PARA PERSONAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES, ETC). SI VIVES SOLO(A), NO LA CONTESTES						
¿QUÉ PARTE DEL TRABAJO FAMILIAR Y DOMÉSTICO HACES TÚ?						
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas		4				
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas		3				
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas		2				
Sólo hago tareas muy puntuales		1				
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas		0				
ESTA PREGUNTA ESTÁ DISEÑADA PARA PERSONAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES, ETC), SI VIVES SOLO(A), NO LA CONTESTES.		RESPUESTAS				
PREGUNTAS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA	
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0	
Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0	
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0	
Suma cada una de las respuestas elegidas. Escribe el resultado aquí: _____						



### A.5 Calidad del Aire en Espacios Interiores



EVALUACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL AIRE  
EN ESPACIOS INTERIORES



DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Nombre del Centro:

Ubicación:

Nº	PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA							
1	¿Cuánto tiempo hace que trabaja en Wendys?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Años	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Meses	
2	Horas de permanencia dentro del restaurante	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
3	Anote sólo aquellos síntomas o molestias que le hayan ocurrido en los últimos 30 días y que mejoren al abandonar el restaurante (ya sea inmediatamente o después de algunas horas):							
	<b>SÍNTOMAS</b>	<b>PRESENCIA</b>		<b>MEJORA AL ABANDONAR EL EDIFICIO</b>		<b>NÚMERO DE VECES EN LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS</b>		
	<b>OJOS</b>							
	Sequedad	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2
	Escozor/Picor	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2
	Lagrimo	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2
	<b>NARIZ</b>							
	Nariz Tapada	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2
	Sequedad	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2
	<b>GARGANTA</b>							
	Sequedad	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2
	Picor/Escozor	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2
<b>GENERALES</b>								
Dolores de cabeza	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2	
Debilidad	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2	
Somnolencia	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2	

**OBSERVACIONES:** Escriba aquí cualquier otro síntoma que crea relacionado con su permanencia en el edificio:

---



---



---



---



#### A.6 Lista de Chequeo para la Evaluación de Riesgos Biológicos en Cocinas



# LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS BIOLÓGICOS EN RESTAURANTES



## DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

**Nombre del Centro:** \_\_\_\_\_  
**Ubicación:** \_\_\_\_\_

## REALIZADO POR:

Nombre y Apellido	C.I.	Cargo	Firma

## COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL:

Nombre y Apellido	C.I.	Firma

ASPECTO	RESPUESTA	
	SI	NO

### CONTROL DE PLAGAS

Presencia de animales domésticos o mascotas		
Presencia de plagas como roedores, cucarachas y moscas, encontrados en depósitos, cocinas, alacenas, desperdicios y rincones inaccesibles, entre otros		

### CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Existencia de agua potable para el consumo dentro del restaurante, como para la preparación de alimentos, lavado de los mismos, etc.		
Las materias primas o alimentos perecederos sufren alteraciones en la cadena de frío		
Existe la presencia de aguas residuales no debidamente eliminadas, es decir, agua que fue utilizada para la limpieza de las instalaciones, preparación de sustancias alimenticias, lavado de alimentos frescos y otros usos		
Posible contaminación donde un alimento con carga de bacterias puede contaminar a otro limpio de ellas si entra en contacto directo o a través de uno intermedio que hace de puente como por ejemplo: mesas y tablas de trabajo, las manos de los trabajadores, bandejas, entre otros		
Demoras en la disposición de los productos, sea para guardar en frío o para ser procesados		
Quiebre del orden cronológico en el uso de los productos secos y congelados. No se les da prioridad de salida aquellos que productos con mayor tiempo de almacenamiento		
Inspección deficiente durante la recepción de productos		
Depósito inadecuado de las condiciones de almacenamiento como por ejemplo: humedad y temperatura		
Las cámaras congeladoras, refrigeradoras o freezers sobrepasan su capacidad nominal de almacenamiento		
Rastros de residuos, suciedad y grasitud en diferentes áreas de la cocina		
La limpieza y desinfección de tanques y cisternas no es realizada con la periodicidad necesaria		
Las temperaturas de calor y frío no son verificadas periódicamente		
Los contenedores de residuo permanecen cerrados y lejos de los puestos de trabajo donde se procesan alimentos frescos		
Los productos están convenientemente envasados, y no se utilizan recipientes que hayan contenidos productos no alimenticios		
Los productos alimenticios no son colocados directamente en el suelo		
Los productos caducados son retirados de los depósitos, cámaras o freezers		
Los trabajadores siguen las normas de higiene personal		



# LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS BIOLÓGICOS EN RESTAURANTES



## SANITACIÓN

Los baños de empleados lucen limpios, en buen estado de reparación y sin olores molestos u ofensivos		
Se realiza limpieza de las áreas húmedas del restaurante de manera que exista un control de hongos y bacterias		
Las papeleras son vaciadas con regularidad		
Son utilizados limpiadores germicidas para la higienización diaria y profunda de las áreas del restaurante, en especial aquellas zonas húmedas		



### A.7 Inspección General de Señalización, Orden y Limpieza



# INSPECCIÓN GENERAL DE SEÑALIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA



## DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Nombre del Centro:

Ubicación:

## REALIZADO POR:

Nombre y Apellido	C.I.	Cargo	Firma

## COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL:

Nombre y Apellido	C.I.	Firma

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
<b>EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS</b>			
Las salidas de emergencia y vías de escape se encuentran señalizadas y libres de obstáculos			
Las salidas de emergencia poseen mecanismo antipánico			
Las áreas son limpiadas periódicamente			
Las paredes del local están en buen estado			
Se mantienen limpias las paredes			
Las ventanas están limpias, es decir, no impiden el paso de luz			
El sistema de iluminación en el centro de trabajo es bueno y es mantenido efectivamente			
Los bombillos están en buen estado			
Las señales de seguridad se encuentran visibles, correctamente distribuidas, y en correcto estado de limpieza y mantenimiento			
Existen lámparas de emergencias y se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento			
Las puertas se encuentran libres de obstáculos			
<b>EVALUACIÓN DE LOS PISOS, PASILLOS Y VÍAS DE CIRCULACIÓN</b>			
El piso se encuentra seco, limpio y sin desperdicios ni materiales innecesarios			
Las características de los pisos, paredes y techos son tales que le permiten la limpieza y el mantenimiento			
Las vías de circulación de vehículos, se encuentran señalizadas correctamente			
Las vías de circulación de vehículos, están delimitadas con colores que contrasten con el fondo del piso			
Los pasillos se encuentran libres de obstáculos u objetos innecesarios			
<b>EVALUACIÓN DE LOS DEPÓSITOS Y LUGARES DE ALMACENAJE</b>			
Los lugares destinados al almacenamiento se encuentran señalizados			
Los materiales, objetos o equipos almacenados están correctamente identificados			
Los materiales, objetos o equipos almacenados están almacenados de forma			



## INSPECCIÓN GENERAL DE SEÑALIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA



segura, limpia y ordenada			
El área de almacenaje de mercancía es utilizado adecuadamente			
En el sitio de depósito de almacenaje, el lugar preciso donde debe ir cada cosa se encuentra perfectamente identificado, de manera tal que cualquier otro trabajador puede buscar o devolver un artículo almacenado sin mayor inconveniente			
Las cajas de gran tamaño no se almacenan en los racks más altos			
<b>EVALUACIÓN DE MAQUINARIAS, HERRAMIENTAS, MATERIALES Y EQUIPOS</b>			
Las maquinarias en los distintos puestos de trabajo se encuentran en buen estado			
A las maquinarias en los distintos puestos de trabajo se les realiza mantenimiento periódicamente			
Las maquinarias en los distintos puestos de trabajo se encuentran libres de filtraciones, derrames de aceites y/o grasas goteras, etc.			
Las herramientas empleadas para la realización de las distintas tareas se encuentran en sus respectivos puestos de trabajo			
Los equipos de protección personal se almacenan limpios y libres de grasa			
Los equipos de protección personal se ubican en el sitio destinado para ello			
Se cuenta con los equipos y herramientas necesarios para la realización de los trabajos			
<b>EVALUACIÓN DEL CABLEADO E INSTALACIONES ELÉCTRICAS</b>			
Existen cables que sobresalen de las paredes o del lugar donde deberían estar			
El cableado visible está en buen estado			
Se les realiza mantenimiento al cableado en general			
El cableado está dispuesto debidamente			
<b>EVALUACIÓN DE LIMPIEZA</b>			
El lobby luce limpio y ordenado			
Existe un horario para retirar la basura de los pipotes y colocar nuevas bolsas			
El jardín se encuentra libre de basura y sin maleza			
Se cuenta con papeleras y depósitos de desechos en las áreas de trabajo			
Los baños lucen limpios, secos y abastecidos			
El parque infantil está limpio			
Las estaciones de trabajo cuentan con sus respectivos envases de sanitízer y pañitos de limpieza			
La oficina luce limpia y ordenada			
<b>CENTRAL DE INCENDIOS Y EXTINTORES</b>			
La central de incendios se encuentra visible y de fácil acceso			
Se encuentran suficientes extintores, visibles y correctamente distribuidos a lo largo de las instalaciones			
Los precintos y sellos de seguridad no están troquelados ni violados			
Los extintores se encuentran en correcto estado de limpieza y mantenimiento			
Los extintores se encuentran libres de obstáculos			
La marcación es legible y no existe adulteración de las instrucciones de uso, potencial de efectividad y/o tipo de agente extintor			
El manómetro indica la presión y no está opaco			
El dial no está corroído ni roto			
El cuerpo o caja no presenta indicios de corrosión o avería			
Ni las mangueras ni sus conexiones están corroidas, agrietadas o desgastadas			
Si se toma cualquier sección longitudinal de la manguera y se flexiona en un ángulo mayor de 30° no presenta tendencia a bloquearse			



## INSPECCIÓN GENERAL DE SEÑALIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA



El soporte del extintor no pone en dudas la resistencia a sostener el peso del extintor			
<b>PRODUCTOS QUÍMICOS</b>			
Están herméticamente cerrados y alejados de la cocina y del área de preparación de alimentos			
No están en lugares a la intemperie ni a la incidencia de la luz solar directa			
No cualquier trabajador tiene acceso a ellos sin la autorización de su superior			
Se encuentran ordenados y debidamente identificados			
En el centro de trabajo se resguardan las respectivas hojas de seguridad			



#### A.8 Metodología FINE

## A.8 Metodología FINE

NIVEL DE PROBABILIDAD	CRITERIOS DE VALORACIÓN	VALOR
Muy Baja	Extremadamente remota. Ocurre rara vez	5
Baja	Remota pero posible, poco usual	10
Media	Es posible que suceda daño alguna vez	15
Muy Alta	La materialización del riesgo ocurre con frecuencia	20

**Tabla 14:** Criterios de valoración para el nivel de probabilidad de ocurrencia según metodología FINE

NIVEL DE CONSECUENCIA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	VALOR
Leve	Daños personales representados por pequeñas lesiones con heridas leves, contusiones y golpes pequeños que no requieren hospitalización y/o daños materiales representados por reparaciones de las instalaciones que no ameritan paradas del proceso	15
Grave	Daños personales representados por incapacidad laboral transitoria y/o daños materiales representados por la parada del proceso para realizar reparaciones	20
Mortal	Daños personales representados por lesiones graves que pueden ser incapacitantes permanentes y/o daños materiales representados por la destrucción parcial de las instalaciones	60
Catastrófica	Daños personales representados por pérdidas humanas y/o daños materiales representados por la destrucción total de las instalaciones	100

**Tabla 15:** Criterios de valoración correspondientes al nivel de consecuencia según la Metodología FINE

NIVEL DE EXPOSICIÓN	CRITERIOS DE NIVEL DE EXPOSICIÓN	VALOR
Remota	Irregularmente. Una vez al mes o pocas veces al año	1
Ocasional	Algunas veces a la semana	2
Frecuente	Varias veces durante la jornada laboral, aunque sea con tiempos cortos (incluye una vez al día)	3
Continua	Continuamente. Varias veces en su jornada laboral con tiempo prolongado	4

**Tabla 16:** Criterios de valoración correspondientes al nivel de exposición según Metodología FINE



### A.9 Listado de Riesgos por Accidentes en estudio

La siguiente lista muestra el total de riesgos por accidentes que serán evaluados en este TEG tomando en cuenta las condiciones operacionales de WENCO LOS PALOS GRANDES C.A. Es importante mencionar que para ello fue consultada la Norma COVENIN 474:1997. "Registro, Clasificación y Estadísticas de Lesiones de Trabajo":

- Golpeado contra: se aplica cuando el movimiento es realizado por la persona y no por el agente que provoca el accidente
- Golpeado por: se aplica cuando el movimiento es realizado por el agente que provoca el accidente y no por la persona.
- Caída de objetos: se aplica a los casos de caídas de árboles, de postes, pilas de materiales, masa de tierra, rocas, piedras, los derrumbes de construcciones, casa, andamios.
- Pisar sobre: se aplica cuando la persona se lesiona al pisar el agente que provoca el accidente.
- Caída de diferente nivel
- Caída de un mismo nivel
- Atrapado en, debajo, entre o por: corresponde a casos sin impacto, en los cuales la lesión es producida por compresión, pellizco o trituración entre un objeto que se mueve y uno fijo, entre dos objetos que se mueven o entre partes de un objeto. No se aplica cuando el agente del accidente es un objeto que vuela o cae libremente.
- Contacto con objeto filoso o punzante: se refiere al contacto con objetos filosos, punzantes y cortantes sin la acción del golpe.
- Contacto térmico: hace referencia al contacto con objetos, superficies o sustancias calientes sin la acción del golpe.
- Contacto con corriente eléctrica
- Contacto con sustancias nocivas: se refiere al contacto por inhalación, por ingestión, por absorción y por contacto.
- Mordido o picado
- Explosión
- Incendio



A.10 Fotos de WENCO LOS PALOS GRANDES C.A.



Figura 1: Área de la Cocina



Figura 2: Área de la Oficina de los Gerentes



Figura 3: Área del Back Room



Figura 4: Almacén de Secos



Figura 5: Cámara refrigeradora



## ANEXOS B: DATOS REGISTRADOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

## B.1 Listado de Productos

DESCRIPCIÓN	PESO (KG)	N° DE CAJAS	DESCRIPCIÓN	PESO (KG)	N° DE CAJAS
Post Mix 18 litros	25,3	10	Toalla espiral (1x6 unid.)	9,2	3
Cilindro de CO <sub>2</sub>	25,0	5	Tenedor wendys empaquetado importado	9,2	1
Carafota roja pequeña importada	21,2	1	Cuchanilla empaquetada importada	8,8	1
Sazonador para chili	21,0	1	Bolsa negra para basura (1x200 unid.)	8,7	2
Pepinillos rebanados	20,8	2	Queso 76x76 1x600 slice	8,7	7
Carne 02 onzas refrigerada	18,1	3	Vaso 32 onzas impreso	8,0	1
Carne 04 onzas refrigerada	18,1	18	Manteles de papel impresos (1x2500 unid)	7,6	2
Base para chili	18,0	2	Vaso 6oz impreso plástico 1x2500	7,5	1
Queso cheddar madurado nacional	18,0	2	Pastel de manzana congelado crudo	7,5	3
Acarfe Oleina de Palma (1x18 litros)	17,8	8	Vaso 12 onzas	7,5	1
Salsa de tomate ketchup individual	16,9	12	Pastel guayanés	7,3	2
Jabón de manos pretty Lark (1x4) galones	16,5	1	Guantes multusofatex	7,2	1
Lark Sanitizer (1x4) galones	16,5	1	Vasos 16 onzas	7,0	5
Lavaplatos lark multusos (1x4) galones	16,5	2	Lechuga americana	6,8	10
Papas fritas 3/8	16,3	80	Lechuga romana	6,8	5
Carne 04 onzas congelada	16,3	4	Meteoro	6,8	1
Post Mix 15 litros	16,0	4	Paños wypall rojos nacional	6,5	1
Papel envoltorio hamburguesa nacional	15,5	1	Salsa barbeque individual nacional	5,7	2
Servilleta económica PAVECA	15,3	7	Salsa cesar individual	5,7	1
Pan para desayuno congelado	15,0	2	Salsa mostaza dulce individual nacional	5,7	1
Post Mix 10 litros	14,0	4	Estuche de cartón impreso para papas fritas mediano	5,7	3
Vasos 20 onzas	14,0	3	Pitillos plásticos envueltos en papel con logo	5,4	1
Nuggets de pollo	13,7	5	Sirope maple 1 galon	5,1	2
Tocineta cruda rebanada congelada	13,6	8	Pan kaiser	5,1	10
Carne 02 onzas congelada	13,6	3	Mayonesa individual	5,0	12
Estuche de cartón impreso para papas fritas biggie	13,6	1	Estuche de cartón impreso para papas fritas great	5,0	1
Bolsas de papel medianas nacionales	13,3	1	Gotas de chocolate de leche	5,0	3
Pechuga deshuesada de pollo grill	13,2	12	Tapa vaso 12 oz con logo 1x1120	4,8	1
Pollo spicy chicken temptation	13,1	2	Sal sobrecitos	4,0	1
Pollo empanado chicken temptation	13,0	5	Pimienta sobrecitos	4,0	1
Vasos 12 onzas	13,0	1	Tapa ensaladera nacional selv	4,0	1
Duadrado de pollo	12,8	5	Tortilla de harina de trigo	3,5	4
Frosty vainilla	12,4	10	Tortilla de maíz	3,2	8
Salsa de tomate ketchup volpack	12,3	10	Huevo entero pasteurizado	3,0	5
Bolsas de papel grande nacional	12,3	1	Pericito con ajo nacional	2,9	1
Frosty chocolate	12,2	25	Celery	2,0	2
Topping de tocineta cruda refrigerada	12,0	1	Pimentón	2,0	2
Salsa queso para papa	11,2	1	Señoritas	1,5	1
Papel toilet jumbo roll	9,6	2			
Estuche de cartón impreso para papas fritas pequeño	9,6	1			
Portavasos de cartón para 4 vasos (1x300) unid	9,3	2			

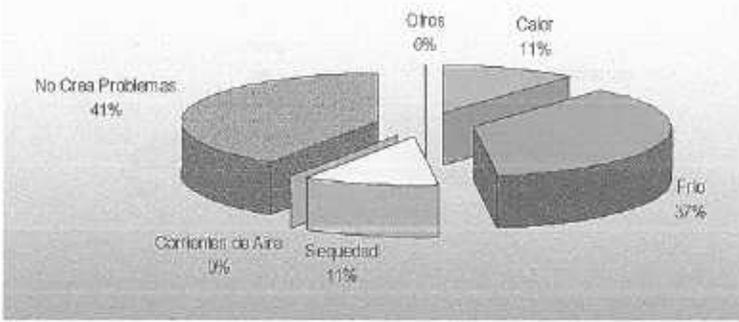
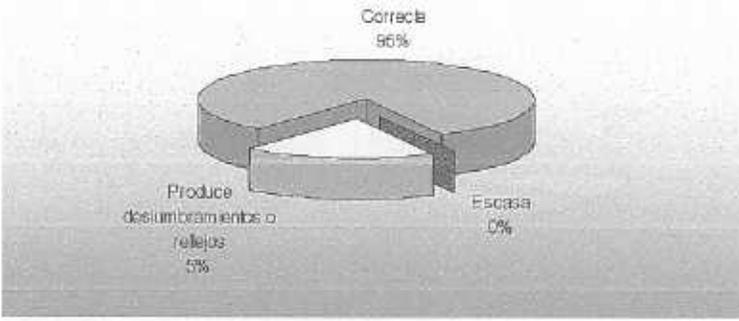
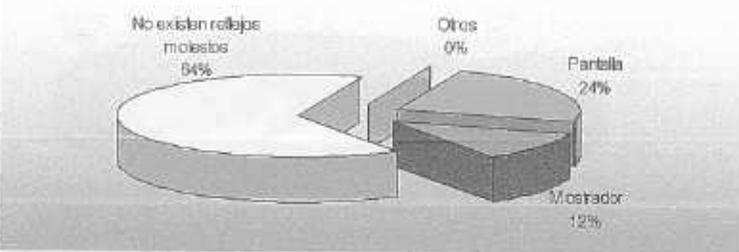
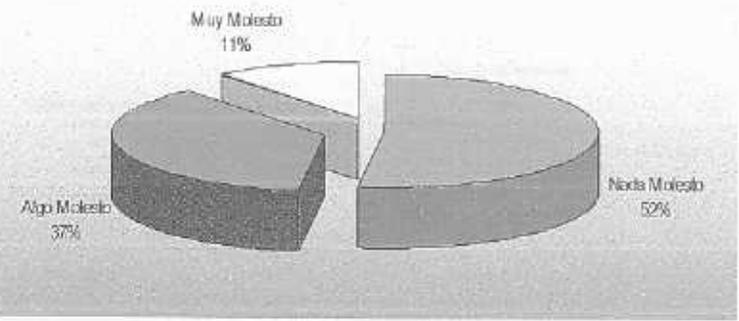
B.2 Resultados obtenidos de la Evaluación de los Puestos de Trabajo con Computadoras

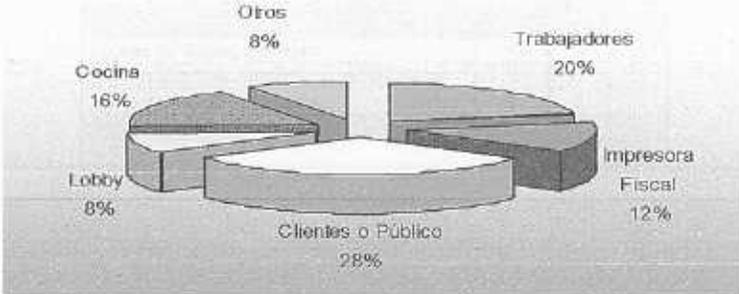
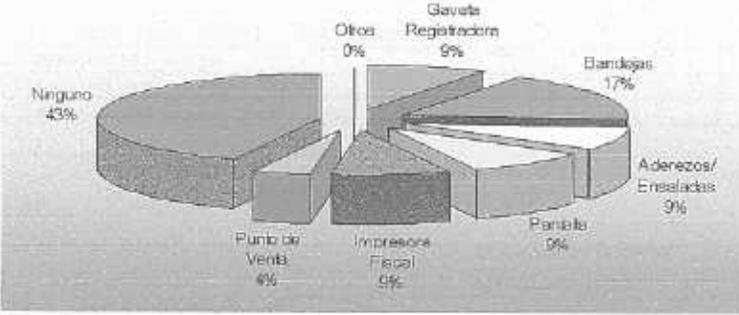
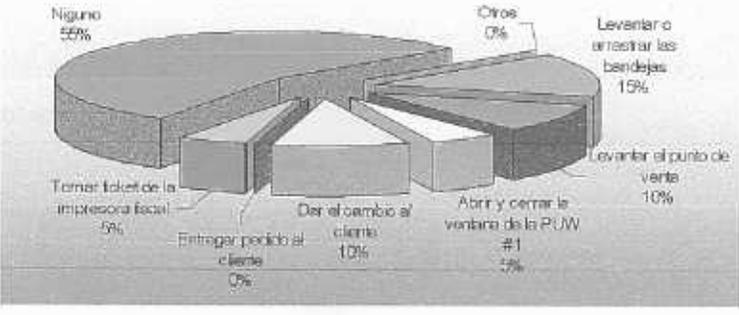
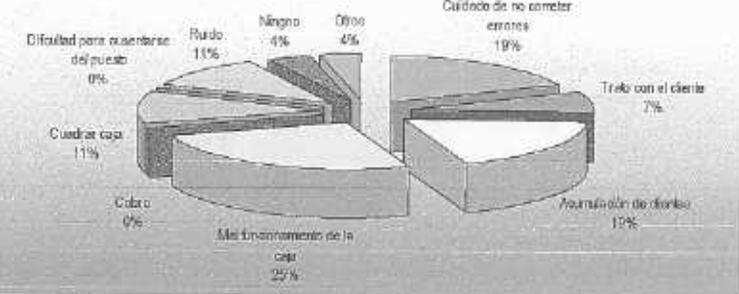
ASPECTOS INSPECCIONADOS	GERENTE	OASIS
1. ¿Han sido eliminados los potenciales accidentes como: tropezar o golpearse?	NO	NO
2. ¿Se han tomado en cuenta los requerimientos de espacio?	NO	NO
3. ¿Es suficiente el espacio disponible para colocar los accesorios de las tareas?	NO	NO
4. ¿Está el monitor completamente apoyado y no proyecta más allá de la superficie del mismo?	SI	SI
5. ¿Es la distancia visual entre la pantalla, el teclado y el porta documentos (si existe) similares?	NO	SI
6. ¿Es la línea de visión paralela a la ventana cuando el empleado está sentado frente a la pantalla?	N/A	N/A
7. ¿Posee la silla del empleado los requisitos mínimos?	NO	NO
8. ¿Es la longitud del asiento cómoda para el trabajador?	SI	SI
9. ¿Se adapta la silla a las dimensiones del cuerpo?	SI	SI
10. ¿Posee el escritorio los requisitos mínimos?	NO	NO
11. ¿Se adapta el escritorio a las dimensiones del cuerpo?	NO	NO
12. ¿El espacio bajo la mesa permite moverse cómodamente?	NO	NO
13. ¿Posee el teclado los requisitos mínimos?	NO	SI
14. ¿Es el espacio entre el teclado y el borde del escritorio de aproximadamente 10 cm?	NO	NO
15. ¿Posee el ratón los requisitos mínimos?	NO	SI
16. ¿Es posible girar e inclinar el monitor fácilmente?	NO	NO
17. ¿El tamaño del monitor se ajusta a las necesidades del trabajador y permite trabajar cómodamente?	SI	SI
18. ¿Es correcta la ubicación de la pantalla?	NO	SI
19. ¿El monitor produce parpadeo?	NO	NO
20. ¿Está la pantalla libre de cualquier luz intensa y reflejos?	SI	SI
21. ¿Los caracteres son suficientemente grandes y legibles?	SI	SI
22. ¿Es cómodo el contraste del despliegue entre la información y el fondo (se presentan los objetos oscuros sobre fondo claro, evitando reflejos)?	SI	SI
23. ¿Se pueden modificar fácilmente los ajustes del contraste, brillo, posición y tamaño de los iconos de la pantalla?	SI	SI
24. ¿Es suficiente la iluminación?	NO	NO
25. ¿Es posible ajustar el nivel de iluminación individualmente?	NO	NO
26. ¿La iluminación es causa de reflejos directos o indirectos?	NO	NO
27. ¿Son efectivos los medios de protección de la luz?	N/A	N/A
28. ¿El nivel de ruido permite trabajar con concentración?	NO	NO
29. ¿Es confortable el aire en el ambiente?	SI	SI
30. ¿Está la humedad relativa alrededor entre 45 y 65%?	SI	SI
31. ¿Es la temperatura del ambiente entre los 21 y 23 °C?	NO	NO
32. ¿Se corrigen con facilidad los errores al cargar los datos?	SI	SI
33. ¿Está el empleado familiarizado con el sistema de computación?	SI	SI
34. ¿El empleado tiene facilidad de comunicación y contacto con otros colegas?	SI	SI
35. ¿Es variado el contenido del trabajo?	SI	SI
36. ¿Es adecuado el tiempo asignado para ejecutar las tareas?	NO	NO
37. ¿Se ha hecho una prueba de visión a los empleados en los últimos 3 años?	NO	NO
PUNTUACIÓN FINAL		
Número de Items insatisfechos	19	15
Número de total de Items evaluados	35	35
% de incumplimiento	54,3	42,9
NOTA: el color rojo y verde tienen carácter antagónico, el primero indica incumplimiento del aspecto evaluado mientras que el segundo el cumplimiento del aspecto en estudio. El azul manifiesta que la condición a evaluar no aplica en este caso.		

### B.3 Resultados obtenidos de la Evaluación de los Puestos de Trabajo con Cajas Registradoras

#### Registradoras

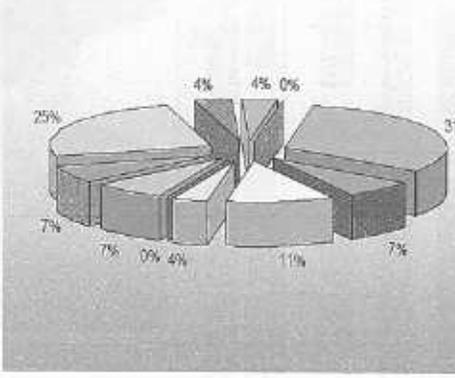
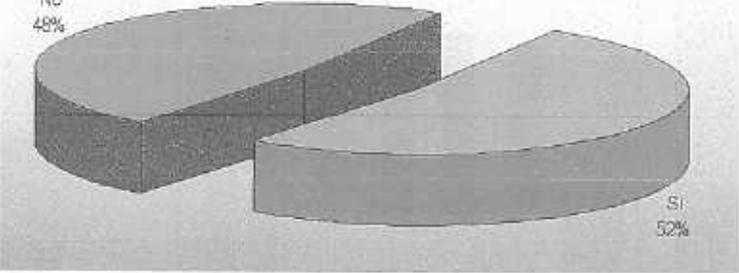
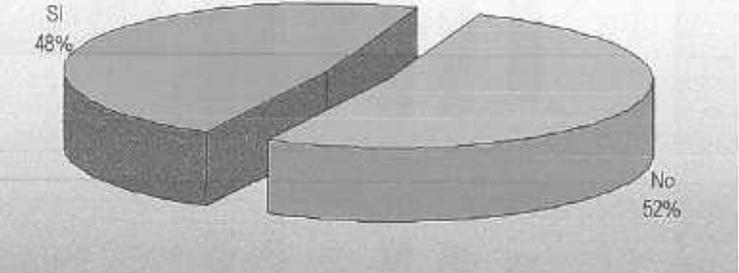
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
	Ubicación de la caja que ocupa en este momento	<p>Pick Up Window Ventanilla #2, 22%</p> <p>Pick Up Window Ventanilla #1, 22%</p> <p>Caja Registradora del Frente, 41%</p>
2	N° de meses o años desempeñando el puesto de cajero(a) (sea en esta empresa u otra)	<p>11 meses 11%</p> <p>2 años 7%</p> <p>8 años 4%</p> <p>1 mes 12%</p> <p>2 meses 7%</p> <p>4 meses 11%</p> <p>9 meses 7%</p> <p>8 meses 7%</p> <p>7 meses 7%</p> <p>6 meses 15%</p> <p>5 meses 11%</p>
3	¿Cuál es el número promedio de horas diarias que trabaja como cajero(a)?	<p>8 Horas 22%</p> <p>7 Horas 26%</p> <p>6 Horas 15%</p> <p>4 Horas 22%</p> <p>5 Horas 15%</p>
4	¿Tiene usted pausas durante su jornada? (excluyendo el tiempo de almuerzo)	<p>NO: 26%</p> <p>SI: 74%</p>

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS														
5	La temperatura / humedad en el puesto de trabajo de la caja registradora le produce:	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 5</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No Crea Problemas</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>Frio</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Calor</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Contaminación de Aire</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No Crea Problemas	41%	Frio	37%	Seguridad	11%	Calor	11%	Otros	0%	Contaminación de Aire	0%
Respuesta	Porcentaje															
No Crea Problemas	41%															
Frio	37%															
Seguridad	11%															
Calor	11%															
Otros	0%															
Contaminación de Aire	0%															
6	Considera que la iluminación en la caja registradora es:	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 6</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Correcta</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Produce deslumbramientos o reflejos</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Escasa</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Correcta	96%	Produce deslumbramientos o reflejos	3%	Escasa	0%						
Respuesta	Porcentaje															
Correcta	96%															
Produce deslumbramientos o reflejos	3%															
Escasa	0%															
7	En caso de que existan reflejos molestos, señale dónde son más frecuentes:	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 7</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No existen reflejos molestos</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Pantalla</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Mostrador</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No existen reflejos molestos	84%	Pantalla	24%	Mostrador	12%	Otros	0%				
Respuesta	Porcentaje															
No existen reflejos molestos	84%															
Pantalla	24%															
Mostrador	12%															
Otros	0%															
8	¿Cómo considera que es el ruido en el puesto de trabajo?	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 8</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Molesto</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Nada Molesto</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Algo Molesto</td> <td>37%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Muy Molesto	11%	Nada Molesto	52%	Algo Molesto	37%						
Respuesta	Porcentaje															
Muy Molesto	11%															
Nada Molesto	52%															
Algo Molesto	37%															

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS																						
5	De resultarle molesto, señale de dónde procede:	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 5</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Clientes o Público</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Impresora Fiscal</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Lobby</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Trabajadores	20%	Clientes o Público	28%	Impresora Fiscal	12%	Cocina	16%	Lobby	8%	Otros	8%								
Categoría	Porcentaje																							
Trabajadores	20%																							
Clientes o Público	28%																							
Impresora Fiscal	12%																							
Cocina	16%																							
Lobby	8%																							
Otros	8%																							
10	Señale cuál o cuáles de los siguientes elementos le resultan incómodos debido a su colocación en la caja:	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 10</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ninguno</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Gavata Registradora</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Bandejas</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Aderezos/Ensaladas</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Panela</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Impresora Fiscal</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Punto de Venta</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Ninguno	43%	Gavata Registradora	9%	Bandejas	17%	Aderezos/Ensaladas	9%	Panela	9%	Impresora Fiscal	9%	Punto de Venta	4%	Otros	0%				
Categoría	Porcentaje																							
Ninguno	43%																							
Gavata Registradora	9%																							
Bandejas	17%																							
Aderezos/Ensaladas	9%																							
Panela	9%																							
Impresora Fiscal	9%																							
Punto de Venta	4%																							
Otros	0%																							
11	De los siguientes aspectos, indique las dos principales causas de fatiga o molestia física en usted.	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 11</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ninguno</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Levantar o armar las bandejas</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Levantar el punto de venta</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Abrir y cerrar la ventana de la PUW #1</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Dar el cambio al cliente</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Tomar ticket de la impresora fiscal</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Entregar pedido al cliente</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Ninguno	56%	Levantar o armar las bandejas	15%	Levantar el punto de venta	10%	Abrir y cerrar la ventana de la PUW #1	5%	Dar el cambio al cliente	10%	Tomar ticket de la impresora fiscal	5%	Entregar pedido al cliente	0%	Otros	0%				
Categoría	Porcentaje																							
Ninguno	56%																							
Levantar o armar las bandejas	15%																							
Levantar el punto de venta	10%																							
Abrir y cerrar la ventana de la PUW #1	5%																							
Dar el cambio al cliente	10%																							
Tomar ticket de la impresora fiscal	5%																							
Entregar pedido al cliente	0%																							
Otros	0%																							
13	De los siguientes aspectos, indique las dos principales causas de estrés o nerviosismo:	 <table border="1"> <caption>Respuestas a la pregunta 13</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ninguno</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Cuidado de no cometer errores</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Trabajo con el cliente</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Acumulación de pedidos</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Mal funcionamiento de la caja</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Cobro</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Cuadra caja</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Dificultad para ausentarse del puesto</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ruido</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Ninguno	4%	Otros	4%	Cuidado de no cometer errores	19%	Trabajo con el cliente	7%	Acumulación de pedidos	12%	Mal funcionamiento de la caja	25%	Cobro	0%	Cuadra caja	11%	Dificultad para ausentarse del puesto	0%	Ruido	11%
Categoría	Porcentaje																							
Ninguno	4%																							
Otros	4%																							
Cuidado de no cometer errores	19%																							
Trabajo con el cliente	7%																							
Acumulación de pedidos	12%																							
Mal funcionamiento de la caja	25%																							
Cobro	0%																							
Cuadra caja	11%																							
Dificultad para ausentarse del puesto	0%																							
Ruido	11%																							

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS																																										
13	Señale en qué medida los siguientes aspectos le exigen estar pendiente:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº de personas</th> <th>Nada</th> <th>Algo</th> <th>Mucho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lectura del display o pantalla</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Atender el posible comportamiento del cliente</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Cobro por tarjeta débito/crédito</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Cobro por efectivo</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Nº de personas	Nada	Algo	Mucho	Lectura del display o pantalla	9	5	13	Atender el posible comportamiento del cliente	6	9	12	Cobro por tarjeta débito/crédito	3	6	18	Cobro por efectivo	6	4	17	Otros	0	0	0																		
Nº de personas	Nada	Algo	Mucho																																									
Lectura del display o pantalla	9	5	13																																									
Atender el posible comportamiento del cliente	6	9	12																																									
Cobro por tarjeta débito/crédito	3	6	18																																									
Cobro por efectivo	6	4	17																																									
Otros	0	0	0																																									
14	Señale en qué medida le molestan los siguientes aspectos:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº de personas</th> <th>Nada</th> <th>Algo</th> <th>Mucho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Las relaciones con sus supervisores</td> <td>13</td> <td>9</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Dificultades para ausentarse del puesto</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Dificultades para poder hablar con los cajeros de las cajas cercanas</td> <td>24</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Que sus opiniones o sugerencias no sea tenidas en cuenta</td> <td>9</td> <td>7</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Que no sean atendidas sus quejas</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>La antelación con que conoce su calendario de trabajo</td> <td>13</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Inestabilidad en el empleo</td> <td>15</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Las dificultades de promoción o ascenso</td> <td>16</td> <td>3</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>El tipo de jornada u horario que tiene usted</td> <td>16</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Nº de personas	Nada	Algo	Mucho	Las relaciones con sus supervisores	13	9	5	Dificultades para ausentarse del puesto	9	12	6	Dificultades para poder hablar con los cajeros de las cajas cercanas	24	3	0	Que sus opiniones o sugerencias no sea tenidas en cuenta	9	7	11	Que no sean atendidas sus quejas	6	9	12	La antelación con que conoce su calendario de trabajo	13	8	6	Inestabilidad en el empleo	15	4	8	Las dificultades de promoción o ascenso	16	3	8	El tipo de jornada u horario que tiene usted	16	5	6		
Nº de personas	Nada	Algo	Mucho																																									
Las relaciones con sus supervisores	13	9	5																																									
Dificultades para ausentarse del puesto	9	12	6																																									
Dificultades para poder hablar con los cajeros de las cajas cercanas	24	3	0																																									
Que sus opiniones o sugerencias no sea tenidas en cuenta	9	7	11																																									
Que no sean atendidas sus quejas	6	9	12																																									
La antelación con que conoce su calendario de trabajo	13	8	6																																									
Inestabilidad en el empleo	15	4	8																																									
Las dificultades de promoción o ascenso	16	3	8																																									
El tipo de jornada u horario que tiene usted	16	5	6																																									
15	De todos estos aspectos, enumere por orden de importancia (1º, 2º y 3º) los tres que más le molesten: <b>(sólo marque 3)</b>	<p>Primer Lugar</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acumulación de clientes</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Trato con el público</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>El ruido</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>La iluminación</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>La temperatura/corrientes de aire</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Espacio y/o colocación de elementos</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Los esfuerzos o posturas de trabajo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Segundo Lugar</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trato con el público</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Acumulación de clientes</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>El ruido</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>La temperatura/corrientes de aire</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Espacio y/o colocación de elementos</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Los esfuerzos o posturas de trabajo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tercer Lugar</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>El ruido</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Acumulación de clientes</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>La temperatura/corrientes de aire</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Espacio y/o colocación de elementos</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Los esfuerzos o posturas de trabajo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Acumulación de clientes	55%	Trato con el público	19%	El ruido	11%	La iluminación	0%	La temperatura/corrientes de aire	0%	Espacio y/o colocación de elementos	0%	Los esfuerzos o posturas de trabajo	0%	Categoría	Porcentaje	Trato con el público	33%	Acumulación de clientes	19%	El ruido	11%	La temperatura/corrientes de aire	7%	Espacio y/o colocación de elementos	0%	Los esfuerzos o posturas de trabajo	0%	Categoría	Porcentaje	El ruido	33%	Acumulación de clientes	26%	La temperatura/corrientes de aire	16%	Espacio y/o colocación de elementos	0%	Los esfuerzos o posturas de trabajo	0%
Categoría	Porcentaje																																											
Acumulación de clientes	55%																																											
Trato con el público	19%																																											
El ruido	11%																																											
La iluminación	0%																																											
La temperatura/corrientes de aire	0%																																											
Espacio y/o colocación de elementos	0%																																											
Los esfuerzos o posturas de trabajo	0%																																											
Categoría	Porcentaje																																											
Trato con el público	33%																																											
Acumulación de clientes	19%																																											
El ruido	11%																																											
La temperatura/corrientes de aire	7%																																											
Espacio y/o colocación de elementos	0%																																											
Los esfuerzos o posturas de trabajo	0%																																											
Categoría	Porcentaje																																											
El ruido	33%																																											
Acumulación de clientes	26%																																											
La temperatura/corrientes de aire	16%																																											
Espacio y/o colocación de elementos	0%																																											
Los esfuerzos o posturas de trabajo	0%																																											

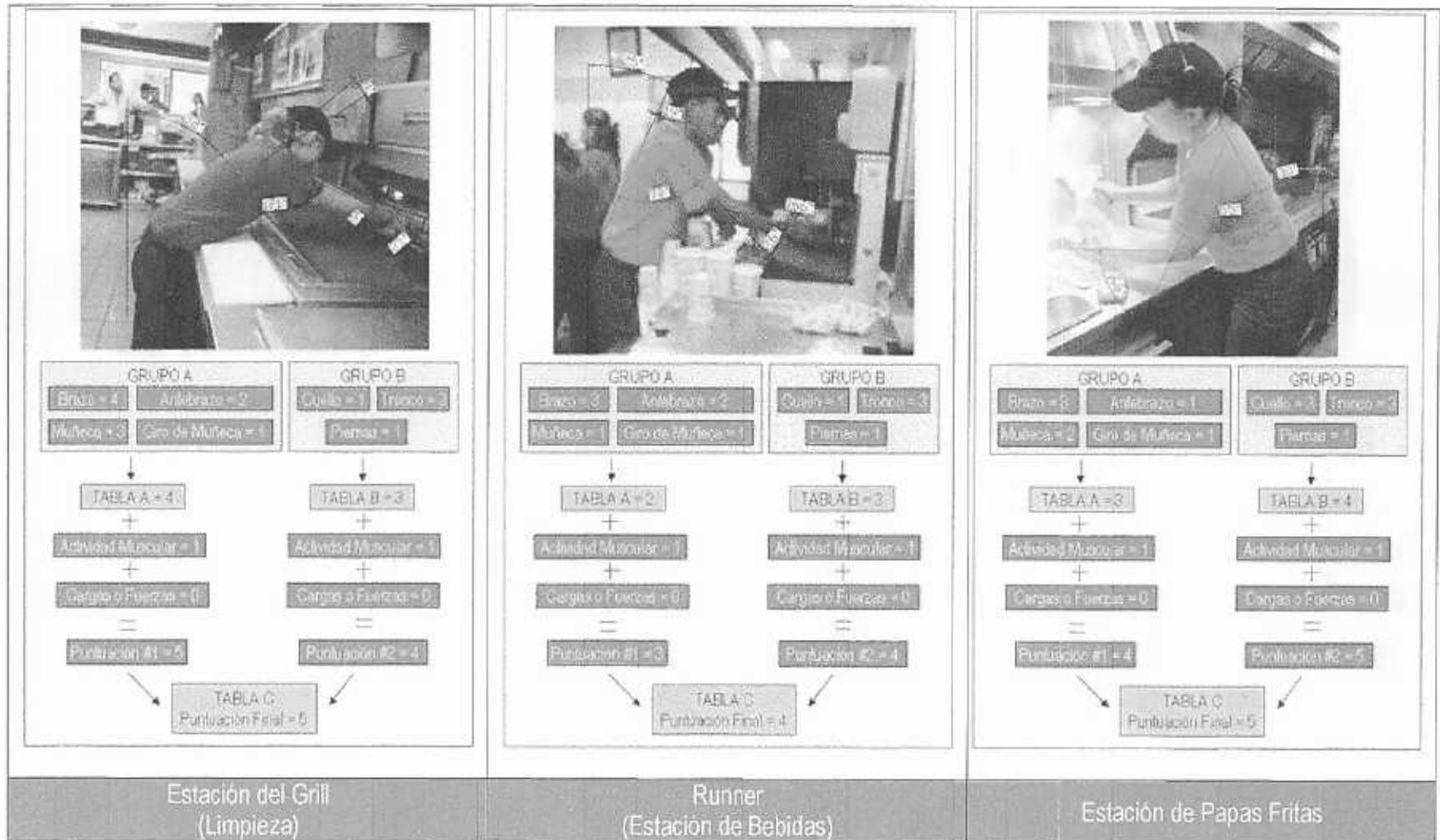
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS																																																																																																														
16	¿Su trabajo de cajero(a) le ocasiona algún tipo de fatiga?	<p>No 48%</p> <p>Si 52%</p>																																																																																																														
17	En caso afirmativo, indique el/los tipos y el momento de la jornada en que siente esa fatiga marcando con una cruz en el lugar correspondiente:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº de personas</th> <th>Antes</th> <th>Durante</th> <th>Después</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ocular</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Muscular</td> <td>0</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Mental</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Nº de personas	Antes	Durante	Después	Ocular	0	0	1	Muscular	0	9	9	Mental	0	0	3																																																																																														
Nº de personas	Antes	Durante	Después																																																																																																													
Ocular	0	0	1																																																																																																													
Muscular	0	9	9																																																																																																													
Mental	0	0	3																																																																																																													
18	¿Siente usted algún dolor o molestia en músculos, articulaciones o huesos que atribuyen el trabajo que realiza?	<p>No 22%</p> <p>Si 78%</p>																																																																																																														
19	En caso afirmativo, marque con una cruz la casilla correspondiente:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nº de personas</th> <th colspan="3">A Veces</th> <th rowspan="2">Nº de personas</th> <th colspan="3">A Veces</th> </tr> <tr> <th>A</th> <th>Muy a menudo</th> <th>Muy a menudo</th> <th>A</th> <th>Muy a menudo</th> <th>Muy a menudo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cuello</td> <td>8</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>Mano Derecha</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Hombro Izquierdo</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>Zona Dorsal</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Hombro Derecho</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>Zona Lumbar</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Brazo Izquierdo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>Nalgas/Caderas</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Brazo Derecho</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>Muslo Izquierdo</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Codo Izquierdo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Muslo Derecho</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Codo Derecho</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Rodilla Izquierda</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Antebrazo Izquierdo</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Rodilla Derecha</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Antebrazo Derecho</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Pierna Izquierda</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Muñeca Izquierda</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Pierna Derecha</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Muñeca Derecha</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>Pie/Tobillo Izquierdo</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Mano Izquierda</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>Pie/Tobillo Derecho</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Nº de personas	A Veces			Nº de personas	A Veces			A	Muy a menudo	Muy a menudo	A	Muy a menudo	Muy a menudo	Cuello	8	3	5	Mano Derecha	3	0	0	Hombro Izquierdo	3	3	3	Zona Dorsal	3	3	6	Hombro Derecho	3	5	0	Zona Lumbar	3	3	3	Brazo Izquierdo	0	0	3	Nalgas/Caderas	0	0	0	Brazo Derecho	0	0	3	Muslo Izquierdo	5	3	0	Codo Izquierdo	0	0	0	Muslo Derecho	5	3	0	Codo Derecho	0	0	0	Rodilla Izquierda	3	3	0	Antebrazo Izquierdo	3	0	0	Rodilla Derecha	0	5	0	Antebrazo Derecho	3	0	0	Pierna Izquierda	5	4	6	Muñeca Izquierda	0	0	0	Pierna Derecha	5	6	6	Muñeca Derecha	5	0	3	Pie/Tobillo Izquierdo	0	5	5	Mano Izquierda	0	3	0	Pie/Tobillo Derecho	0	7	5
Nº de personas	A Veces			Nº de personas	A Veces																																																																																																											
	A	Muy a menudo	Muy a menudo		A	Muy a menudo	Muy a menudo																																																																																																									
Cuello	8	3	5	Mano Derecha	3	0	0																																																																																																									
Hombro Izquierdo	3	3	3	Zona Dorsal	3	3	6																																																																																																									
Hombro Derecho	3	5	0	Zona Lumbar	3	3	3																																																																																																									
Brazo Izquierdo	0	0	3	Nalgas/Caderas	0	0	0																																																																																																									
Brazo Derecho	0	0	3	Muslo Izquierdo	5	3	0																																																																																																									
Codo Izquierdo	0	0	0	Muslo Derecho	5	3	0																																																																																																									
Codo Derecho	0	0	0	Rodilla Izquierda	3	3	0																																																																																																									
Antebrazo Izquierdo	3	0	0	Rodilla Derecha	0	5	0																																																																																																									
Antebrazo Derecho	3	0	0	Pierna Izquierda	5	4	6																																																																																																									
Muñeca Izquierda	0	0	0	Pierna Derecha	5	6	6																																																																																																									
Muñeca Derecha	5	0	3	Pie/Tobillo Izquierdo	0	5	5																																																																																																									
Mano Izquierda	0	3	0	Pie/Tobillo Derecho	0	7	5																																																																																																									

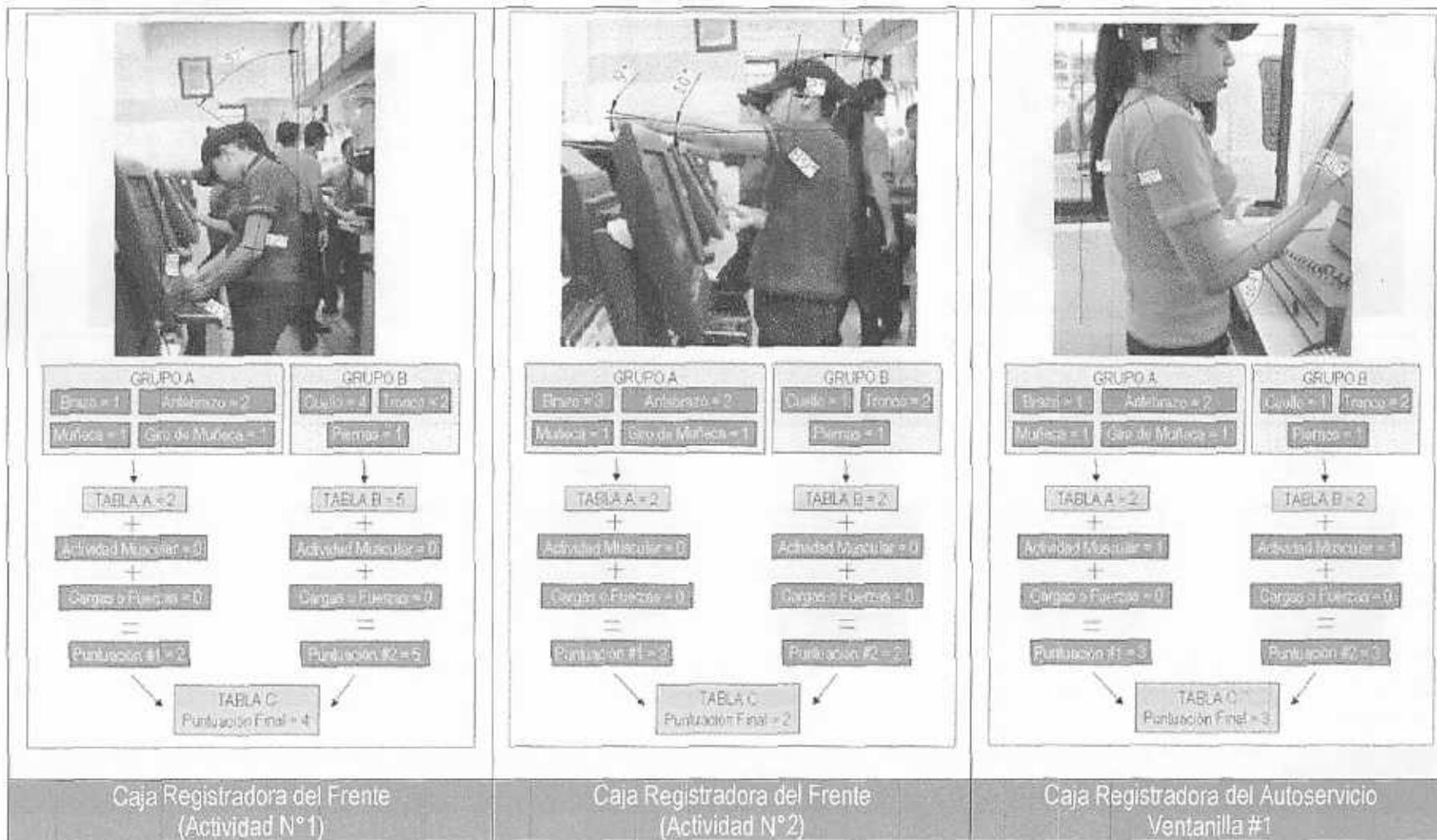
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
20	Si padece frecuentemente algunas de las siguientes molestias o trastornos, indique cuáles son:	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dolores de Cabeza</li> <li>■ Mareas</li> <li>□ Trastornos del Sueño</li> <li>□ Dificultad para Concentrarse</li> <li>■ Olvidarse fácilmente de las cosas</li> <li>□ Sentirse nervioso(a)</li> <li>■ Sentirse deprimido(a)</li> <li>□ Sentirse cansado(a) al despertar</li> <li>■ Palpitaciones</li> <li>□ Trastornos de la Vista</li> <li>□ Trastornos Menstruales</li> <li>□ Trastornos Circulatorios</li> <li>□ Otros</li> </ul>
21	¿Se ha visto obligado(a) a faltar al trabajo alguna vez por estas o las anteriores molestias?	
22	¿Ha necesitado acudir al médico por estas molestias?	

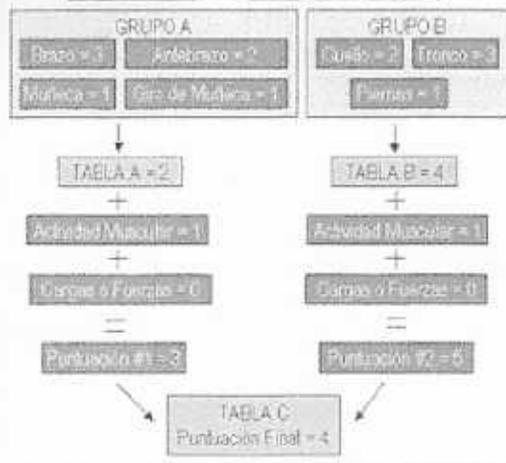


B.4 Evaluación según Rapid Upper Limb Assessment (RULA)

 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>GRUPO A</b></p> <p>Brazo = 1    Antebrazo = 1</p> <p>Muñeca = 1    Giro de Muñeca = 1</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>GRUPO B</b></p> <p>Cuello = 3    Tronco = 1</p> <p>Piernas = 1</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>TABLA A = 1</p> <p>+ Actividad Muscular = 1</p> <p>+ Cargas o Fuerzas = 0</p> <p>= Puntuación #1 = 2</p> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>TABLA B = 3</p> <p>+ Actividad Muscular = 1</p> <p>+ Cargas o Fuerzas = 0</p> <p>= Puntuación #2 = 4</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>TABLA C</p> <p>Puntuación Final = 4</p> </div>	 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>GRUPO A</b></p> <p>Brazo = 1    Antebrazo = 2</p> <p>Muñeca = 2    Giro de Muñeca = 1</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>GRUPO B</b></p> <p>Cuello = 2    Tronco = 1</p> <p>Piernas = 1</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>TABLA A = 2</p> <p>+ Actividad Muscular = 1</p> <p>+ Cargas o Fuerzas = 0</p> <p>= Puntuación #1 = 3</p> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>TABLA B = 2</p> <p>+ Actividad Muscular = 1</p> <p>+ Cargas o Fuerzas = 0</p> <p>= Puntuación #2 = 3</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>TABLA C</p> <p>Puntuación Final = 3</p> </div>	 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>GRUPO A</b></p> <p>Brazo = 2    Antebrazo = 1</p> <p>Muñeca = 2    Giro de Muñeca = 1</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>GRUPO B</b></p> <p>Cuello = 1    Tronco = 0</p> <p>Piernas = 1</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>TABLA A = 3</p> <p>+ Actividad Muscular = 1</p> <p>+ Cargas o Fuerzas = 0</p> <p>= Puntuación #1 = 4</p> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>TABLA B = 3</p> <p>+ Actividad Muscular = 1</p> <p>+ Cargas o Fuerzas = 0</p> <p>= Puntuación #2 = 4</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>TABLA C</p> <p>Puntuación Final = 4</p> </div>
<p>Computadora Sistema Oasis</p>	<p>Computadora Gerente</p>	<p>Estación del Grill (Cocción de Alimentos)</p>



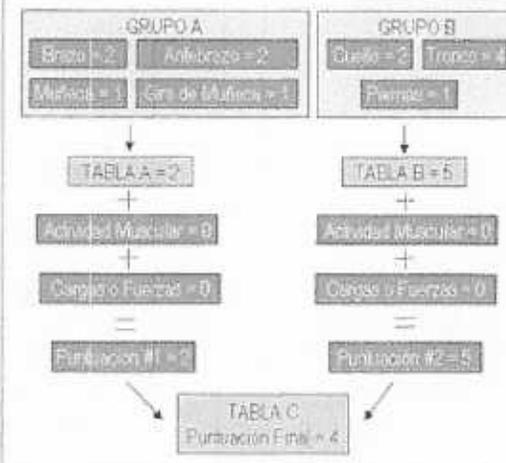




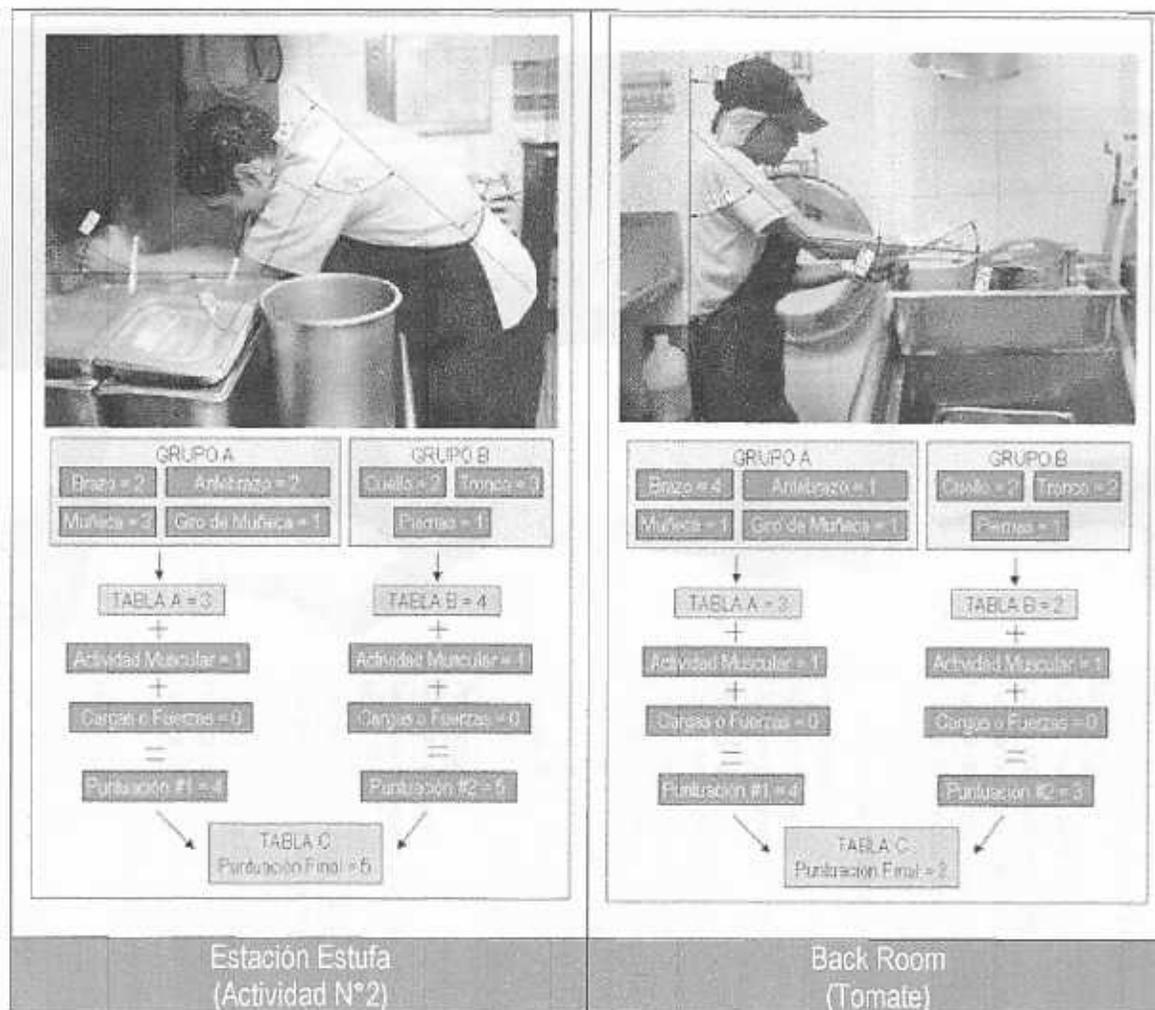
Caja Registradora del Autoservicio  
Ventanilla #2



Estación de Sándwich Maker



Estación Estufa  
(Actividad N°1)



B.5 Evaluación con el Programa 3DSSSP

Los datos antropométricos requeridos por el programa son; Sexo Masculino, Peso: 60 Kg y Estatura: 165 cm

FOTO	FIGURA	DESCRIPCIÓN DE LA CARGA	
		Cilindro de CO <sub>2</sub>	
		Presentación	Bombona
		Número de cajas	5
		Número de paquetes por caja	-
		Masa (Kg)	50,0
		Carga mano derecha (kg)	25,0
		Carga mano izquierda (kg)	25,0
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1443
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	187
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1043
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	490		
		Dos cajas de caraoa roja pequeña importada	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	2
		Número de latas por caja	6
		Masa (Kg)	42,4
		Carga mano derecha (kg)	21,2
		Carga mano izquierda (kg)	21,2
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2026
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	137
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2085
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	340		
		Pepinillos rebanados	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	2
		Número de bolsas por caja	8
		Masa (Kg)	20,8
		Carga mano derecha (kg)	10,4
		Carga mano izquierda (kg)	10,4
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	3058
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	277
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	3221
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	352		
		Carne 02 onzas refrigerada	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	3
		Número de unidades por caja	320
		Masa (Kg)	18,1
		Carga mano derecha (kg)	9,0
		Carga mano izquierda (kg)	9,1
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2249
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	395
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2491
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	418		

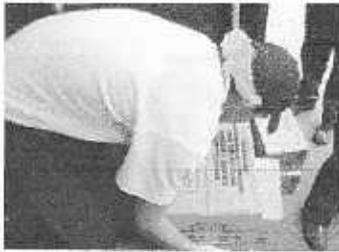
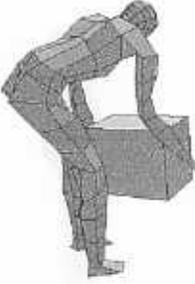
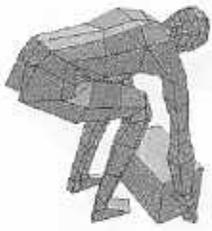
FOTO	FIGURA	DESCRIPCIÓN DE LA CARGA	
		Aceite Oleína de Palma	
		Presentación	Tambor
		Número de tambores	8
		Número de litros por tambor	18 litros
		Masa (Kg)	17,8
		Carga mano derecha (kg)	8,9
		Carga mano izquierda (kg)	8,9
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1616
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	181
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1711
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	295		
		Salsa de tomate ketchup individual	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	12
		Número de unidades por caja	500
		Masa (Kg)	16,9
		Carga mano derecha (kg)	8,5
		Carga mano izquierda (kg)	8,5
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	3285
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	384
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	3519
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	403		
		Lavaplatos Lark Multiusos	
		Presentación	caja
		Número de cajas	4
		Número de galones por caja	4
		Masa (Kg)	16,5
		Carga mano derecha (kg)	8,3
		Carga mano izquierda (kg)	8,3
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	3291
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	150
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	3025
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	414		
		Papas fritas 3/8	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	60
		Número de paquetess por caja	8
		Masa (Kg)	16,3
		Carga mano derecha (kg)	8,2
		Carga mano izquierda (kg)	8,1
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2962
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	378
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	3217
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	404		

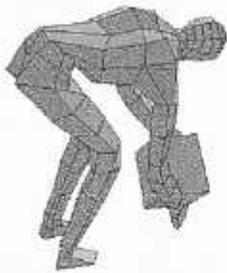
FOTO	FIGURA	DESCRIPCIÓN DE LA CARGA																				
		<p>Papel envoltorio hamburguesa nacional</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Caja</td></tr> <tr><td>Número de cajas</td><td>2</td></tr> <tr><td>Número de unidades por caja</td><td>2500</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>15,5</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>15,5</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>0</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>922</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>213</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>356</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>273</td></tr> </table>	Presentación	Caja	Número de cajas	2	Número de unidades por caja	2500	Masa (Kg)	15,5	Carga mano derecha (kg)	15,5	Carga mano izquierda (kg)	0	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	922	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	213	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	356	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	273
Presentación	Caja																					
Número de cajas	2																					
Número de unidades por caja	2500																					
Masa (Kg)	15,5																					
Carga mano derecha (kg)	15,5																					
Carga mano izquierda (kg)	0																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	922																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	213																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	356																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	273																					
		<p>Servilletas económica PAVECA</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Caja</td></tr> <tr><td>Número de cajas</td><td>7</td></tr> <tr><td>Número de paquetes por caja</td><td>24</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>15,3</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>7,7</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>7,6</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>2457</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>301</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>2628</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>341</td></tr> </table>	Presentación	Caja	Número de cajas	7	Número de paquetes por caja	24	Masa (Kg)	15,3	Carga mano derecha (kg)	7,7	Carga mano izquierda (kg)	7,6	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2457	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	301	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2628	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	341
Presentación	Caja																					
Número de cajas	7																					
Número de paquetes por caja	24																					
Masa (Kg)	15,3																					
Carga mano derecha (kg)	7,7																					
Carga mano izquierda (kg)	7,6																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2457																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	301																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2628																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	341																					
		<p>Dos bolsas de papel medianas nacionales</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Bolsa</td></tr> <tr><td>Número de cajas</td><td>2</td></tr> <tr><td>Número de unidades por caja</td><td>50</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>26,6</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>13,3</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>13,3</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>1319</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>117</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>1367</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>264</td></tr> </table>	Presentación	Bolsa	Número de cajas	2	Número de unidades por caja	50	Masa (Kg)	26,6	Carga mano derecha (kg)	13,3	Carga mano izquierda (kg)	13,3	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1319	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	117	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1367	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	264
Presentación	Bolsa																					
Número de cajas	2																					
Número de unidades por caja	50																					
Masa (Kg)	26,6																					
Carga mano derecha (kg)	13,3																					
Carga mano izquierda (kg)	13,3																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1319																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	117																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1367																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	264																					
		<p>Cuadrado de pollo</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Caja</td></tr> <tr><td>Número de cajas</td><td>6</td></tr> <tr><td>Número de unidades por caja</td><td>150</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>12,8</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>6,4</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>6,4</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>2756</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>316</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>2895</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>386</td></tr> </table>	Presentación	Caja	Número de cajas	6	Número de unidades por caja	150	Masa (Kg)	12,8	Carga mano derecha (kg)	6,4	Carga mano izquierda (kg)	6,4	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2756	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	316	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2895	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	386
Presentación	Caja																					
Número de cajas	6																					
Número de unidades por caja	150																					
Masa (Kg)	12,8																					
Carga mano derecha (kg)	6,4																					
Carga mano izquierda (kg)	6,4																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2756																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	316																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2895																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	386																					

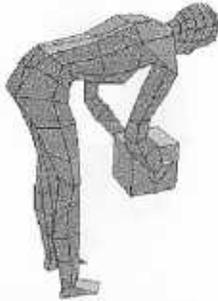
FOTO	FIGURA	DESCRIPCIÓN DE LA CARGA	
		Ketchup volpack	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	10
		Número de bolsas por caja	3
		Masa (Kg)	12,3
		Carga mano derecha (kg)	6,2
		Carga mano izquierda (kg)	6,2
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2660
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	361
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2889
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	382		
		Frosty chocolate	
		Presentación	Cesta
		Número de cestas	25
		Número de pqueutes por cesta	4
		Masa (Kg)	12,2
		Carga mano derecha (kg)	6,1
		Carga mano izquierda (kg)	6,1
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2005
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	368
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2217
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	377		
		Dos bolsas de portavasos de cartón	
		Presentación	Bolsa
		Número de bolsas	2
		Número de unidades por bolsa	300
		Masa (Kg)	18,6
		Carga mano derecha (kg)	9,3
		Carga mano izquierda (kg)	9,3
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	972
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	204
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1065
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	302		
		Queso 76x76	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	7
		Número de slices por caja	600
		Masa (Kg)	8,7
		Carga mano derecha (kg)	4,3
		Carga mano izquierda (kg)	4,4
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1040
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	123
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1056
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	230		

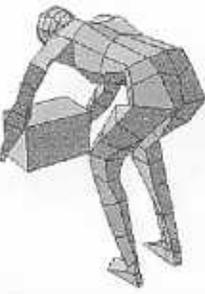
FOTO	FIGURA	DESCRIPCIÓN DE LA CARGA	
		Vaso 32 onzas impreso	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	1
		Número de unidades por caja	100
		Masa (Kg)	8,0
		Carga mano derecha (kg)	4,0
		Carga mano izquierda (kg)	4,0
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	604
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	56
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	394
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	125		
		Vaso 67 oz impreso plástico	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	1
		Número de unidades por caja	1500
		Masa (Kg)	7,5
		Carga mano derecha (kg)	3,7
		Carga mano izquierda (kg)	3,8
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1687
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	258
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1838
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	289		
		Tres cajas de pastel de manzana congelado crudo	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	3
		Número de unidades por caja	80
		Masa (Kg)	22,5
		Carga mano derecha (kg)	11,3
		Carga mano izquierda (kg)	11,2
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1646
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	77
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1305
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	248		
		Dos cajas de pastel guayanés	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	2
		Número de unidades por caja	84
		Masa (Kg)	14,6
		Carga mano derecha (kg)	7,3
		Carga mano izquierda (kg)	7,3
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	3509
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	380
		Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	3771
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	403		

FOTO	FIGURA	DESCRIPCIÓN DE LA CARGA																				
		<p>Vaso 16 onzas</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Caja</td></tr> <tr><td>Número de cajas</td><td>5</td></tr> <tr><td>Número de unidades por caja</td><td>500</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>7,0</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>3,5</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>3,5</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>1442</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>196</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>1551</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>251</td></tr> </table>	Presentación	Caja	Número de cajas	5	Número de unidades por caja	500	Masa (Kg)	7,0	Carga mano derecha (kg)	3,5	Carga mano izquierda (kg)	3,5	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1442	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	196	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1551	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	251
Presentación	Caja																					
Número de cajas	5																					
Número de unidades por caja	500																					
Masa (Kg)	7,0																					
Carga mano derecha (kg)	3,5																					
Carga mano izquierda (kg)	3,5																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1442																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	196																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	1551																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	251																					
		<p>Estuche de cartón impreso para papas fritas mediano</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Caja</td></tr> <tr><td>Número de cajas</td><td>3</td></tr> <tr><td>Número de unidades por caja</td><td>300</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>5,7</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>2,5</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>3,2</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>1016</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>115</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>967</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>224</td></tr> </table>	Presentación	Caja	Número de cajas	3	Número de unidades por caja	300	Masa (Kg)	5,7	Carga mano derecha (kg)	2,5	Carga mano izquierda (kg)	3,2	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1016	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	115	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	967	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	224
Presentación	Caja																					
Número de cajas	3																					
Número de unidades por caja	300																					
Masa (Kg)	5,7																					
Carga mano derecha (kg)	2,5																					
Carga mano izquierda (kg)	3,2																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1016																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	115																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	967																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	224																					
		<p>Pillos plásticos envueltos en papel con logo</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Bolsa</td></tr> <tr><td>Número de bolsas</td><td>2</td></tr> <tr><td>Número de unidades por bolsa</td><td>3000</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>5,4</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>2,7</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>2,7</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>620</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>141</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>685</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>213</td></tr> </table>	Presentación	Bolsa	Número de bolsas	2	Número de unidades por bolsa	3000	Masa (Kg)	5,4	Carga mano derecha (kg)	2,7	Carga mano izquierda (kg)	2,7	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	620	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	141	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	685	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	213
Presentación	Bolsa																					
Número de bolsas	2																					
Número de unidades por bolsa	3000																					
Masa (Kg)	5,4																					
Carga mano derecha (kg)	2,7																					
Carga mano izquierda (kg)	2,7																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	620																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	141																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	685																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	213																					
		<p>Tres Cestas de Pan Kaiser</p> <table border="1"> <tr><td>Presentación</td><td>Cesta</td></tr> <tr><td>Número de cajas</td><td>10</td></tr> <tr><td>Número de bolsas por caja</td><td>6</td></tr> <tr><td>Masa (Kg)</td><td>15,6</td></tr> <tr><td>Carga mano derecha (kg)</td><td>7,8</td></tr> <tr><td>Carga mano izquierda (kg)</td><td>7,8</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)</td><td>3552</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)</td><td>333</td></tr> <tr><td>Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)</td><td>3784</td></tr> <tr><td>Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)</td><td>364</td></tr> </table>	Presentación	Cesta	Número de cajas	10	Número de bolsas por caja	6	Masa (Kg)	15,6	Carga mano derecha (kg)	7,8	Carga mano izquierda (kg)	7,8	Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	3552	Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	333	Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	3784	Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	364
Presentación	Cesta																					
Número de cajas	10																					
Número de bolsas por caja	6																					
Masa (Kg)	15,6																					
Carga mano derecha (kg)	7,8																					
Carga mano izquierda (kg)	7,8																					
Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	3552																					
Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	333																					
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	3784																					
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	364																					



FOTO	FIGURA	DESCRIPCIÓN DE LA CARGA	
		Mayonesa individual	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	12
		Número de unidades por caja	500
		Masa (Kg)	5,0
		Carga mano derecha (kg)	2,5
		Carga mano izquierda (kg)	2,5
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	1832
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	293
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2008		
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	308		
		Tortilla de maíz	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	8
		Número de unidades por caja	70
		Masa (Kg)	3,2
		Carga mano derecha (kg)	1,6
		Carga mano izquierda (kg)	1,6
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	398
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	69
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	419		
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	151		
		Dos cajas de celery	
		Presentación	Caja
		Número de cajas	2
		Número de paquetes por caja	5
		Masa (Kg)	4,0
		Carga mano derecha (kg)	2,0
		Carga mano izquierda (kg)	2,0
		Fuerza de Compresión Disco L4/L5 (N)	2290
		Fuerza de Corte Disco L4/L5 (N)	240
Fuerza de Compresión Disco L5/S1 (N)	2457		
Fuerza de Corte Disco L5/S1 (N)	267		



B.6 Resultados obtenidos de las mediciones de ruido en el Back Room

N°	dBA	N°	dBA	N°	dBA	N°	dBA
1	90,4	31	80,0	61	73,5	91	78,3
2	97,3	32	74,0	62	77,1	92	72,3
3	90,5	33	82,9	63	77,5	93	68,6
4	90,8	34	74,5	64	84,9	94	73,0
5	104,3	35	71,5	65	78,5	95	68,2
6	81,5	36	76,6	66	70,5	96	71,1
7	83,2	37	72,8	67	76,4	97	77,0
8	89,2	38	76,0	68	71,5	98	71,8
9	95,6	39	94,5	69	76,3	99	83,1
10	82,6	40	77,7	70	76,1	100	83,8
11	92,0	41	80,2	71	76,6	101	75,4
12	80,2	42	77,1	72	73,0	102	81,6
13	96,9	43	72,2	73	79,1	103	77,4
14	93,9	44	70,1	74	72,0	104	73,6
15	82,4	45	71,3	75	69,9	105	81,2
16	85,0	46	70,6	76	76,2	106	83,8
17	69,8	47	70,4	77	69,8	107	80,1
18	81,1	48	74,5	78	70,5	108	81,7
19	75,9	49	72,2	79	79,7	109	78,1
20	77,3	50	71,8	80	78,6	110	75,4
21	83,4	51	73,0	81	71,1	111	71,7
22	87,5	52	74,2	82	70,7	112	74,2
23	75,9	53	75,9	83	74,2	113	73,1
24	77,5	54	80,1	84	72,3	114	76,4
25	74,1	55	71,5	85	71,4	115	77,1
26	78,6	56	72,2	86	73,4	116	75,4
27	73,0	57	77,7	87	73,6	117	72,7
28	75,4	58	72,8	88	73,4	118	74,6
29	73,6	59	79,5	89	79,2	119	73,1

VALOR	FRECUENCIA	f <sub>i</sub>	F <sub>i</sub>
97	2	1,667%	2,500%
96	1	0,833%	3,333%
95	1	0,833%	4,167%
94	1	0,833%	5,000%
92	1	0,833%	5,833%
91	2	1,667%	7,500%
90	1	0,833%	8,333%
89	1	0,833%	9,167%
88	1	0,833%	10,000%
85	2	1,667%	11,667%
84	2	1,667%	13,333%
83	5	4,167%	17,500%
82	5	4,167%	21,667%
81	2	1,667%	23,333%
80	7	5,833%	29,167%
79	5	4,167%	33,333%
78	6	5,000%	38,333%
77	9	7,500%	45,833%
76	9	7,500%	53,333%
75	8	6,667%	60,000%
74	10	8,333%	68,333%
73	11	9,167%	77,500%
72	12	10,000%	87,500%
71	8	6,667%	94,167%
70	5	4,167%	98,333%
69	1	0,833%	99,167%
68	1	0,833%	100,000%
97	2	1,667%	2,500%
96	1	0,833%	3,333%

RUIDO PICO (L10)	88,0
RUIDO CONTINUO (Leq)	86,8
RUIDO DE FONDO (L90)	71,5



B.7 Resultados obtenidos de las mediciones de ruido en la Cocina

N°	dBA	N°	dBA	N°	dBA	N°	dBA
1	79,9	31	84,9	61	77,0	91	81,4
2	76,1	32	76,0	62	78,8	92	79,2
3	75,7	33	78,4	63	78,0	93	75,7
4	75,9	34	75,6	64	81,8	94	77,0
5	78,1	35	74,5	65	78,2	95	76,3
6	79,2	36	76,9	66	76,1	96	76,0
7	81,4	37	76,4	67	77,0	97	80,6
8	80,3	38	75,4	68	75,7	98	84,8
9	81,5	39	81,3	69	76,3	99	79,9
10	78,9	40	78,4	70	76,0	100	77,1
11	76,9	41	85,0	71	76,9	101	79,9
12	75,0	42	77,4	72	75,7	102	75,9
13	78,2	43	76,2	73	77,2	103	76,8
14	80,1	44	75,0	74	79,2	104	80,9
15	75,3	45	75,5	75	82,6	105	77,8
16	77,7	46	75,3	76	75,6	106	76,0
17	75,2	47	75,1	77	77,0	107	80,4
18	75,3	48	75,3	78	75,8	108	76,6
19	82,8	49	75,7	79	75,4	109	77,4
20	75,9	50	81,5	80	75,7	110	83,7
21	78,3	51	79,3	81	77,8	111	78,6
22	76,8	52	74,7	82	78,9	112	80,7
23	75,5	53	76,3	83	76,9	113	76,2
24	79,3	54	75,4	84	80,5	114	77,8
25	76,1	55	76,7	85	79,0	115	80,9
26	76,0	56	76,2	86	84,0	116	76,2
27	76,2	57	76,0	87	79,7	117	76,2
28	79,7	58	75,7	88	81,5	118	76,9
29	79,3	59	76,4	89	77,7	119	77,4
30	82,9	60	75,2	90	80,1	120	75,3

VALOR	FRECUENCIA	f <sub>i</sub>	Fi
85	3	2,500%	2,500%
84	2	1,667%	4,167%
83	3	2,500%	6,667%
82	4	3,333%	10,000%
81	8	6,667%	16,667%
80	9	7,500%	24,167%
79	11	9,167%	33,333%
78	12	10,000%	43,333%
77	18	15,000%	58,333%
76	35	29,167%	87,500%
75	15	12,500%	100,000%

RUIDO PICO (L10)	82,0
RUIDO CONTINUO (Leq)	78,8
RUIDO DE FONDO (L90)	75,7



B.8 Resultados obtenidos de las mediciones de ruido en la Oficina de los Gerentes

N°	dBA	N°	dBA	N°	dBA	N°	dBA
1	67,4	31	66,5	61	66,5	91	69,1
2	66,7	32	65,7	62	65,7	92	71,2
3	66,9	33	67,9	63	67,9	93	68,4
4	67,9	34	64,5	64	64,5	94	67,0
5	67,3	35	66,5	65	66,5	95	64,8
6	65,2	36	66,1	66	66,1	96	66,2
7	67,3	37	67,1	67	67,1	97	67,2
8	64,3	38	64,3	68	64,3	98	65,0
9	69,2	39	65,3	69	65,3	99	67,4
10	67,2	40	64,1	70	64,1	100	75,3
11	66,2	41	65,3	71	65,3	101	68,6
12	65,7	42	68,4	72	68,4	102	69,3
13	68,6	43	65,3	73	65,3	103	72,9
14	67,8	44	68,4	74	68,4	104	68,0
15	70,4	45	65,1	75	65,1	105	73,7
16	69,9	46	64,5	76	64,5	106	65,2
17	66,1	47	64,0	77	64,0	107	68,0
18	73,2	48	64,6	78	64,6	108	83,1
19	69,3	49	66,0	79	66,0	109	83,6
20	69,3	50	64,1	80	64,1	110	75,3
21	70,4	51	64,0	81	64,0	111	73,6
22	71,4	52	64,8	82	64,8	112	82,7
23	74,5	53	65,5	83	65,5	113	65,4
24	75,9	54	64,9	84	64,9	114	79,9
25	72,7	55	64,4	85	64,4	115	83,0
26	68,5	56	64,4	86	64,4	116	70,4
27	70,0	57	66,1	87	66,1	117	67,3
28	64,7	58	67,2	88	67,2	118	84,3
29	69,2	59	65,2	89	65,2	119	80,3
80	68,5	60	68,2	90	68,2	120	73,6

VALOR	FRECUENCIA	f	Fi
84	2	1,667%	1,667%
83	3	2,500%	4,167%
82	0	0,000%	4,167%
81	0	0,000%	4,167%
80	2	1,667%	5,833%
79	0	0,000%	5,833%
78	0	0,000%	5,833%
77	0	0,000%	5,833%
76	1	0,833%	6,667%
75	3	2,500%	9,167%
74	3	2,500%	11,667%
73	3	2,500%	14,167%
72	0	0,000%	14,167%
71	2	1,667%	15,833%
70	5	4,167%	20,000%
69	10	8,333%	28,333%
68	13	10,833%	39,167%
67	18	15,000%	54,167%
66	14	11,667%	65,833%
65	26	21,667%	87,500%
64	15	12,500%	100,000%

RUIDO PICO (L10)	74,6
RUIDO CONTINUO (L <sub>eq</sub> )	72,4
RUIDO DE FONDO (L90)	64,5



**B.9 Resultados obtenidos de las mediciones de iluminación en las áreas de estudio**

De acuerdo la disposición de las luminarias en las diferentes áreas del centro de trabajo, la Norma COVENIN 2249:1993 "Iluminancias en Tareas y Áreas de Trabajo", establece diversos procedimientos de medición.

**Back Room. (CASO III). Área Rectangular con una fila de luminarias aisladas.**

UBICACIÓN	ILUMINANCIA TARDE (LUX)	ILUMINANCIA NOCHE (LUX)
P <sub>1</sub>	145	200
P <sub>2</sub>	120	288
Q <sub>1</sub>	141	217
Q <sub>2</sub>	101	160
Q <sub>3</sub>	128	215
Q <sub>4</sub>	103	285
Q <sub>5</sub>	146	320
Q <sub>6</sub>	217	244
PROMEDIO P	133	244
PROMEDIO Q	140	240
E(LUX)	136	242

**Tabla 17:** Resultados obtenidos de las mediciones de iluminación en el Back Room

**Oficina de los Gerentes. (CASO II). Área Rectangular con una luminaria centrada.**

UBICACIÓN	ILUMINANCIA TARDE (LUX)	ILUMINANCIA NOCHE (LUX)
P <sub>1</sub>	160	184
P <sub>2</sub>	239	220
P <sub>3</sub>	156	230
P <sub>4</sub>	260	150
E(LUX)	204	196

**Tabla 18:** Resultados obtenidos de las mediciones de iluminación en la Oficina de los Gerentes

**Cocina. (Caso III) Área Rectangular con una fila de luminarias aisladas.**

En esta oportunidad fue necesaria la división del área en tres partes de igual tamaño y características similares.

UBICACIÓN	ÁREA N°1		ÁREA N°2		ÁREA N°3	
	ILUMINANCIA A TARDE (LUX)	ILUMINANCIA A NOCHE (LUX)	ILUMINANCIA A TARDE (LUX)	ILUMINANCIA A NOCHE (LUX)	ILUMINANCIA A TARDE (LUX)	ILUMINANCIA A NOCHE (LUX)
P <sub>1</sub>	450	240	275	766	274	300
P <sub>2</sub>	256	646	370	470	239	253
Q <sub>1</sub>	410	305	577	400	141	295
Q <sub>2</sub>	339	522	503	420	275	186
Q <sub>3</sub>	472	380	576	520	394	155
Q <sub>4</sub>	442	550	401	580	580	240
Q <sub>5</sub>	682	380	560	300	270	181
Q <sub>6</sub>	375	770	441	616	125	270
PROMEDIO P	353	443	323	618	257	277
PROMEDIO Q	453	481	510	473	288	221
E (LUX)	403	462	416	546	277	249
PROMEDIO E (LUX) TARDE					365	
PROMEDIO E (LUX) NOCHE					419	

**Tabla 19:** Resultados obtenidos de las mediciones de iluminación en el área de la Cocina



B.10 Resultados obtenidos de las mediciones de temperatura en las áreas de estudio

Back Room

TEMPERATURA (°C)	
26,7	24,0
27,7	23,4
26,5	23,1
25,3	23,3
24,1	23,0
MEDIDA MAYOR (°C)	27,7
MEDIDA MENOR (°C)	23,0
PROMEDIO (°C)	24,7

Tabla 20: Resultados obtenidos de las ediciones de temperatura en el Back Room

Oficina de los Gerentes

TEMPERATURA (°C)	
28,9	24,0
27,0	24,4
26,7	23,1
28,0	24,4
25,0	24,0
MEDIDA MAYOR (°C)	28,9
MEDIDA MENOR (°C)	23,1
PROMEDIO (°C)	26,4

Tabla 21: Resultados obtenidos de las mediciones de temperatura en la Oficina de los Gerentes

Cocina

ESTACION	TEMPERATURA (°C)	ESTACION	TEMPERATURA (°C)	ESTACION	TEMPERATURA (°C)
Papas Fritas	26,8	Estufa	27,4	Grill Línea #1	25,5
	30,2		27,0		23,2
	25,3		28,5		23,3
	27,1		30,2		26,6
	26,4		28,7		21,5
MEDIDA MAYOR (°C)	30,2	MEDIDA MAYOR (°C)	30,2	MEDIDA MAYOR (°C)	26,6
MEDIDA MENOR (°C)	23,5	MEDIDA MENOR (°C)	23,7	MEDIDA MENOR (°C)	21,5
PROMEDIO (°C)	25,9	PROMEDIO (°C)	26,8	PROMEDIO (°C)	24,5
Grill Línea #2	27,4	Puesto de Sándwich Línea #1	25,9	Puesto de Sándwich Línea #2	25,9
	29,1		22,7		27,2
	29,1		27,0		23,2
	27,7		24,7		26,7
	26,9		25,1		24,9
MEDIDA MAYOR (°C)	29,1	MEDIDA MAYOR (°C)	27,0	MEDIDA MAYOR (°C)	27,2
MEDIDA MENOR (°C)	23,8	MEDIDA MENOR (°C)	22,4	MEDIDA MENOR (°C)	23,2
PROMEDIO (°C)	27,0	PROMEDIO (°C)	24,3	PROMEDIO (°C)	26,0
Pick Up Window Ventanilla #1	26,7	Pick Up Window Ventanilla #2	26,6	Cajas Registradoras del Frente	25,9
	27,3		25,0		23,3
	28,2		25,7		20,2
	26,1		24,0		21,8
	24,8		25,3		21,1
MEDIDA MAYOR (°C)	28,2	MEDIDA MAYOR (°C)	26,6	MEDIDA MAYOR (°C)	26,8
MEDIDA MENOR (°C)	25,5	MEDIDA MENOR (°C)	23,3	MEDIDA MENOR (°C)	21,1
PROMEDIO (°C)	26,0	PROMEDIO (°C)	24,8	PROMEDIO (°C)	22,8
PROMEDIO COCINA (°C)			25,3		

Tabla 22: Resultados obtenidos de las mediciones de temperatura en el área de la Cocina

B.11 Resultados obtenidos de las mediciones de humedad relativa en las áreas de estudio

Back Room

HUMEDAD RELATIVA (%)	
39,3	51,3
40,0	46,1
46,3	47,6
50,6	46,7
45,6	46,3
MEDIDA MAYOR (°C)	50,8
MEDIDA MENOR (°C)	39,3
PROMEDIO (°C)	46,0

Tabla 23: Resultados obtenidos de las mediciones de humedad relativa en el Back Room

Oficina de los Gerentes

HUMEDAD RELATIVA (%)	
41,4	46,8
39,4	45,1
40,9	47,2
44,1	44,1
44,1	45,3
MEDIDA MAYOR (°C)	47,2
MEDIDA MENOR (°C)	39,4
PROMEDIO (°C)	43,8

Tabla 24: Resultados obtenidos de las mediciones de humedad relativa en el Back Room

Cocina

ESTACIÓN	HUMEDAD RELATIVA (%)		ESTACIÓN	HUMEDAD RELATIVA (%)		ESTACIÓN	HUMEDAD RELATIVA (%)	
Papas Fritas	40,3	43,7	Estufa	41,2	35,6	Grill Línea #1	41,2	43,4
	32,4	43,3		38,3	45,0		39,3	44,2
	40,0	44,3		39,0	47,7		39,3	43,3
	41,2	43,9		36,9	44,1		43,5	46,6
	37,0	43,2		39,4	43,8		42,8	45,7
MEDIDA MAYOR (°C)	44,3	MEDIDA MAYOR (°C)	47,7	MEDIDA MAYOR (°C)	46,6			
MEDIDA MENOR (°C)	32,4	MEDIDA MENOR (°C)	35,6	MEDIDA MENOR (°C)	39,3			
PROMEDIO (°C)	40,9	PROMEDIO (°C)	41,1	PROMEDIO (°C)	42,9			
Grill Línea #2	44,1	44,5	Puesto de Sándwich Línea #1	39,4	44,7	Puesto de Sándwich Línea #2	40,0	38,5
	32,6	47,3		37,1	46,1		31,9	45,1
	37,5	42,3		41,2	42,8		36,1	49,3
	40,5	37,4		40,0	48,1		37,8	45,1
	37,2	40,6		43,1	45,1		37,9	44,3
MEDIDA MAYOR (°C)	47,3	MEDIDA MAYOR (°C)	46,1	MEDIDA MAYOR (°C)	49,3			
MEDIDA MENOR (°C)	32,6	MEDIDA MENOR (°C)	37,1	MEDIDA MENOR (°C)	31,9			
PROMEDIO (°C)	40,4	PROMEDIO (°C)	42,8	PROMEDIO (°C)	40,6			
Pick Up Window Ventanilla #1	38,7	39,1	Pick Up Window Ventanilla #2	35,5	44,0	Cajas Registradoras del Frente	35,3	38,4
	38,9	42,6		36,7	43,4		40,8	45,0
	40,5	49,0		44,4	43,0		41,3	42,9
	48,5	41,2		41,4	48,0		41,2	47,6
	43,7	44,5		40,9	45,7		41,1	45,7
MEDIDA MAYOR (°C)	49,0	MEDIDA MAYOR (°C)	48,0	MEDIDA MAYOR (°C)	47,6			
MEDIDA MENOR (°C)	38,7	MEDIDA MENOR (°C)	35,5	MEDIDA MENOR (°C)	35,3			
PROMEDIO (°C)	42,7	PROMEDIO (°C)	42,3	PROMEDIO (°C)	41,9			
PROMEDIO COCINA (%)				41,7				

Tabla 25: Resultados obtenidos de las mediciones de humedad relativa en el área de la Cocina

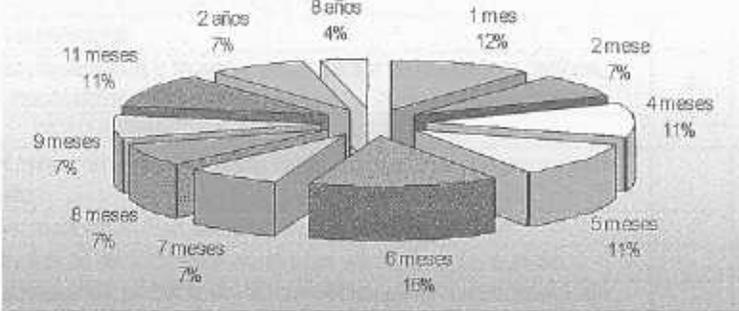
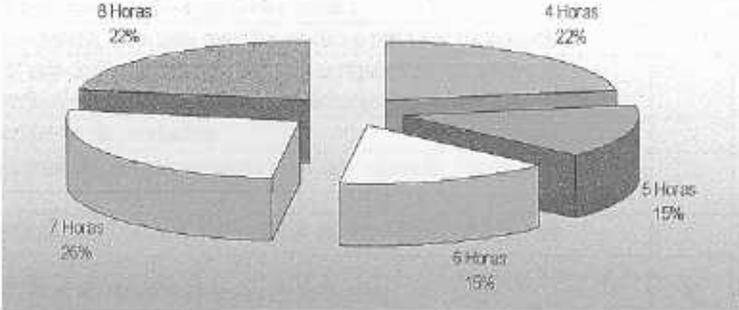


B.12 Datos para el cálculo de la Ventilación en las áreas de estudio

N° DE REJILLA	UBICACIÓN	VELOCIDAD REGISTRADA (m/s)	ÁREA DE LA REJILLA (m²)	CAUDAL (m³/s)	CAUDAL (m³/h)
1	Back Room	0,0	0,09	0,00	0,00
2	Back Room	0,0	0,09	0,00	0,00
3	Back Room	1,8	0,09	0,16	583,20
4	Oficina de los Gerentes	0,0	0,09	0,00	0,00
5	Cocina	5,0	0,12	0,60	2160,00
6	Cocina	5,9	0,12	0,71	2548,80
7	Cocina	2,3	0,12	0,28	993,60
8	Mostrador	1,9	0,12	0,23	820,80
9	Mostrador	0,9	0,12	0,11	388,80
10	Mostrador	2,5	0,12	0,30	1080,00
11	Ventanilla #2	1,7	0,12	0,20	734,40
12	Crew Room	1,4	0,12	0,17	604,80
13	Crew Room	4,5	0,12	0,54	1944,00
14	Lobby	2,3	0,18	0,41	1490,40
15	Lobby	5,1	0,18	0,92	3304,80
16	Lobby	1,2	0,18	0,22	777,60
17	Lobby	4,5	0,18	0,81	2916,00
18	Lobby	6,9	0,18	1,24	4471,20
19	Lobby	3,3	0,18	0,59	2138,40
20	Lobby	2,9	0,18	0,52	1879,20
21	Lobby	3,7	0,18	0,67	2397,60
22	Lobby	5,3	0,18	0,95	3434,40
23	Lobby	4,7	0,18	0,85	3045,60
24	Lobby	3,2	0,18	0,58	2073,60
25	Lobby	2,8	0,18	0,50	1814,40
26	Parque Infantil	0,0	0,18	0,00	0,00
27	Parque Infantil	0,0	0,18	0,00	0,00
28	Parque Infantil	0,0	0,18	0,00	0,00
				<b>CAUDAL TOTAL (m³/h)</b>	<b>41601,60</b>

Tabla 26: Datos registrados para el cálculo de la ventilación

B.13 Resultados obtenidos sobre la Calidad del Aire en Espacios Interiores

N°	PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA																																																																																																																																							
1	¿Cuánto tiempo hace que trabaja en Wendys?																																																																																																																																							
2	Horas de permanencia dentro del restaurante																																																																																																																																							
3	Anoté sólo aquellos síntomas o molestias que le hayan ocurrido en los últimos 30 días y que mejoren al abandonar el restaurante (ya sea inmediatamente o después de algunas horas):	<table border="1" data-bbox="651 1104 1484 1738"> <thead> <tr> <th rowspan="3">SÍNTOMAS</th> <th colspan="7">N° DE TRABAJADORES</th> </tr> <tr> <th colspan="2">PRESENCIA</th> <th colspan="2">MEJORA AL ABANDONAR EL EDIFICIO</th> <th colspan="3">NÚMERO DE VECES EN LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS</th> </tr> <tr> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>0</th> <th>≤2</th> <th>&gt;2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>OJOS</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sequedad</td> <td>5</td> <td>24</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>24</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Escozor/Picor</td> <td>1</td> <td>28</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>28</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Lagrimo</td> <td>0</td> <td>29</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>29</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>NARIZ</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nariz Tapada</td> <td>5</td> <td>24</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>24</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Sequedad</td> <td>0</td> <td>29</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>29</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>GARGANTA</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sequedad</td> <td>4</td> <td>25</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>25</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Picor/Escozor</td> <td>2</td> <td>27</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>27</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>GENERALES</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dolores de cabeza</td> <td>10</td> <td>19</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>19</td> <td>7</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Debilidad</td> <td>5</td> <td>24</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>24</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Somnolencia</td> <td>9</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>9</td> <td>20</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	SÍNTOMAS	N° DE TRABAJADORES							PRESENCIA		MEJORA AL ABANDONAR EL EDIFICIO		NÚMERO DE VECES EN LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS			SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2	<b>OJOS</b>								Sequedad	5	24	0	5	24	5	0	Escozor/Picor	1	28	0	1	28	1	0	Lagrimo	0	29	0	0	29	0	0	<b>NARIZ</b>								Nariz Tapada	5	24	0	5	24	5	0	Sequedad	0	29	0	0	29	0	0	<b>GARGANTA</b>								Sequedad	4	25	0	4	25	4	0	Picor/Escozor	2	27	0	2	27	2	0	<b>GENERALES</b>								Dolores de cabeza	10	19	0	10	19	7	3	Debilidad	5	24	3	2	24	2	3	Somnolencia	9	20	0	9	20	4	5
SÍNTOMAS	N° DE TRABAJADORES																																																																																																																																							
	PRESENCIA			MEJORA AL ABANDONAR EL EDIFICIO		NÚMERO DE VECES EN LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS																																																																																																																																		
	SI	NO	SI	NO	0	≤2	>2																																																																																																																																	
<b>OJOS</b>																																																																																																																																								
Sequedad	5	24	0	5	24	5	0																																																																																																																																	
Escozor/Picor	1	28	0	1	28	1	0																																																																																																																																	
Lagrimo	0	29	0	0	29	0	0																																																																																																																																	
<b>NARIZ</b>																																																																																																																																								
Nariz Tapada	5	24	0	5	24	5	0																																																																																																																																	
Sequedad	0	29	0	0	29	0	0																																																																																																																																	
<b>GARGANTA</b>																																																																																																																																								
Sequedad	4	25	0	4	25	4	0																																																																																																																																	
Picor/Escozor	2	27	0	2	27	2	0																																																																																																																																	
<b>GENERALES</b>																																																																																																																																								
Dolores de cabeza	10	19	0	10	19	7	3																																																																																																																																	
Debilidad	5	24	3	2	24	2	3																																																																																																																																	
Somnolencia	9	20	0	9	20	4	5																																																																																																																																	



**B.14 Resultados obtenidos de la Lista de Chequeo para la Evaluación de Riesgos Biológicos en Restaurantes**

ASPECTO	RESPUESTA	
	SI	NO
<b>CONTROL DE PLAGAS</b>		
Presencia de animales domésticos o mascotas		X
Presencia de plagas como roedores, cucarachas y moscas, encontrados en depósitos, cocinas, alacenas, desperdicios y rincones inaccesibles, entre otros	X	
<b>CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>		
Existencia de agua potable para el consumo dentro del restaurante, como para la preparación de alimentos, lavado de los mismos, etc.		X
Las materias primas o alimentos perecederos sufren alteraciones en la cadena de frío		X
Existe la presencia de aguas residuales no debidamente eliminadas, es decir, agua que fue utilizada para la limpieza de las instalaciones, preparación de sustancias alimenticias, lavado de alimentos frescos y otros usos		X
Posible contaminación donde un alimento con carga de bacterias puede contaminar a otro limpio de ellas si entran en contacto directo o a través de uno intermedio que hace de puente como por ejemplo: mesas y tablas de trabajo, las manos, bandejas, entre otros	X	
Demoras en la disposición de los productos, sea para guardar en frío o para ser procesados		X
Quiebre del orden cronológico en el uso de los productos secos y congelados. No se les da prioridad de salida aquellos que productos con mayor tiempo de almacenamiento		X
Inspección deficiente durante la recepción de productos	X	
Depósito inadecuado de las condiciones de almacenamiento como por ejemplo: humedad y temperatura		X
Las cámaras congeladoras, refrigeradoras o freezers sobrepasan su capacidad nominal de almacenamiento		X
Rastros de residuos, suciedad y grasitud en diferentes áreas de la cocina	X	
La limpieza y desinfección de tanques y sistemas es realizada con la periodicidad necesaria	X	
Las temperaturas de calor y frío son verificadas periódicamente	X	
Los contenedores de residuo permanecen cerrados y lejos de los puestos de trabajo donde se procesan alimentos frescos	X	
Los productos están convenientemente envasados, y no se utilizan recipientes que hayan contenidos productos no alimenticios	X	
Los productos alimenticios son colocados directamente en el suelo		X
Los productos caducados son retirados de los depósitos, cámaras o freezers	X	
Los trabajadores siguen las normas de higiene personal	X	
<b>SANITIZACIÓN</b>		
Los baños de empleados lucen limpios, en buen estado de reparación y sin olores molestos u ofensivos	X	
Se realiza limpieza de las áreas húmedas del restaurante de manera que exista un control de hongos y bacterias	X	
Las papeleras son vaciadas con regularidad	X	
Son utilizados limpiadores germicidas para la higienización diaria y profunda de las áreas del restaurante, en especial aquellas zonas húmedas	X	
<b>PUNTUACIÓN FINAL</b>		
	Número de ítems insatisfechos	4
	Número de total de ítems evaluados	23
	% de incumplimiento	17
NOTA: el color rojo y verde tienen carácter antagónico, el primero indica incumplimiento del aspecto evaluado mientras que el segundo el cumplimiento del aspecto en estudio.		



B.15 Resultados obtenidos de la Inspección General de Señalización, Orden y Limpieza

ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS</b>			
Las salidas de emergencia y vías de escape se encuentran señalizadas y libres de obstáculos	X		
Las salidas de emergencia poseen mecanismo antipánico	X		
Las áreas son limpiadas periódicamente	X		
Las paredes del local están en buen estado	X		
Se mantienen limpias las paredes	X		
Las ventanas están limpias, es decir, no impiden el paso de luz	X		
El sistema de iluminación en el centro de trabajo es bueno y es mantenido efectivamente		X	No cumple con la Norma COVENIN 2249:1993
Los bombillos están en buen estado		X	Ciertos bombillos no presenta un color homogéneo y algunas lámparas carecen de bombillos fluorescentes
Las señales de seguridad se encuentran visibles, correctamente distribuidas, y en correcto estado de limpieza y mantenimiento	X		
Existen lámparas de emergencias y se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento	X		
Las puertas se encuentran libres de obstáculos	X		
<b>EVALUACIÓN DE LOS PISOS, PASILLOS Y VÍAS DE CIRCULACIÓN</b>			
El piso se encuentra seco, limpio y sin desperdicios ni materiales innecesarios		X	
Las características de los pisos, paredes y techos son tales que le permiten la limpieza y el mantenimiento	X		
Las vías de circulación de vehículos, se encuentran señalizadas correctamente	X		
Las vías de circulación de vehículos, están delimitadas con colores que contrasten con el fondo del piso	X		
Los pasillos se encuentran libres de obstáculos u objetos innecesarios		X	
<b>EVALUACIÓN DE LOS DEPÓSITOS Y LUGARES DE ALMACENAJE</b>			
Los lugares destinados al almacenamiento se encuentran señalizados		X	Algunos estantes no están señalizados
Los materiales, objetos están almacenados y correctamente identificados	X		
Los materiales, objetos o equipos almacenados están almacenados de forma segura, limpia y ordenada	X		
El área de almacenaje de mercancía es utilizado adecuadamente	X		
En el sitio de depósito de almacenaje, el lugar preciso donde debe ir cada cosa se encuentra perfectamente identificado, de manera tal que cualquier otro trabajador puede buscar o devolver un artículo almacenado sin mayor inconveniente		X	Si se encuentran señalizados pero en ciertos casos lo que indica la etiqueta no coincide con el producto almacenado
Las cajas de gran tamaño no se almacenan en los racks más altos		X	El espacio es limitado
<b>EVALUACIÓN DE MAQUINARIAS, HERRAMIENTAS, MATERIALES Y EQUIPOS</b>			
Las maquinarias en los distintos puestos de trabajo se encuentran en buen estado	X		
A las maquinarias en los distintos puestos de trabajo se les realiza mantenimiento periódicamente	X		
Las maquinarias en los distintos puestos de trabajo se encuentran libres de filtraciones, derrames de aceites y/o grasas goteras, etc.	X		
Las herramientas empleadas para la realización de las distintas tareas se encuentran en sus respectivos puestos de trabajo	X		



ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>EVALUACIÓN DE MAQUINARIAS, HERRAMIENTAS, MATERIALES Y EQUIPOS</b>			
Los equipos de protección personal se almacenan limpios y libres de grasa		X	Algunos guantes están sucios y con grasa
Los equipos de protección personal se ubican en el sitio destinado para ello	X		
Se cuenta con los equipos y herramientas necesarios para la realización de los trabajos		X	La rebanadora de tomate carece de sostén debido a que una de los soportes está roto
<b>EVALUACIÓN DEL CABLEADO E INSTALACIONES ELÉCTRICAS</b>			
Existen cables que sobresalen de las paredes o del lugar donde deberían estar	X		En la Oficina de los Gerentes debajo del escritorio existen varios cables que sobresalen
El cableado visible está en buen estado	X		
Se les realiza mantenimiento al cableado en general	X		
El cableado está dispuesto debidamente		X	
<b>EVALUACIÓN DE LIMPIEZA</b>			
El lobby luce limpio y ordenado	X		
Existe un horario para retirar la basura de los pipotes y colocar nuevas bolsas	X		
El jardín se encuentra libre de basura y sin maleza	X		
Se cuenta con papeleras y depósitos de desechos en las áreas de trabajo	X		
Los baños lucen limpios, secos y abastecidos	X		
El parque infantil está limpio	X		
Las estaciones de trabajo cuentan con sus respectivos envases de sanitizante y pañuelos de limpieza	X		
La Oficina de los Gerentes luce limpia y ordenada		X	El espacio en esta área es bastante reducido por lo que se dificulta el almacenamiento de objetos personales y materiales de oficina
<b>CENTRAL DE INCENDIOS Y EXTINTORES</b>			
La central de incendios se encuentra visible y de fácil acceso	X		
Se encuentran suficientes extintores, visibles y correctamente distribuidos a lo largo de las instalaciones	X		
Los precintos y sellos de seguridad no están troquelados ni violados	X		
Los extintores se encuentran en correcto estado de limpieza y mantenimiento	X		
Los extintores se encuentran libres de obstáculos	X		
La marcación es legible y no existe adulteración de las instrucciones de uso, potencial de efectividad y/o tipo de agente extintor	X		
El manómetro indica la presión y no está opaco	X		
El dial no está corroido ni roto	X		
El cuerpo o caja no presenta indicios de corrosión o avería	X		
Las mangueras ni sus conexiones no están corroidas, agrietadas o desgastadas	X		
Si se toma cualquier sección longitudinal de la manguera y se flexiona en un ángulo mayor de 30° no presenta tendencia a bloquearse	X		
El soporte del extintor pone en dudas la resistencia a sostener el peso del extintor		X	
<b>PRODUCTOS QUÍMICOS</b>			
Están herméticamente cerrados y alejados de la cocina y del área de preparación de alimentos	X		



ASPECTOS INSPECCIONADOS	RESPUESTA		OBSERVACIONES	
	SI	NO		
PRODUCTOS QUÍMICOS				
Están en lugares a la intemperie ni a la incidencia de la luz solar directa		X		
Cualquier trabajador tiene acceso a ellos sin la autorización de su superior		X		
Se encuentran ordenados y debidamente identificados	X			
En el centro de trabajo se resguardan las respectivas hojas de seguridad	X			
PUNTUACIÓN FINAL				
			Número de ítems satisfechos	46
			Número de total de ítems evaluados	58
			% de cumplimiento	79.3
NOTA: el color rojo y verde tienen carácter antagónico, el primero indica incumplimiento del aspecto evaluado mientras que el segundo el cumplimiento del aspecto en estudio.				



B.16 De las sanciones del INPSASEL según la LOPCYMAT

ARTÍCULO Nº	NUMERAL	T.E	COSTO DE INCUMPLIMIENTO		
			MÍNIMO	MEDIO	MÁXIMO
<b>DE LAS INFRACCIONES LEVES (HASTA 25 U.T. POR TRABAJADOR EXPUESTO)</b>					
118	1. No ofrezca oportuna y adecuada respuesta a la solicitud de información o realización de mejoras de los niveles de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras solicitada por los Delegados o Delegadas de Prevención.	29	1.885,00	22.620,00	47.125,00
118	2. No garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo.	29	1.885,00	22.620,00	47.125,00
118	3. No lleve registro de las características fundamentales de los proyectos nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos.	29	1.885,00	22.620,00	47.125,00
118	4. No consulte a los trabajadores y trabajadoras y a sus organizaciones, y al Comité de Seguridad y Salud Laboral, antes de que se ejecuten las medidas que prevean cambios en la organización del trabajo que puedan afectar a un grupo o la totalidad de los trabajadores y trabajadoras o decisiones importantes de seguridad e higiene y medio ambiente de trabajo.	29	1.885,00	22.620,00	47.125,00
118	5. Elabore sin la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, las políticas, compromisos y reglamentos internos relacionados con la materia.	29	1.885,00	22.620,00	47.125,00
118	6. No imparta a los trabajadores y trabajadoras formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a las actividades y la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso.	29	1.885,00	22.620,00	47.125,00
118	7. No colocar de forma pública y visible en el centro de trabajo los registros actualizados de los índices de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.	29	1.885,00	22.620,00	47.125,00

<b>DE LAS INFRACCIONES GRAVES (DE 26 A 75 U.T. POR TRABAJADOR EXPUESTO)</b>					
119	1. No cree o mantenga actualizado un sistema de información de prevención, seguridad y salud laborales en correspondencia con el Sistema de Información de la Seguridad Social.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	2. No presente oportunamente al INPSASEL, informe de las medidas apropiadas para prevenir los accidentes de trabajo que hayan ocurrido en el centro de trabajo.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	3. No evalúe y determine las condiciones de las nuevas instalaciones antes de dar inicio a su funcionamiento.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	4. No conceda licencia remunerada a los delegados o delegadas de prevención para el ejercicio de sus funciones.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	5. No diseñe o implemente una política de Seguridad y Salud en el Trabajo.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	6. No elabore, implemente o evalúe los programas de seguridad y salud en el trabajo.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	7. No presente, para su aprobación ante el INPSASEL el Programa de Seguridad y Salud Laboral.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	8. No evalúe los niveles de peligrosidad.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00



DE LAS INFRACCIONES GRAVES (DE 26 A 75 U.T POR TRABAJADOR EXPUESTO)					
119	9. No mantenga un registro actualizado de los niveles de peligrosidad de las condiciones de trabajo	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	10. No incluya en el diseño del proyecto de la empresa los aspectos de seguridad y salud en el trabajo que permitan controlar las condiciones peligrosas de trabajo y prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	11. No registre y someta a la aprobación del INPSASEL los proyectos de alto nivel de peligrosidad.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	12. No realice las acciones de control en el ambiente de trabajo cuando la concentración ambiental de la sustancia en cuestión o el nivel de intensidad del fenómeno físico sea superior al 50% del Nivel Técnico de Referencia de Exposición correspondiente.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	13. No permita o obstaculice a través de cualquier medio las elecciones de delegados o delegadas de prevención	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	14. No provea a los trabajadores y trabajadoras de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo en el puesto de trabajo	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	15. No permita que los trabajadores y trabajadoras acompañen a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando estos realicen su labor	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	16. No realice periódicamente a los trabajadores y trabajadoras exámenes de salud preventivos, niegue el acceso a la información contenida en los mismos.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	17. No desarrolle programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud laboral	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	18. No desarrolle y mantenga un sistema de vigilancia epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales en el centro de trabajo.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	19. No identifique, evalúe y controle las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el centro de trabajo.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	20. No desarrolle programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	21. No someta a consulta del Comité de Seguridad y Salud Laboral, regular y periódicamente, las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	22. No informe por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones peligrosas o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o modificación del puesto de trabajo.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	23. No informe por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones peligrosas a las que están expuestos los primeros.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	24. No registre en el Sistema Único de Sustancias Peligrosas las sustancias que por su naturaleza, toxicidad o condición físico químicas.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	25. Incumpla con el deber de información al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo de la incorporación al centro de trabajo de empresas intermediarias, contratistas y subcontratistas.	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00
119	26. Se supere en el centro de trabajo los valores establecidos como Niveles Técnicos de Referencia de Exposición	29	49.010,00	98.020,00	141.375,00



DE LAS INFRACCIONES MUY GRAVES (DE 76 A 100 U.T. POR TRABAJADOR EXPUESTO)					
120	1. No organice, registre o acredite un Servicio de Seguridad y Salud Laboral propio o mancomunado	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	2. No asegure el disfrute efectivo del periodo de vacaciones remunerado por parte de los trabajadores y trabajadoras.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	3. No asegure el disfrute efectivo del descanso de la faena diaria	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	4. Infrinja las normas relativas a la duración máxima de la jornada de trabajo y al trabajo nocturno, o las disposiciones relativas a los días hábiles	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	5. No informe de la ocurrencia de los accidentes de trabajo, de forma inmediata al INPSASEL, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y al sindicato (si existiera)	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	6. No declare formalmente dentro de las 24 horas siguientes de la ocurrencia de los accidentes de trabajo o del diagnóstico de las enfermedades ocupacionales, al INPSASEL, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y al sindicato (si existiera)	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	7. Suministre al INPSASEL o al Ministerio con competencia en materia de trabajo, datos, información o medios de prueba falsos o errados que estos les hayan solicitado.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	8. No organice o mantenga los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	9. No informe a los trabajadores y trabajadoras sobre su condición de salud.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	10. No constituya, registre o mantenga en funcionamiento el Comité de Seguridad y Salud Laboral.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	11. No brinde auxilio inmediato al trabajador o trabajadora lesionado o enfermo.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	12. No incorpore o reintrese al trabajador o trabajadora que hay recuperado su capacidad para el trabajo en el cargo o puesto de trabajo que desempeñaba con anterioridad a la ocurrencia de la contingencia.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	13. No reintrese o reubique al trabajador o trabajadora en un puesto de trabajo compatible con sus capacidades residuales cuando se haya calificado la discapacidad parcial permanente o la discapacidad total permanente para el trabajo habitual	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	14. Viole la confidencialidad o privacidad de la información sobre las condiciones de salud de los trabajadores y trabajadoras	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	15. Impida u obstaculice el ejercicio del derecho de los trabajadores y trabajadoras a rehusarse a trabajar, a alejarse de una situación de peligro o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	16. No reubique a los trabajadores y las trabajadoras en puestos de trabajo o no adecúe sus tareas por razones de seguridad, rehabilitación o reinserción laboral.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	17. Despida, desmejore o traslade a los trabajadores y trabajadoras con ocasión del ejercicio de los derechos consagrados en la LOPCYMAT	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	18. Viole la inamovilidad laboral de los delegados o delegadas de prevención.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
120	19. Obstaculice, impida o dificulte la actuación de inspección o supervisión de un funcionario o funcionaria del INPSASEL.	29	143.260,00	165.880,00	188.550,00
<b>Total (Bs.)</b>			<b>288.405,00</b>	<b>1.236.560,00</b>	<b>1.898.800,00</b>

Tabla 27: Sanciones del INPSASEL  
Fuente: LOPCYMAT



**B.17 Programa de Seguridad y Salud Laboral de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## INDICE GENERAL

INDICE DE FIGURAS .....	iii
INDICE DE TABLAS .....	iv
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	1
OBJETIVOS .....	2
ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES.....	4
REFERENCIAS.....	9
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO.....	10
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE TRABAJO .....	37
ANÁLISIS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO (A.S.T).....	40
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....	81
PLANES DE TRABAJO PARA ABORDAR LOS PROCESOS PELIGROSOS.....	83
INDUCCIÓN A NUEVOS INGRESOS Y CAMBIOS O MODIFICACIONES DE TAREAS EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	84
EDUCACIÓN E INFORMACIÓN PERIÓDICA DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS .....	90
PROCESOS DE INSPECCIÓN.....	93
MONITOREO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LOS RIESGOS Y PROCESOS PELIGROSOS .....	97
ATENCIÓN PREVENTIVA, MONITOREO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LA SALUD DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES .....	99
MONITOREO Y VIGILANCIA DE LA UTILIZACIÓN DEL TIEMPO LIBRE DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES .....	102
REGLAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE .....	104
DOTACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y COLECTIVA .....	113
PLANES DE CONTINGENCIA Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.....	116
INGENIERÍA Y ERGONOMÍA.....	123



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

RECURSOS ECONÓMICOS PRECISOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS ..... 131

DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES..... 134



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Diagrama de Despliegue de la Apertura y Servicio de Desayuno..... 11

Figura 2: Diagrama de Despliegue de Apertura de Restaurante..... 12

Figura 3: Diagrama de Despliegue de la Hora Rush..... 14

Figura 4: Diagrama de Despliegue del Puesto de Sándwich en la Hora Rush..... 15

Figura 5: Diagrama de Despliegue del Post-Auge ..... 16

Figura 6: Diagrama de Despliegue de Pre-Cierre del Restaurante..... 17

Figura 7: Diagrama de despliegue de cierre del restaurante..... 18

Figura 8: Organigrama del centro de trabajo.....27

Figura 9 Representación gráfica de las posiciones adoptadas por los trabajadores y trabajadoras durante las diferentes partes del día.....39



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Descripción del Back Room ..... 19

Tabla 2 Descripción de Papas Fritas..... 20

Tabla 3 Descripción del Puesto de Sándwich ..... 21

Tabla 4 Descripción de la Caja Registradora del Frente y Pick Up Window (AUTOSERVICIO) ..... 22

Tabla 5 Descripción del Grill ..... 23

Tabla 6 Descripción del Lobby ..... 24

Tabla 7 Descripción del Runner ..... 25

Tabla 8 Descripción del Coordinador ..... 26

Tabla 9 Horario del centro de trabajo ..... 37

Tabla 10 Listado de las diferentes posiciones ocupadas por los trabajadores y trabajadoras ..... 38

Tabla 11 Contenido del programa del curso de inducción ..... 87

Tabla 12 Duración de los videos de procedimiento de trabajo seguro ..... 88

Tabla 13 Duración total del programa de entrenamiento en la tienda ..... 89

Tabla 14 Programa de educación e información periódica de los trabajadores y trabajadoras ..... 91

Tabla 15 Frecuencia de las actividades de inspección ..... 93

Tabla 16 Responsables de los procesos de inspección..... 94

Tabla 17 Análisis de las inspecciones y acciones correctivas de las inspecciones..... 95

Tabla 18 Aspectos evaluados en las herramientas de inspección ..... 96

Tabla 19 Frecuencia de ejecución de las mediciones para el monitoreo y vigilancia epidemiológica de los riesgos y procesos peligrosos ..... 97

Tabla 20 Descripción de los instrumentos empleados para la atención preventiva, monitoreo y vigilancia epidemiológica ..... 100

Tabla 21 Procedimientos de ejecución de los exámenes médicos ..... 101

Tabla 22 Formularios diseñados para el monitoreo y vigilancia epidemiológica ..... 101

Tabla 23 Cronograma Anual del Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. .... 103

Tabla 24 Instrumentos de divulgación diseñados para informar acerca de las reglas, normas y procedimientos de trabajo seguro ..... 105

Tabla 25 Uso de los equipo de protección personal de acuerdo a la actividad ..... 114



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

Tabla 26 Tiempo de reposición de los equipos de protección personal ..... 114

Tabla 27 Formularios diseñados para hacer constancia de la entrega y uso del equipo de protección personal ..... 115

Tabla 28 Instrumento diseñado para la divulgación de emergencias..... 122

Tabla 29 Costos asociados al monitoreo y vigilancia epidemiológica de los riesgos y procesos peligrosos..... 131

Tabla 30 Costos asociados a la atención preventiva de la salud de los trabajadores y trabajadoras ..... 132

Tabla 31 Costos asociados a la dotación de equipos de protección personal ..... 133



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Programa de Seguridad y Salud Laboral además de ser un requisito exigido por la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) en su artículo 61, es también un instrumento de vital importancia para WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., ya que su contenido incluye todos los aspectos que se deben manejar con carácter obligatorio en materia de seguridad, salud e higiene en el centro de trabajo.

La elaboración de dicho programa tiene como finalidad proteger la integridad del recurso humano y de los recursos materiales, reducir los costos, mantener el ritmo de producción, una buena imagen de la empresa y la paz laboral. Asimismo se desea también reducir los casos de accidentes y enfermedades ocupacionales, disminuir el ausentismo laboral, la impuntualidad, el descontento y aminorar la posibilidad de entrar en infracciones o sanciones impuestas por el Instituto Nacional de Prevención de Salud y Seguridad Laborales (INPASASEL).

Cabe destacar que para la elaboración del Programa de Seguridad y Salud Laboral de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., ha sido necesario analizar los procesos productivos, los procesos de trabajo, la identificación de los riesgos a los que están sometidos las trabajadoras y los trabajadores, para así determinar finalmente las medidas de control y corrección que conllevan a la mitigación de los riesgos y peligros a la salud.

Finalmente, el Programa de Seguridad y Salud Laboral de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., fue elaborado con la información aportada por la organización, las trabajadoras y los trabajadores, las Delegadas y los Delegados de Prevención, y el Comité de Seguridad y Salud Laboral.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### OBJETIVOS

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos, reglas, políticas, objetivos, metas, alcances, responsables, acciones y metodologías a emplear con el fin de prevenir, controlar y mitigar los accidentes y enfermedades ocupacionales en el centro de trabajo, que puedan ser capaces de atentar contra la integridad del recurso humano que labora en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. ubicado en la Tercera Avenida y la Primera Transversal de los Palos Grandes, Caracas, Venezuela.

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Declarar el compromiso de la empresa con sus trabajadores y trabajadoras de asegurarles la ejecución de las diferentes actividades laborales en condiciones óptimas de seguridad y salud laboral, considerando los riesgos asociados al tipo de operación, con el objeto de garantizar la integridad física de los trabajadores y trabajadoras, proteger las instalaciones y evitar riesgos a las propiedades de terceros.
- Decretar a las trabajadoras y los trabajadores como responsables de hacer cumplir las leyes, reglas, normas y procedimientos que se han establecido para su seguridad personal, la de las instalaciones y los clientes en base a las operaciones de la empresa.
- Asegurar el estricto cumplimiento de leyes, reglamentos, normas y procedimientos relacionados con la materia.
- Reducir los casos de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Disminuir el ausentismo laboral, la impuntualidad y el descontento entre los trabajadores y las trabajadoras.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### **ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **1.3 ALCANCE**

El presente Programa de Seguridad y Salud Laboral se aplicará únicamente para el restaurante de comida rápida WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., ubicado en la Av. El Ejército con Calle Madariaga. Quinta Wendys. El Paraíso, Caracas, Distrito Capital.

#### **1.4 CAMPO DE APLICACIÓN**

El Programa de Seguridad y Salud Laboral que será descrito a continuación pretende ser aplicado única y exclusivamente a todas las instalaciones que conforman WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., las normativas, reglas y procedimientos que contempla este documento van dirigidos a todos los trabajadores y trabajadoras que laboran en este centro de trabajo.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES

#### 1.5 RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

De conformidad con el artículo 56 de la LOPCYMAT, la empresa posee las siguientes responsabilidades:

- Diseñar normas, reglas, procedimientos y políticas en materia de seguridad y salud laboral de conformidad con las Normas COVENIN, LOPCYMAT y demás leyes y reglamentos vigentes dentro del marco jurídico legal venezolano.
- Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de las condiciones inseguras en el centro de trabajo, tanto al momento de ingreso así como también, si llegasen a ocurrir cambios o modificaciones en los puestos de trabajo. El empleador o empleadora capacitará e instruirá de manera continua con respecto a las medidas de seguridad y el uso de equipos de protección personal que se deben tomar para la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Consultar a los trabajadores y las trabajadoras, y al Comité de Seguridad y Salud Laboral, antes de que se ejecuten, acciones que constituyan cambios importantes en la organización del trabajo o decisiones importantes de seguridad, salud o medio ambiente de trabajo.
- Llevar un registro e informar por escrito al INPSASEL, las enfermedades y accidentes ocupacionales o cualquier otra condición patológica ocurrida en el centro laboral.
- Apoyar en la elaboración del Programa de Seguridad y Salud Laboral.
- Asignar anualmente una partida presupuestaria que permitirá llevar a cabo los objetivos del Programa de Seguridad y Salud Laboral.
- Diseñar instrumentos de inspección capaces de descubrir condiciones y prácticas inseguras en los puestos de trabajo.
- Controlar los procesos peligrosos existentes.
- Llevar un registro e informar por escrito al INPSASEL y al INCRET los programas desarrollados para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de los trabajadores y trabajadoras con el objetivo de generar un ambiente positivo y de bienestar laboral, que permita reducir el impacto del estrés y aumentar la productividad en el centro de trabajo.

- Evaluar de forma periódica los puestos de trabajo analizando los índices de morbilidad, accidentabilidad y de causas de ausentismo con el objeto de mejorar los métodos de trabajo y la eficacia de las medidas preventivas.
- Acatar los ordenamientos impartidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

## **1.6 RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

De acuerdo y en conformidad al artículo 40 de la LOPCYMAT y la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral, las funciones y responsabilidades del Servicio de Seguridad y Salud Laboral son:

- Garantizar que todos los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y notificaciones de riesgo cumplan con los requisitos de seguridad exigidos por las Normas COVENIN y la LOPCYMAT.
- Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
- Identificar, evaluar y proponer medidas correctivas que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras.
- Asesorar a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Suministrar a los trabajadores y trabajadoras los informes, exámenes y análisis clínicos que sean practicados por ellos.
- Reportar los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
- Elaborar la propuesta del Programa de Seguridad y Salud Laboral, someterlo a revisión y aprobación del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentados al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.
- Promover, supervisar y evaluar, con la participación efectiva de las trabajadoras y trabajadores de la propuesta de Programa de Seguridad y Salud Laboral.
- Identificar los procesos de trabajo junto con la participación activa de los Delegados y Delegadas de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud Laboral.
- Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones, maquinarias y equipos antes de dar inicio a su funcionamiento, así como también formar y capacitar a los trabajadores y trabajadoras.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Desarrollar y mantener un sistema de vigilancia de la utilización del tiempo libre.
- Diseñar, planificar, organizar y ejecutar un programa de educación e información preventiva en materia de seguridad y salud laboral.
- Realizar inspecciones en los sitios de trabajo conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud Laboral, las trabajadoras y trabajadores, y los Delegados y Delegadas de Prevención.
- Establecer un sistema general de vigilancia de la salud de las trabajadoras y trabajadores con la participación de los Delegados y Delegadas de Prevención, garantizando el derecho al trabajo, la salud y la vida.

### 1.7 RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

De conformidad con el artículo 54 de la LOPCYMAT y la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral, los trabajadores y trabajadoras deben:

- Participar en la elaboración y seguimiento del Programa de Seguridad y Salud Laboral, así como también en la creación de las políticas y reglamentos internos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Participar activamente en la constitución y funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud Laboral.
- Informar al supervisor de forma inmediata acerca de la aparición de condiciones inseguras en el puesto de trabajo.
- Hacer correcto uso y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal y colectiva; informar al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento o mal funcionamiento de los mismos.
- Cuidar las instalaciones e infraestructura del centro de trabajo.
- Respetar y hacer respetar los avisos, cartelera y buzón de seguridad, y demás herramientas utilizadas para la indicación de advertencias en materia de seguridad y salud laboral.
- Asistir a todos los cursos relacionados con la seguridad que se dicten o gestione la organización.
- Mantener las condiciones de orden y limpieza en el puesto de trabajo.
- Informar a los Delegados o Delegadas de Prevención acerca de cualquier irregularidad que se presente en el centro de trabajo.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Cumplir con las normas, reglas y procedimientos establecidos en el Programa de Seguridad y Salud Laboral, así como también de aquellas impartidas en la inducción y programas de educación e información periódica.
- Hacer uso del Buzón de Seguridad a fin de recomendar o sugerir cambios en los procedimientos del proceso de trabajo.
- Participar activamente en los programas de recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social.

### 1.8 RESPONSABILIDADES DE LOS DELEGADOS Y DELEGADAS DE PREVENCIÓN

De conformidad con la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral y los artículos 42 y 43 de la LOPCYMAT, las responsabilidades de los Delegados y Delegadas de Prevención son:

- Representar a los trabajadores y trabajadoras.
- Constituir conjuntamente con los representantes de la empresa, el Comité de Seguridad y Salud Laboral.
- Garantizar que los trabajadores y trabajadoras estén informados y participen activamente en la elaboración, seguimiento y control del Programa de Seguridad y Salud Laboral.
- Recibir las denuncias hechas por los trabajadores y trabajadoras a fin de discutir las en el Comité de Seguridad y Salud Laboral y encontrarles una solución.
- Acompañar a los inspectores y/o supervisores en las inspecciones, visitas y verificaciones que se lleven a cabo, pudiendo formular observaciones que estimen oportunas.
- Participar en la elaboración del programa de vigilancia de la salud de las trabajadoras y los trabajadores.
- Presentar informe sobre las actividades desarrolladas ante el Comité de Seguridad y Salud Laboral y ante el INPSASEL.
- Participar conjuntamente con el empleador o empleadora y sus representantes en la mejora de acciones preventivas, y de promoción de la seguridad y salud laboral.
- Asistir a las reuniones que se programen junto con los representantes de la empresa.
- Realizar visitar a los lugares de trabajo y a las áreas destinadas a la recreación y descanso, para ejercer la labor de vigilancia pudiendo comunicarse durante la jornada con los trabajadores y trabajadoras, sin alterar el normal desarrollo del proceso productivo.
- Realizar inspecciones en el centro de trabajo con el objeto de determinar las deficiencias y desviaciones en el cumplimiento de las normas, los procedimientos y medio ambiente de trabajo.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### 1.9 RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En conformidad con los artículos 47 y 48 de la LOPCYMAT, el Comité de Seguridad y Salud Laboral debe:

- Participar en la elaboración, aprobación y puesta en práctica del Programa de Seguridad y Salud Laboral.
- Propiciar los procedimientos, reglas y normas de trabajo seguro con el objeto de controlar las condiciones peligrosas en el centro de trabajo.
- Registrarse e informar ante el INPSASEL de las acciones llevadas a cabo con el fin de prevenir y controlar las condiciones inseguras en los puestos de trabajo.
- Denunciar las condiciones inseguras y el incumplimiento de los acuerdos establecidos en el Comité de Seguridad y Salud Laboral.
- Recomendar acciones a tomar con el fin de prevenir accidentes y/o enfermedades ocupacionales.
- Colaborar con la identificación de los procesos de trabajo, las condiciones asociadas, la organización y división del trabajo que pueden causar daños o lesiones al trabajador o trabajadora durante la ejecución de sus actividades laborales.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### REFERENCIAS

El presente Programa de Seguridad y Salud Laboral contempla los requisitos mínimos exigidos por el marco jurídico legal venezolano en materia de seguridad y salud laboral; a continuación se listan las normativas vigentes que contienen las disposiciones necesarias para la elaboración de dicho documento:

- Ley Orgánica del Trabajo
- Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008)
- Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT-02-2008)
- Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).
- Guía Técnica para la Elaboración del Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre.
- Norma COVENIN 810:1998, "Características de los medios de escape en edificaciones según el tipo de ocupación" (Segunda Revisión).
- Norma COVENIN 1565:1995, "Ruido ocupacional. Programa de conservación auditiva. Niveles permisibles y criterios de evaluación" (Tercera Revisión).
- Norma COVENIN 2249:1993, "Iluminancia en tareas y áreas de trabajo".
- Norma COVENIN 2250:2000, "Ventilación de los lugares de trabajo". (Primera Revisión).
- Norma COVENIN 2254:1995, "Calor y Frío. Límites máximos permisibles de exposición en lugares de trabajo" (Primera Revisión).
- Norma COVENIN 4001:2000, "Sistema de gestión de seguridad e higiene ocupacional (SGSHO). Requisitos".
- Norma COVENIN 4004:2000, "Sistema de gestión de seguridad e higiene ocupacional (SGSHO). Guía para su implementación".
- Norma COVENIN 2266:2005, "Guía de los Aspectos Generales a ser considerados en las Inspecciones de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo"



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO

WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., pertenece a una cadena de restaurantes de comida rápida que tiene como objetivo brindar las más variadas comidas preparadas al momento, a fin de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes en forma amable, rápida y eficiente. Para cumplir con estos objetivos WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. lleva a cabo el siguiente proceso productivo:

#### 1.10 APERTURA Y SERVICIO DE DESAYUNO

Etapa del proceso productivo que comprende la preparación de alimentos que serán servidos como parte del menú de desayuno que el restaurante ofrece a sus clientes; entre ellos se tienen: preparación de la mezcla de panquecas y la mezcla de huevo, limpieza y filtrado de las freidoras, preparación de vegetales, línea de producción y máquina de café, entre otros. Posteriormente, se lleva a cabo el servicio de desayuno el cual corresponde a la cocción de los alimentos y a la preparación de las órdenes realizadas por los clientes al instante. A continuación se muestra un diagrama de despliegue que permite conocer las labores que cada trabajador y trabajadora debe realizar en esta fase del proceso.



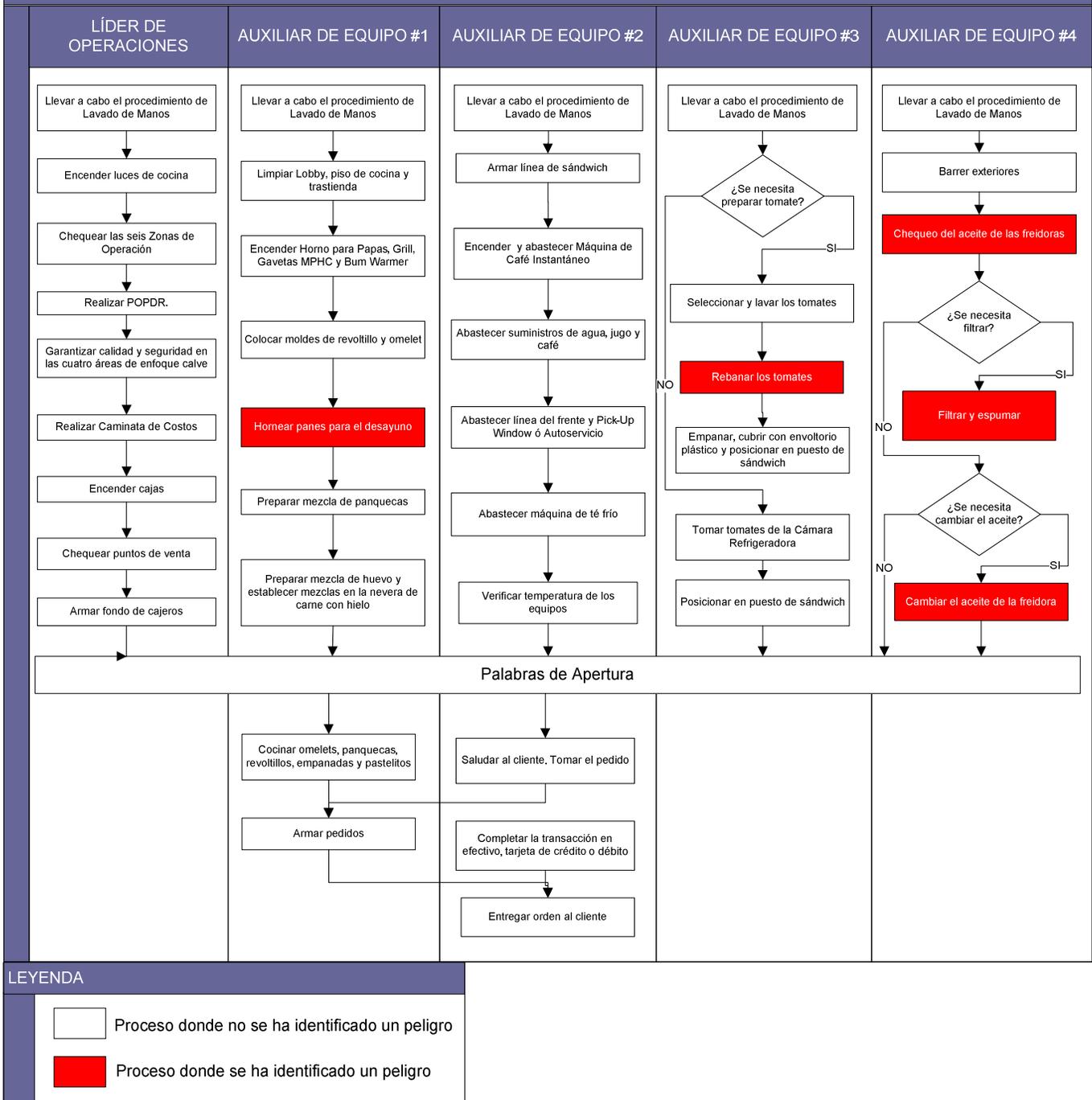
RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### APERTURA Y SERVICIO DE DESAYUNO



**Figura 1:** Diagrama de Despliegue de la Apertura y Servicio de Desayuno



RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## 1.11 APERTURA DE RESTAURANTE

Esta fase es el paso inicial para la puesta en marcha del restaurante e incluye: preparación de vegetales, preparación de las líneas de producción, limpieza de maquinarias, filtrado y limpieza de freidoras, preparación de chili, papas al horno y salsas de queso, lavado y desinfección de utensilios, entre otras actividades. Con el fin de llevar a cabo la totalidad de dichas tareas se debe contar con seis Auxiliares de Equipo (Crew) y un Líder de Operaciones, el siguiente diagrama de despliegue muestra las labores que cada trabajador o trabajadora debe realizar.

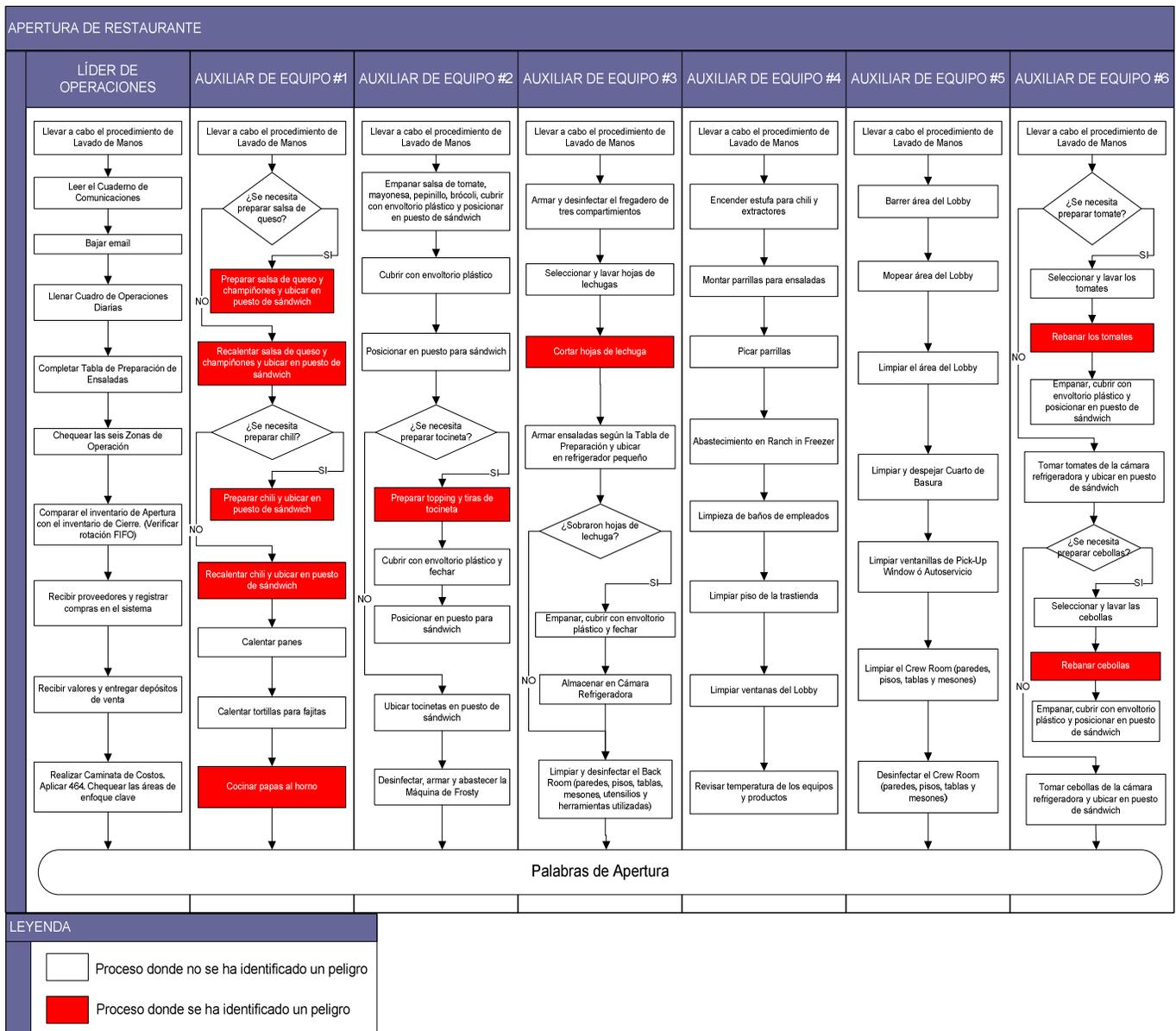


Figura 2: Diagrama de Despliegue de Apertura de Restaurante



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### 1.12 SERVICIO DE RESTAURANTE (HORA RUSH Y POST-AUGE)

Esta etapa del proceso productivo se subdivide en dos fases, la primera de ellas corresponde a la “Hora Rush” y se caracteriza por llevar a cabo la cocción de los alimentos y la preparación de los pedidos de acuerdo a las órdenes hechas por los consumidores en un momento dado. La atención al cliente se lleva a cabo desde las cajas registradoras que se ubican dentro del restaurante, así como también desde las dos ventanillas de Pick-Up Window ó Autoservicio. Por lo general, las actividades de limpieza de gran envergadura que no requieran ser atendidas de manera urgente adquieren un papel secundario, todo esto con la finalidad de atender de manera eficaz el gran volumen de clientes que se reciben durante esta parte del día.

“Post-Auge” es el nombre que adopta la segunda fase del Servicio de Restaurante, en ella se sigue llevando a cabo la atención a los clientes pero además, debido a la disminución del volumen de clientes, se incluyen labores de limpieza de ciertas áreas del restaurante

Las figuras 3, 4 y 5 mostradas a continuación señalan los diagramas de despliegues de la Hora Rush, del Puesto de Sándwich y del Post-Auge respectivamente:



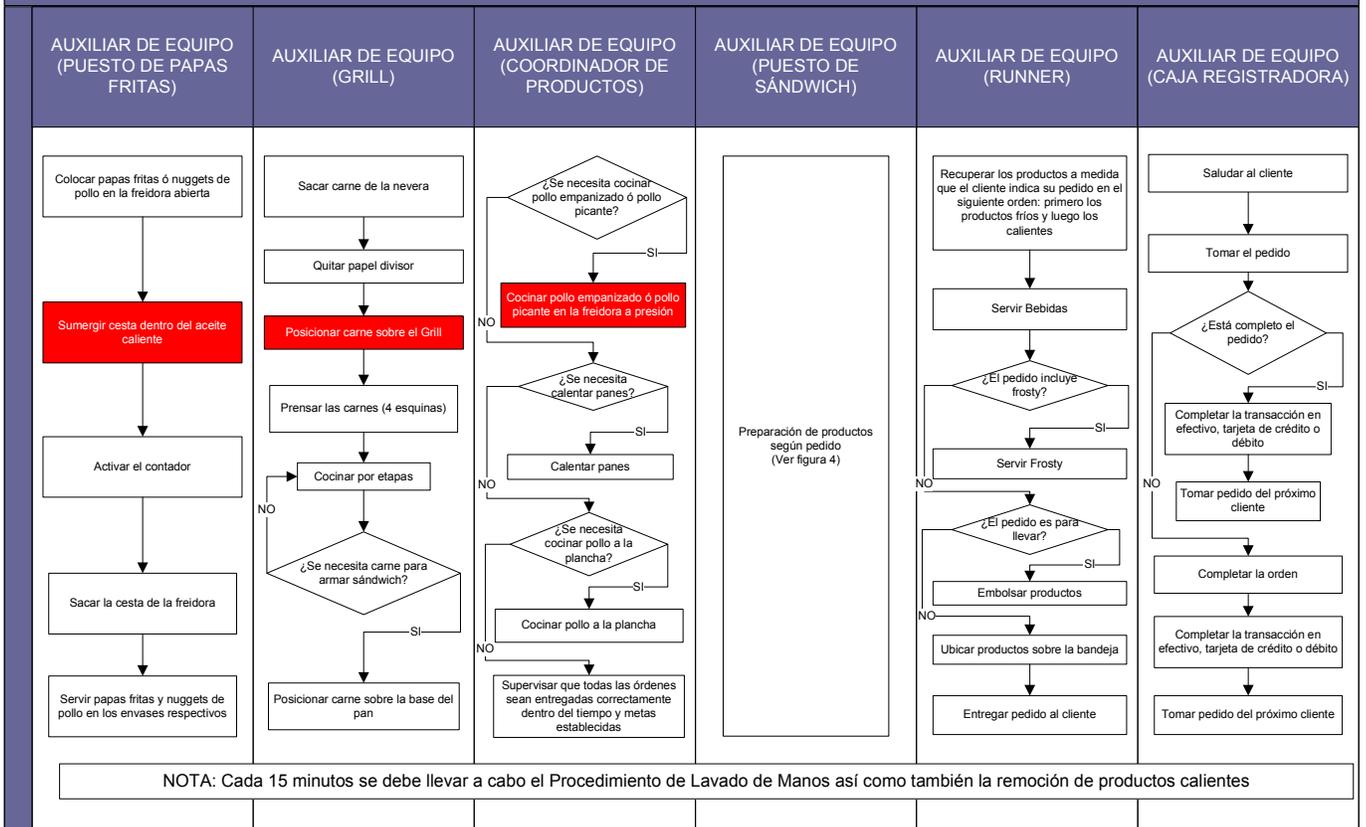
RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## HORA RUSH



### LEYENDA

- Proceso donde no se ha identificado un peligro
- Proceso donde se ha identificado un peligro

Figura 3: Diagrama de Despliegue de la Hora Rush



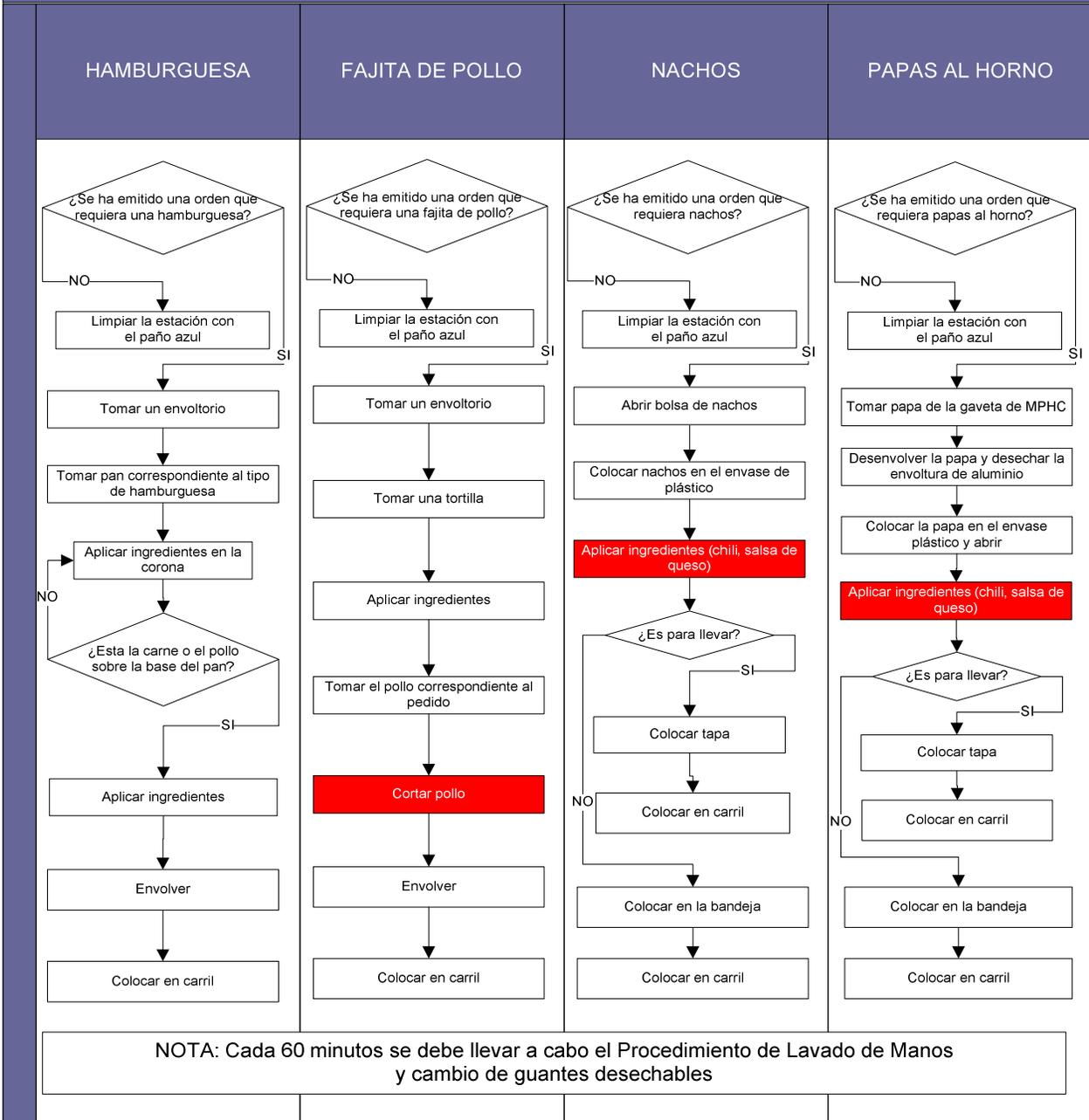
RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## AUXILIAR DE EQUIPO (PUESTO DE SÁNDWICH) HORA RUSH



### LEYENDA

- Proceso donde no se ha identificado un peligro
- Proceso donde se ha identificado un peligro

Figura 4: Diagrama de Despliegue del Puesto de Sándwich en la Hora Rush



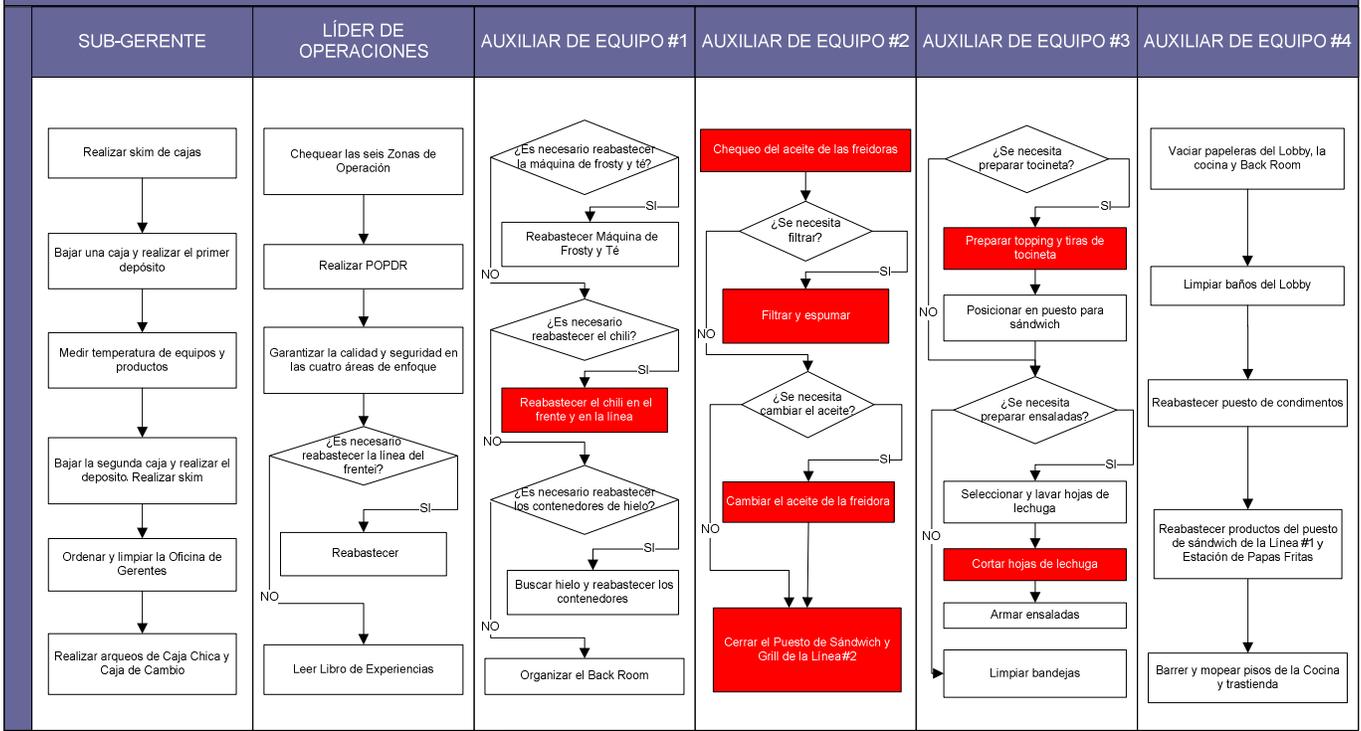
RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## POST-AUGE



### LEYENDA

- Proceso donde no se ha identificado un peligro
- Proceso donde se ha identificado un peligro

Figura 5: Diagrama de Despliegue del Post-Auge



RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## 1.13 PRE-CIERRE DE RESTAURANTE

Corresponde a la penúltima fase del proceso productivo y es dependiente del volumen de clientes; comúnmente es sabido que restando pocas horas para cerrar el restaurante, el flujo de consumidores se ve bastante disminuido, y ésta es la razón por lo que se procede a iniciar las actividades denominadas como Pre-cierre, todo esto con el fin de adelantar las labores de limpieza del restaurante. El diagrama de despliegue mostrado en la Figura 6 indica las tareas realizadas en esta parte del día:

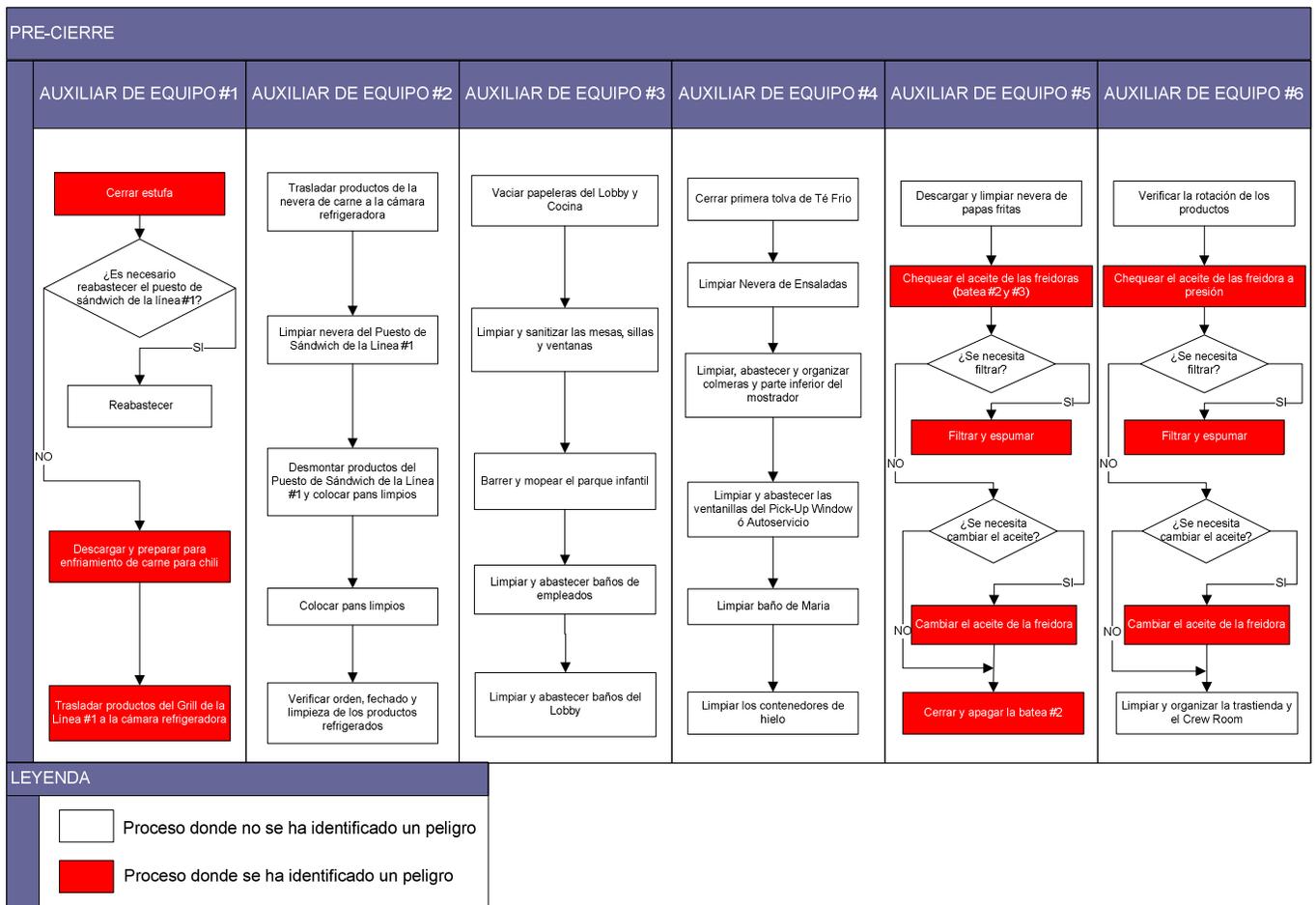


Figura 6: Diagrama de Despliegue de Pre-Cierre del Restaurante



RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## 1.14 CIERRE DE RESTAURANTE

En las últimas horas de la jornada laboral se lleva a cabo una limpieza general, este período incluye entre otras actividades: el lavado de utensilios y vajillas, filtrado de freidoras, limpieza de baños, limpieza del área del Lobby y limpieza de estaciones de trabajo como papas fritas, grill y puesto de sándwich. Para cubrir con los objetivos propuestos es recomendable contar como mínimo con cinco Auxiliares de Equipo (Crew), un Líder de Operaciones y un Supervisor o Gerente capaces de inspeccionar y verificar las áreas del restaurante una vez culminadas las actividades. La Figura 7 muestra las labores llevadas a cabo en esta fase:

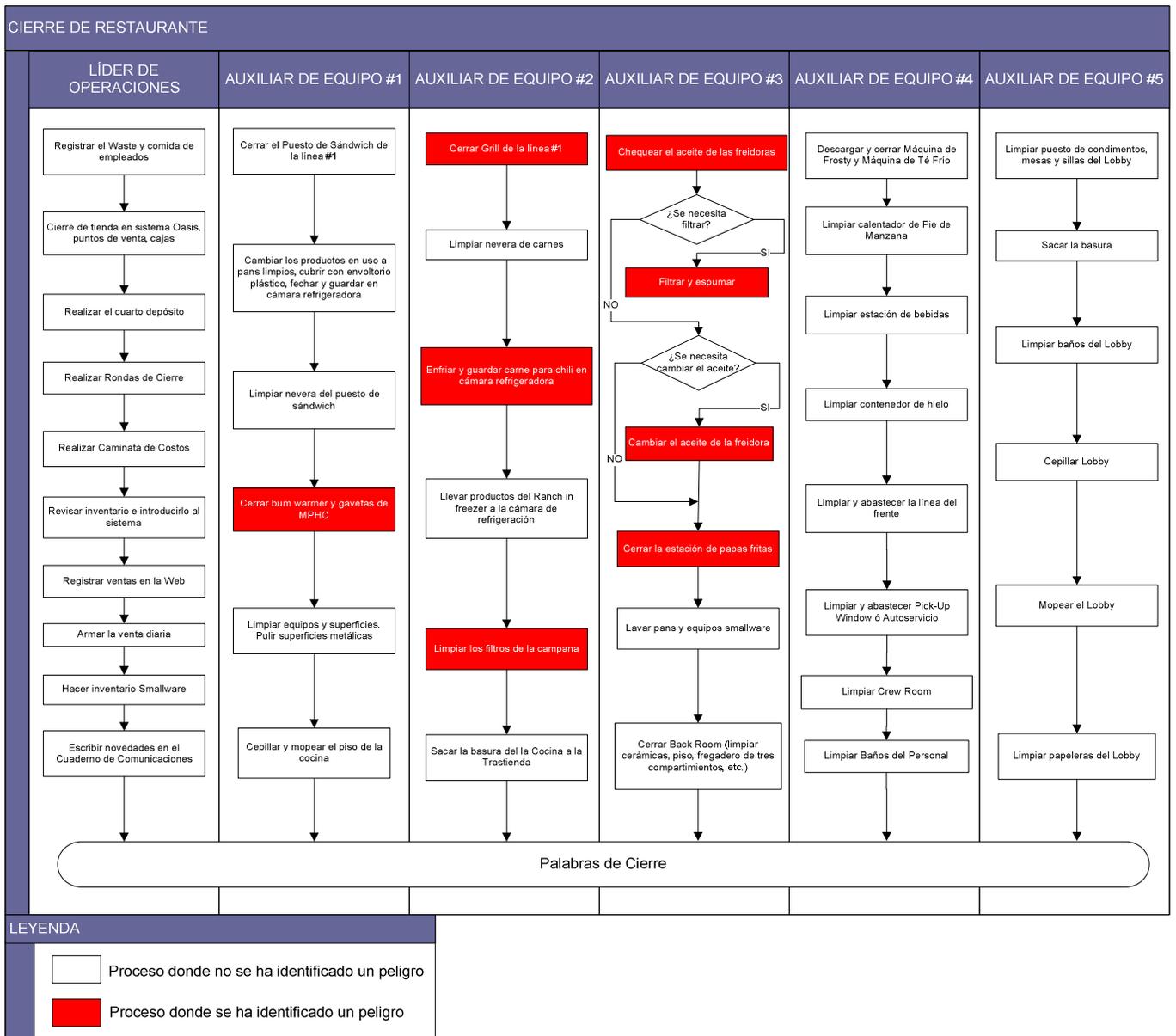


Figura 7: Diagrama de despliegue de cierre del restaurante



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

### 1.15 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS PELIGROSOS Y DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

A continuación son descritas las condiciones asociadas a las diferentes posiciones adoptadas por los trabajadores y trabajadoras de Wendy's:

BACK ROOM		
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavar y cortar hojas de lechuga</li> <li>Preparar carne para chili</li> <li>Preparar ensaladas de buena calidad</li> <li>Lavado de vajilla (ciclo de los seis pasos)</li> <li>Empanar productos para el puesto de sándwich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavar y rebanar tomates</li> <li>Cortar tomate en dados</li> <li>Rebanar aros de cebolla</li> <li>Limpieza de todos los utensilios y equipo smallware</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intrinsecos a los medios de trabajo</li> <li>Derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derivados de la organización y división del trabajo</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rebanador de tomates</li> <li>Rebanador de cebollas</li> <li>Fregadero de 3 compartimientos</li> <li>Cámara congeladora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abrelatas</li> <li>Silver King Kutlett</li> <li>Cámara refrigeradora</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despepitador de tomates</li> <li>Taza verde para cortar en dados</li> <li>Tabla y cuchillo dentado de mango verde</li> <li>Envoltorio plástico</li> <li>Guantes de plástico y vinilo desechables</li> <li>Marcador o Lápiz de cera</li> <li>Cepillo para Silver King Kutlett</li> <li>Medidas de 1/4, 1/3, 1/2 y 1 taza</li> <li>Carro para usos múltiples</li> <li>Ollas de plástico con tapas</li> <li>Tabla blanca</li> <li>Recipiente medidor de acero inoxidable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colador grande</li> <li>Cuchillo blanco dentado</li> <li>Platos y bowls para preparar ensaladas</li> <li>Gráfico de preparación y producción de ensaladas</li> <li>Recipientes de lechuga para sándwiches transparentes de 22 cuartos con tapa</li> <li>Canasta de utensilios</li> <li>Batidor de alambre</li> <li>Abrelatas</li> <li>Pans de acero inoxidable</li> <li>Cepillo para Silver King Kutlett</li> </ul>
Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cajas de tomate</li> <li>Sacos de cebolla</li> <li>Cabezas de lechuga romana</li> <li>Cabezas de lechuga americana</li> <li>Tocineta topping</li> <li>Filete de pollo a la parrilla marinado en cuadritos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Queso cheddar champiñones</li> <li>Queso potato</li> <li>Melocotones enlatados</li> <li>Queso parmesano rallado</li> <li>Mandarinas enlatadas</li> </ul>
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomates en dados y media luna</li> <li>Rodajas de tomate rojos (3/16 pulgadas de espesor)</li> <li>Cebolla en dados</li> <li>Aros de cebollas firmes y crujientes (1/8 pulgadas de espesor)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de lechuga en buen estado</li> <li>Mezcla de lechugas para ensaladas</li> <li>Ensaladas</li> </ul>
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lark Clean FC</li> <li>Lark Peracetic S</li> <li>Lark Clean HT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lark Multiusos</li> <li>Lark Sanitizer</li> <li>Largel II</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corazón de los tomates</li> <li>Tomates en mal estado</li> <li>Guantes de vinilo y plástico desechables</li> <li>Cajas de cartón</li> <li>Tomates amarillos, marrones o verdes</li> <li>Tomates que superaron el tiempo de conservación</li> <li>Sobrantes de cebolla (extremos, piel)</li> <li>Cebollas en mal estado</li> <li>Sacos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cebollas que superaron el tiempo de conservación</li> <li>Mezcla de ensaladas excesivamente húmedas</li> <li>Vegetales en mal estado</li> <li>Platos, bowls y tapas en mal estado</li> <li>Ensaladas que superaron el tiempo de retención</li> <li>Paquetes de aderezo vencidos</li> <li>Queso parmesano seco y/o con mal olor</li> <li>Envoltorio plástico</li> </ul>

**Tabla 1:** Descripción del Back Room



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

PAPAS FRITAS		
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocinar papas fritas en la freidora y vaciar las cestas en el bin de espera</li> <li>• Elaborar las porciones de papas fritas y nuggets de pollo</li> <li>• Llevar a cabo los procesos de filtrado, limpieza del freidor y mantenimiento del aceite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasládarse periódicamente hacia el ranch in cooler cada vez que sea necesario para traer papas, nuggets y pies de manzana</li> <li>• Limpiar la estación cuando sea necesario</li> <li>• Abastecer la estación</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrínsecos a los medios de trabajo</li> <li>• Aquellos derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivados de la organización y división del trabajo</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bin de espera de papas fritas</li> <li>• Refrigerador pequeño</li> <li>• Cámara congeladora</li> <li>• Cámara refrigeradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freidora abierta</li> <li>• Campana</li> <li>• Extractor de aire</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pinzas plásticas 6 pulg.</li> <li>• Salero de aluminio con tapa gris oscura</li> <li>• Cucharón para papas</li> <li>• Papel absorbente</li> <li>• Soporte y espumadera</li> <li>• Envases para servir nuggets de pollo, papas fritas, empanadas y pastelitos</li> <li>• Esponja azul para fregar</li> <li>• Cepillo para freidora de mango largo</li> <li>• Marcador o lápiz de cera</li> <li>• Cepillo en forma de L</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envase de plástico transparente (3 galones)</li> <li>• Tiras de prueba de aceite</li> <li>• Hoja de deli</li> <li>• Cucharón para olla de filtración y drenaje</li> <li>• Envoltorio para almohadilla de filtración</li> <li>• Fondo de hervidor doble</li> <li>• Estropajo</li> <li>• Raspador</li> <li>• Lanzadera de aceite</li> <li>• Recipiente plástico ámbar de 1/3 y 4 pulg de profundidad</li> <li>• Cepillo para drenaje de la freidora</li> </ul>
Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sal fina</li> <li>• Bolsas de nuggets de pollo congelados</li> <li>• Bolsas de papas fritas congeladas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pies de manzana</li> <li>• Empanadas de queso, pollo y carne mechada congelados</li> <li>• Pastelitos de queso guayanés congelados</li> </ul>
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papas fritas calientes, crujientes, saladas apropiadamente, marrón dorado claro</li> <li>• Nuggets de pollo de carne blanca, ligeramente cubierto con un empanado de harina de maíz marrón dorado y apenas condimentado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pies de manzana</li> <li>• Empanadas cocidas de color dorado claro y masa crujiente</li> <li>• Pastelitos cocidos de color dorado claro y textura crujiente</li> </ul>
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Multiusos</li> <li>• Largel II</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretty Bac Lark</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsas de plástico transparentes</li> <li>• Bolsas marrones</li> <li>• Papel absorbente</li> <li>• Nuggets de pollo en mal estado</li> <li>• Alimentos que superaron el tiempo de retención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papas fritas y nuggets de pollo sobrantes al momento del cierre</li> <li>• Aceite usado</li> <li>• Empanadas y pastelitos rotos, quemados y/o crudos</li> <li>• Envases en mal estado</li> </ul>

**Tabla 2:** Descripción de Papas Fritas



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

PUESTO DE SÁNDWICH		
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Preparar y servir sándwiches y fajitas de pollo de buena calidad</li> <li>● Preparación de papas al horno</li> <li>● Preparación de nachos</li> <li>● Abastecer la estación cada vez que sea necesario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener la limpieza de la estación</li> <li>● Lavarse las manos y cambiarse los guantes cada 60 minutos y/o cada vez que salga de la estación</li> <li>● Cierre de la estación</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Intrínsecos a los medios de trabajo</li> <li>● Aquellos derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Derivados de la organización y división del trabajo</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bum Warmer</li> <li>● Cámara refrigeradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gavetas de MPHIC</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Envoltorios para Sándwiches</li> <li>● Envoltorios para Fajitas de Pollo</li> <li>● Marcador o Lápiz de cera</li> <li>● Toalla blanca</li> <li>● Esponja azul para fregar</li> <li>● Utensilio para cortar papas al horno</li> <li>● Envoltorio plástico</li> <li>● Colador grande</li> <li>● Espátula de goma</li> <li>● Pans de 1/6 y 6 pulg. de profundidad</li> <li>● Hervidor doble</li> <li>● Cuchara café - rojiza</li> <li>● Taza medidora de queso potato</li> <li>● Paño azul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pans de 1/9 y 6 pulg. de profundidad</li> <li>● Espátula para condimentos</li> <li>● Cortador de masa</li> <li>● Tabla blanca de teflón</li> <li>● Botellas de plástico</li> <li>● Cuchara para condimentos</li> <li>● Cucharas plásticas de 1/2 y 3/4 oz</li> <li>● Espátulas planas metálicas</li> <li>● Recipiente plástico ámbar de tamaño 1/3 y 4 pulg de profundidad</li> <li>● Recipientes de media de 4 pulg de profundidad</li> <li>● Pans</li> <li>● Guantes de vinilo desechables</li> <li>● Aceite vegetal antiadherente</li> </ul>
Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hamburguesas calientes, jugosas y cocidas de 2 y 4 oz</li> <li>● Panes regulares y pan kaiser en bum warmer</li> <li>● Rebanadas de queso americano</li> <li>● Tocino (tiras y trocitos)</li> <li>● Porciones cuadradas de pollo empanizado</li> <li>● Bolsas de Salsa Alemana (48 oz)</li> <li>● Rodajas de tomate</li> <li>● Hojas de lechuga</li> <li>● Queso en lonjas</li> <li>● Queso potato</li> <li>● Salsa de queso cheddar</li> <li>● Queso cheddar rayado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Salsas (Ketchup, Mayonesa, Mostaza, Mostaza con miel)</li> <li>● Aros de cebolla en pans</li> <li>● Bolsas de tortillas de harina de trigo</li> <li>● Pollo a la parrilla</li> <li>● Pollo empanizado</li> <li>● Pollo empanizado y picante</li> <li>● Queso cheddar rayado</li> <li>● Bolsas de Salsa Ranchera (48 oz)</li> <li>● Bolsas de Salsa Mostaza Dulce (48 oz)</li> <li>● Mezcla de lechuga romana y americana para ensaladas</li> </ul>
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fajitas de pollo</li> <li>● Hamburguesas</li> <li>● Productos promocionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ensaladas</li> <li>● Papas al horno</li> <li>● Nachos</li> </ul>
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lark Sanitizer</li> <li>● Lark Multiusos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pretty Bac Lark</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pan quemado, aplastado y/o roto</li> <li>● Bolsas de plástico transparentes</li> <li>● Panes que superaron el tiempo de retención</li> <li>● Panes al momento del cierre en las gavetas de MPHIC</li> <li>● Salsa de queso de champiñones de color oscuro</li> <li>● Salsa de queso de champiñones al momento del cierre</li> <li>● Guantes desechables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tortillas de harina de trigo calientes sobrante al momento del cierre</li> <li>● Tortillas de harina de trigo que excedieron su tiempo de retención</li> <li>● Papel encerado en mal estado</li> <li>● Envoltura de aluminio</li> <li>● Salsa de alemana, ranchera y mostaza dulce (al cierre del día domingo)</li> </ul>

**Tabla 3:** Descripción del Puesto de Sándwich



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

CAJA REGISTRADORA DEL FRENTE Y PICK UP WINDOW (AUTOSERVICIO)		
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operar la caja registradora en una manera eficaz y cortés para cumplir con los objetivos de tiempo de servicio</li> <li>Tomar las órdenes de los clientes</li> <li>Completar la transacción en efectivo, tarjeta de crédito ó débito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy's</li> <li>Si el cajero está asignado a Pick up Window, debe llevar a cabo, todas las transacciones anteriores desde la respectiva ventanilla</li> <li>Entregar pedido al cliente</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intrínsecos a los medios de trabajo</li> <li>Derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derivados de la organización y división del trabajo</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impresora fiscal</li> <li>Punto de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pantalla</li> <li>Gaveta registradora</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bandejas marrones</li> <li>Material publicitario</li> <li>Cantidad adecuada de billetes y monedas</li> <li>Bolígrafo</li> <li>Toalla limpia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Headset</li> <li>Paño azul</li> <li>Esponja verde</li> <li>Rollos de papel para los puntos de venta y la impresora fiscal</li> </ul>
Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paquetes de aderezos para ensaladas (salsas, merey, señoritas, almendras, crotones)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensaladas en refrigeradores pequeños</li> </ul>
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al cliente</li> <li>Entrega de ordenes hechas por los clientes</li> </ul>	
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lark Sanitizer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Largel II</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paños sucios</li> </ul>	

**Tabla 4:** Descripción de la Caja Registradora del Frente y Pick Up Window (AUTOSERVICIO)



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

GRILL		
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar carne según la medida específica, darle la vuelta y prensado correctos</li> <li>• Preparar tocinitas</li> <li>• Conocer y aplicar los tiempos de cocción</li> <li>• Cocinar y servir pollo a la plancha</li> <li>• Lavarse las manos cada 15 minutos</li> <li>• Reabastecer la estación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener limpia la estación</li> <li>• Algunas veces durante los cambios de turno, deberá trasladarse hacia la parte de atrás del restaurante para obtener mangas de carne</li> <li>• Cocción de omelets, panquecas, revoltillos, empanadas y pastelitos</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrínsecos a los medios de trabajo</li> <li>• Aquellos derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivados de la organización y división del trabajo</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grill</li> <li>• Gavetas de MPH C</li> <li>• Cámara refrigeradora</li> <li>• Cámara congeladora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campana</li> <li>• Nevera de carne</li> <li>• Protectores del grill</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espátulas</li> <li>• Paños rojos</li> <li>• Marcador o lápiz de cera</li> <li>• Salero de aluminio</li> <li>• Olla de plástico con fondo falso y tapa</li> <li>• Pinzas metálicas</li> <li>• Tapas de plástico de tamaño 1/2 y 1/3</li> <li>• Balde para grasas</li> <li>• Bolsas negras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubierta de acero inoxidable</li> <li>• Pans de tamaño 1/2, 1/3 y 1/4 y 6 pulg. de profundidad</li> <li>• Espátula dentada de mango rojo</li> <li>• Fondos falsos perforados de acero inoxidable</li> <li>• Rejilla</li> <li>• Puño</li> <li>• Esponja verde</li> <li>• Hielo</li> </ul>
Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manga de carne de 4 onzas</li> <li>• Manga de carne de 2 onzas</li> <li>• Sal granulada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filetes de pollo</li> <li>• Tocino precocido</li> </ul>
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carne caliente, jugosa, entera y totalmente cocidas</li> <li>• Pollo a la parrilla ligeramente tostado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carne para chili cocida, sin queso ni condimentos</li> <li>• Tira de tocinita ligeramente crujientes con la grasa totalmente cocida</li> </ul>
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Sanitizer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretty Bac Lark</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papeles divisores de la carne</li> <li>• Paños rojos</li> <li>• Bolsas de basura</li> <li>• Tiras de tocinita quemadas o rotas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mangas de carne vacías</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Pollo quemado o roto</li> </ul>

**Tabla 5: Descripción del Grill**



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

LOBBY		
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Asistir al cliente en cualquier tipo de requerimiento.</li> <li>●Llevar las bandejas al área de la cocina</li> <li>●Limpiar las mesas y sillas después de cada uso.</li> <li>●Utilizar escoba mientras sea necesario.</li> <li>●Realignar las sillas y mesas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Limpiar las manchas de todas las ventanas y puertas.</li> <li>●Mantener la limpieza del resto de los salones y baños</li> <li>●Limpieza de ventanas, pisos, trastienda, papeleras, baño de empleados</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Intrínsecos a los medios de trabajo</li> <li>●Derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Derivados de la organización y división del trabajo</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Fregadero de 3 compartimientos</li> <li>●Secador/Tile Vac</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Carro para baño</li> <li>●Balde para trapeador con escurridor</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Escoba</li> <li>●Pala</li> <li>●Mopa</li> <li>●Paños amarillos y azules</li> <li>●Chupón</li> <li>●Estropajo</li> <li>●Haragán</li> <li>●Herramienta para limpiar ventanas</li> <li>●Conos de "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>●Cepillo para pisos</li> <li>●Limpiador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Carro 2 ruedas</li> <li>●Apisonador de residuos</li> <li>●Bolsas negras para basura</li> <li>●Escalera</li> <li>●Herramienta para limpiar ventanas</li> <li>●Cepillo negro para pisos</li> <li>●Toallas blancas y de papel</li> <li>●Cepillo para inodoro</li> <li>●Envases con sanitizer</li> <li>●Trapeador</li> </ul>
Materia Prima	N/A	
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Orden y limpieza en la tienda</li> </ul>	
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Largell II</li> <li>●Lar Clean LG</li> <li>●Lark Sanitizer</li> <li>●Ambientador Cherry</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Lark Multiuso</li> <li>●Pretty Bac Lark</li> <li>●Pretty Lark</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Residuos, polvo</li> <li>●Goma de mascar</li> <li>●Agua con restos de residuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Toallas blancas, azules y de papel sucias</li> <li>●Bolsas de basura</li> </ul>

**Tabla 6:** Descripción del Lobby



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

RUNNNER		
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Preparar y servir bebidas (carbonatadas y té)</li> <li>● Preparar y servir frosty</li> <li>● Preparar café</li> <li>● Armar las ordenes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si es necesario, explicar el menú de al cliente</li> <li>● Mantener los dispensadores de hielo abastecidos</li> <li>● Abastecer la máquina de té y café</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Intrínsecos a los medios de trabajo</li> <li>● Derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Derivados de la organización y división del trabajo</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dispensador de hielo</li> <li>● Máquina de Frosty</li> <li>● Máquina dispensadora de bebidas carbonatadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Máquina de café instantáneo</li> <li>● Máquina de té</li> <li>● Máquina de pie de manzana</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vasos y tapas para bebidas frías y calientes</li> <li>● Espátula del hielo</li> <li>● Portavasos</li> <li>● Balde gris para usos múltiples</li> <li>● Cepillo azul de mango largo para el dispensador de hielo</li> <li>● Cepillo para el puesto de bebidas</li> <li>● Servilletas</li> <li>● Pitillos</li> <li>● Material publicitario</li> <li>● Pinza para los limones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esponjas verdes</li> <li>● Toallas azules</li> <li>● Vaso de cortesía</li> <li>● Recipiente medidor de acero inoxidable</li> <li>● Cepillos para la máquina de frosty</li> <li>● Balde de acero inoxidable desinfectado</li> <li>● Envoltorio plástico</li> <li>● Vaso de postre (12 y 16 oz)</li> <li>● Cucharillas</li> <li>● Bandejas marrones</li> </ul>
Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Paquetes de aderezos para ensaladas (salsas, merrey, señoritas, almendras, crotones)</li> <li>● Hielo</li> <li>● Mezcla de polvo para café (tradicional, mokaccino y capuccino)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bolsitas de azúcar</li> <li>● Post Mix de refresco</li> <li>● Mezcla de Frosty</li> <li>● Limones</li> </ul>
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Café tradicional</li> <li>● Mokaccino</li> <li>● Capuccino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bebidas Carbonatadas</li> <li>● Frosty en sus diversas presentaciones</li> <li>● Pie de Manzana</li> </ul>
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pretty Bac Lark</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Largell II</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Portavasos en mal estado</li> <li>● Bolsas de plástico</li> <li>● Frosty con cristales de hielo y/o puntos de chocolate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mezcla de café (cada 3 días)</li> <li>● Topping líquido (al cierre del día domingo)</li> <li>● Mezcla de frosty que superó el tiempo de conservación</li> </ul>

**Tabla 7:** Descripción del Runner



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

COORDINADOR	
Descripción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegurar que todas las órdenes sean entregadas correctamente dentro del tiempo y metas establecidas</li> <li>● Asistir a la persona de las bebidas, así como también inspeccionar el grill, puesto de sándwiches, papas fritas y bebidas</li> <li>● Abastecer las líneas</li> <li>● Preparar y cocinar porciones de pollo en la freidora a presión</li> </ul>
Procesos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Intrínsecos a los medios de trabajo</li> <li>● Derivados de la interacción entre los objetos, los medios de trabajo y la actividad</li> </ul>
Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Freidora a presión</li> <li>● Bum Warmer</li> <li>● Horno Amana</li> <li>● Gavetas de MPHIC</li> <li>● Cámara refrigeradora</li> <li>● Cámara congeladora</li> <li>● Nevera de carne</li> </ul>
Herramientas, Utensilios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tenazas planas de acero inoxidable</li> <li>● Pans de plástico de 1/3 y 4 pulg. de profundidad</li> <li>● Unidades de Rapi-Kools</li> <li>● Bolsas plásticas desechables</li> <li>● Hojas de papel de aluminio</li> <li>● Toalla de papel y toallas blancas secas</li> <li>● Tiras de prueba de aceite</li> <li>● Hojas de deli</li> <li>● Cepillo para freidores en forma de L</li> <li>● Cuchara de mango largo</li> </ul>
Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Paquetes de aderezo para chili</li> <li>● Lata de base para chili</li> <li>● Frijoles en lata</li> <li>● Paquetes de verduras congeladas</li> </ul>
Productos y Subproductos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Porción cuadrada de pollo empanizada de color dorado claro de textura crujiente, firme y carnosa</li> <li>● Chili de color marrón rojizo, vegetales visibles, trozos de carne pequeños, caliente, bien revuelto</li> </ul>
Sustancias a Utilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Larkel II</li> <li>● Lark Multiusos</li> </ul>
Desechos Generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Exceso de agua y grasa acumulada en la carne</li> <li>● Alimentos en mal estado</li> <li>● Bolsa plástica transparente</li> <li>● Alimentos que superaron el tiempo de conservación</li> <li>● Papeles de aluminio</li> <li>● Envases y tapas para papas al horno en mal estado</li> </ul>

**Tabla 8:** Descripción del Coordinador



RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## 1.16 ORGANIGRAMA

Para llevar a cabo las diferentes actividades operacionales en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., el centro de trabajo cuenta con un recurso humano calificado, seleccionado objetivamente para cada uno de los cargos existentes. A continuación se muestra una representación gráfica de la estructura organizacional:

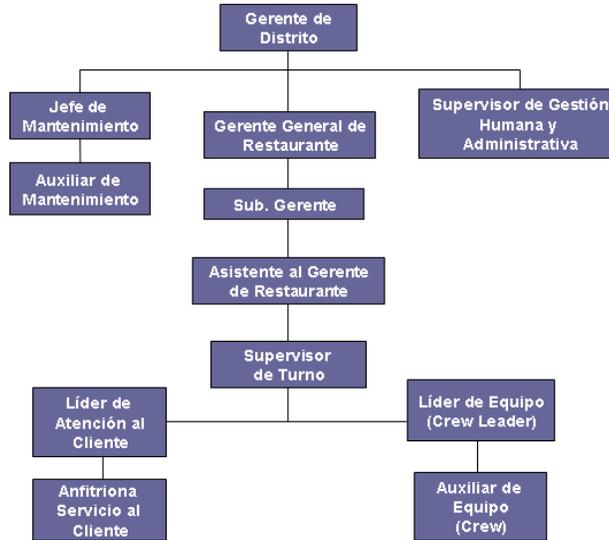


Figura 8: Organigrama del centro de trabajo

Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Wendy's de Venezuela

## 1.17 DIVISIÓN TÉCNICA DEL TRABAJO

A continuación se muestran las funciones y responsabilidades que posee cada uno de los trabajadores y trabajadoras de acuerdo al cargo que ocupa dentro de la organización:

### Gerente de Distrito

- Supervisar el desarrollo de las operaciones a fin de vigilar el cumplimiento de los procedimientos estándares de Wendy's.
- Llevar el seguimiento y control de la ejecución de los programas de mercadeo, para garantizar las condiciones apropiadas y el logro de los estimados de ventas.
- Llevar seguimiento y control de la gestión de Administración y Desarrollo de Personal en el restaurante, para facilitar la gerencia adecuada del personal que incide directamente en la calidad del servicio que presta.
- Evaluar los resultados del restaurante dentro de las políticas y estándares establecidos, para determinar su cumplimiento y tomar las acciones correctivas necesarias a tiempo.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Llevar seguimiento del cumplimiento de las normas de Salud y Seguridad Industrial en el restaurante, con el apoyo de Recursos Humanos para garantizar se tengan las condiciones de seguridad establecidas.
- Velar por la adecuada distribución y calidad de los insumos dentro de los estándares de previstos, en colaboración con logística y distribución.

### **Jefe de Mantenimiento**

- Establecer mensualmente las necesidades de mantenimiento preventivo, correctivo, limpieza y reparaciones del restaurante en base a las normas y políticas de Wendy's para garantizar su atención y distribución entre su persona y el personal que ocupa el cargo de ayudante de mantenimiento en el restaurante.
- Supervisar el desarrollo de las actividades y tareas del restaurante, para garantizar una percepción de Higiene, Limpieza y el funcionamiento de los equipos y servicios.
- Efectuar labores de limpieza y de mantenimiento para la productividad y funcionamiento de los equipos para colaborar en el logro de los objetivos.
- Llevar el inventario de las necesidades de artículos de limpieza, para su debida reposición de manera de contar con los mismos para sus labores.
- Supervisar y capacitar el personal de mantenimiento del restaurante para asegurar se encuentren preparados para desempeñar un buen trabajo que permita el estándar de limpieza del restaurante y el funcionamiento de equipos e instalaciones de servicio.

### **Auxiliar de Mantenimiento**

- Abordar las necesidades de mantenimiento preventivo, correctivo, limpieza y reparaciones del restaurante en base a las normas Wendy's para garantizar su atención y distribución mantenimiento en las tiendas las condiciones operativas óptimas requeridas
- Participar en el desarrollo de las actividades y tareas del restaurante, verificando la aplicación de las normas de seguridad, higiene y limpieza a fin de garantizar una percepción el funcionamiento de los equipos y servicios.
- Efectuar labores de limpieza, verificando que la infraestructura y los equipos mantengan las condiciones de higiene establecidas por los estándares de la organización garantizando así la productividad y funcionamiento de los equipo apoyando de esta forma en el logro de los objetivos corporativos.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Emplear de forma correcta y proporcionada los artículos de limpieza, mediante registro y control de entradas, salidas y utilización de los mismos para garantizar su debida reposición.
- Participar activamente en los programas de capacitación en todo lo relacionado con normas y ejecución de los procesos de mantenimiento a fin de garantizar el contar con un personal ajustado a los requerimientos del cargo que desempeña.

### **Supervisor de Gestión Humana y Administrativa**

- Llevar conocimiento y control del personal para establecer acciones de reclutamiento y organizar el proceso de selección para garantizar se puedan cubrir las vacantes en tiendas, en el tiempo necesario y dentro del perfil Wendy's a través de los procesos de los restaurantes para la nomina semanal.
- Llevar seguimiento de que se ejecuten los procedimientos de mantenimiento de los expedientes activos y de baja ( Certificados de Salud, Vacaciones, Control de menores,, horarios, comida, Uniforme), según las Políticas de la Empresa para asegurar la adecuada Administración de los Recursos Humanos por parte de los Gerentes de las tiendas.
- Velar por la motivación del personal y el seguimiento del clima laboral para detectar situaciones, propiciar soluciones y desarrollar actividades que promueva el bienestar de los empleados en su puesto de trabajo.
- Desarrollar las Auditorias de RRHH, HSI y Administración para garantizar se cumplan normas y procedimientos, detectar desviaciones y acordar con los Gerentes Planes de Acción correspondientes.
- Apoyar a las Gerencias de tiendas en el cumplimiento de los procedimientos administrativos mediante su seguimiento y control para asegurar el cumplimiento de las políticas.
- Gestionar ante Entes Públicos lo necesario para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de la Empresa.

### **Gerente General de Restaurante**

- Velar por la ejecución de los procedimientos dentro de los estándares Wendy's como son: calidad, servicio, limpieza, valor y la imagen corporativa ante la Comunidad, utilizando los sistemas establecidos por Wendy's, y las normas de la empresa
- Seleccionar el Recurso Humano necesario para el desarrollo de las operaciones del restaurante y asegurarse que se cumplan los procedimientos de incorporación, inducción y entrenamiento de los mismos para garantizar su preparación para las actividades del local.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Desarrollar y supervisar la ejecución de los procesos administrativos, asegurándose de que se lleven a cabo los controles necesarios y se garantice una administración adecuada de los recursos materiales, humanos y financieros del restaurante.
- Desarrollar, supervisar y controlar el cumplimiento de las normas de calidad en los productos elaborados que garanticen alimentos de calidad dentro de la rapidez, limpieza, presentación y rentabilidad requeridas.
- Desarrollar, supervisar y controlar el cumplimiento de las normas de mantenimiento y limpieza para garantizar la imagen ante el público y el cumplimiento de las Normas COVENIN conjuntamente con las de Wendy's Internacional.
- Desarrollar conjuntamente, con la Vicepresidencia de Mercadeo, la aplicación de los programas de Mercadeo local del Restaurante, correspondientes al mantenimiento e incremento del posicionamiento de nuestros productos dentro del mercado a fin del concretar las metas de ventas del restaurante.
- Desarrollar procedimientos de emergencia a fin de velar diariamente por la existencia de materiales y el cumplimiento de Procedimientos de Seguridad Industrial, que aseguren una operación segura tanto para el personal como para las instalaciones.

### **Sub-Gerente**

- Colaborar con el Gerente de Tienda, en el desarrollo de los programas de entrenamiento de las Tiendas, para garantizar que la misma se encuentre preparada para sus funciones.
- Asistir al Gerente de Tienda en la determinación de satisfacción de los Clientes y en la aplicación de los programas de ventas y utilidades.
- Asistir al Gerente en el desarrollo y control de las actividades administrativas en general y de mantenimiento del restaurante para asegurar se cumplan dentro de lo previsto.
- Asistir al Gerente en el control y seguimiento del cumplimiento de las normas de Seguridad Industrial para garantizar los equipos y materiales de prevención y la atención a los riesgos.
- Asistir al Gerente en actividades de Administración de nómina y controles de personal si no existe un encargado de ésta función, para garantizar el pago y los beneficios completos a tiempo y la canalización de solución de problemas.

### **Asistente al Gerente de Restaurante**

- Asistir en los procesos de entrenamiento del personal para garantizar un personal adecuadamente preparado para las operaciones del restaurante.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Apoyar al Gerente del restaurante en el desarrollo de las operaciones de la misma para facilitar el logro de la operación dentro de los estándares previstos.
- Establecer y aplicar conjuntamente con el Gerente las teorías de trabajo para garantizar el funcionamiento de las operaciones en forma continua y efectiva.

### **Supervisor de Turno**

- Colaborar con el Gerente del Restaurante en el Control y Supervisión del Personal de la nómina semanal que son: auxiliares de equipo y líderes de equipo, para atender y canalizar los problemas a tiempo y promover la mejor orientación del mismo.
- Colaborar, con el Gerente de Restaurante, en el control de la calidad de los productos y el servicio para tomar los correctivos inmediatos que garanticen el cumplimiento de los estándares Wendy's, apoyando en el entrenamiento de los procedimientos que garantizan la calidad.
- Realizar análisis de la distribución y uso de materiales, ventas y mano de obra y recomendar medidas correctivas en los casos necesarios para el mejor aprovechamiento de los recursos, almacenamiento y uso de los materiales.
- Entrenar a los empleados utilizando el entrenamiento de cuatro esquinas.
- Apoyar y mantener un nivel mínimo de 90%, en calidad, servicio y limpieza, en los turnos de operación.

### **Líder de Atención al Cliente**

- Supervisar bajo su responsabilidad en todo momento el desarrollo de las actividades para el logro de los objetivos del restaurante en cuanto al incremento de las ventas, dentro de los estándares, políticas y procedimientos de la calidad, servicio, limpieza, imagen, valor, humanidad y en consecuencia lograr la satisfacción total del cliente.
- Elaborar el horario semanal de anfitrionas para realizar status de anfitrionas y disponibilidad. Y asegurar se cubra la realización de actividades.
- Entrenar según el plan de entrenamiento para garantizar el buen cumplimiento de las actividades de las Anfitrionas.
- Ejecutar actividades de motivación en el restaurante para un mejor desarrollo de las actividades del restaurante y ambiente laboral.
- Ejecutar planes de mercadeo, para garantizar el cumplimiento de los mismos.



## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



- Realizar el resumen del libro y encuestas, para obtener conocimiento con respecto al porcentaje de calidad, servicio y limpieza percibidos por los clientes.

### **Líder de Equipo (Crew Líder)**

El Líder de Equipo será ante todo entrenador de los nuevos auxiliares de equipo, responsable de supervisar productos y servicios de calidad en un ambiente limpio y seguro para todos y cada uno de los clientes. Además de realizar cualquier otra tarea o responsabilidad asignada por su supervisor o gerente del restaurante.

- Entrenar a los nuevos auxiliares de equipo; tendrá a su cargo de 4 a 5 auxiliares nuevos para entrenarlos en las diferentes estaciones.
- Prestar apoyo a los gerentes del restaurante, en todo lo que se refiera a la apertura y cierre de la misma.
- Aplicar el entrenamiento cuatro esquinas.
- Apoyar al supervisor en la realización del proceso de entrenamiento.
- Ayudar a los nuevos auxiliares de equipo con los P.O.C de cada estación
- El líder de equipo junto al supervisor de entrenamiento revisarán y analizarán cuales son las estaciones en las que hay más fallas y necesidad de entrenamiento para buscar soluciones y hacer seguimiento de observación directa de las mismas.
- Apoyar directamente en las labores de operación en las horas rush, realizando actividades de Auxiliar de Equipo en apoyo de las estaciones que así lo requieran.

### **Anfitriona Servicio al Cliente**

- Ejecutar labores de atención al público y servicio al cliente en las áreas del lobby que garantice la buena atención.
- Ejecutar labores de atención de clientes en el parque para garantizar la seguridad de los niños y la satisfacción de los acompañantes.
- Velar en todo momento la calidad, servicio, limpieza, e imagen del restaurante para asegurarse que el cliente reciba un servicio e instalaciones dentro de los estándares y una experiencia de valor.
- Ejecutar las actividades de fiestas infantiles garantizando sean satisfactorias para los clientes.
- Ejecutar las actividades de mercadeo local del restaurante, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de cada actividad.
- Velar y ejecutar la correcta colocación del material POP.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Tomar la orden de los clientes siempre después de la 4ta persona.
- Ayudar al cliente en la ubicación de una mesa, sobretodo en el caso de personas mayores, minusválidos, mujeres embarazadas o con niños en brazos.
- Manejar efectivamente las quejas.
- Revisar el baño cada 15 minutos en horas de alto volumen de clientes y cada 30 minutos en horas de bajo volumen. También es necesario rondas de supervisión en el parque infantil, comedor, área del serpentín y mesa de condimentos.
- Asegurarse siempre que no haya mesas sucias, temperatura y música sean agradables.
- Saber toda la información de planes de fiestas y actividades del restaurante, promociones, productos nuevos o de temporada.
- Informar al personal (Auxiliar de Equipo) casos urgentes de derrame de líquidos en el piso y limpieza del área que sea necesario efectuar de inmediato.
- Entregar el Libro de Experiencias y Encuestas Wendy's una vez que el cliente haya terminado de comer.

### **Auxiliar De Equipo (Crew)**

Realiza las tareas básicas de producción e y seguridad de los alimentos del restaurante utilizando los conocimientos básicos de la posición, cortesía y servicio hacia el cliente, regulaciones higiénicas seguras y todas las políticas y procedimientos de seguridad industrial y trabajo en equipo. Las funciones y las responsabilidades del personal de esta posición dentro del restaurante son polifacéticas y varían de acuerdo al puesto de trabajo que ocupen en un instante dado; las mismas son descritas a continuación:

### **Responsabilidades relacionadas con el Coordinador de la Línea:**

- Asegurar que todas las órdenes sean entregadas correctamente dentro del tiempo y metas establecidas.
- Asistir a la persona de las bebidas, así como también inspeccionar la parrilla, puesto de sándwiches, papas fritas y bebidas para observar que los estándares de calidad se mantengan.
- Asegurarse de que cada orden del Pick Up Window ó Autoservicio esté completa y con su respectivo recibo.

### **Relacionado con el Lobby:**

- Asistir al cliente en cualquier tipo de requerimiento (mover una mesa, traer alguna bandeja a su mesa, ayudarlos a acomodarse en alguna silla alta, entre otras).



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Llevar las bandejas hacia la parte de atrás, limpiarlas y devolverlas a la línea de servicio.
- Limpiar las mesas y sillas después de cada uso.
- Realignar las sillas y mesas mientras sea necesario.
- Limpiar las manchas de todas las ventanas y puertas.
- Mantener la limpieza de los salones y baños.
- Abastecer el pote de la salsa de tomate que se ubica en el puesto de condimentos cada vez que sea necesario.

### **Relacionado con el Grill:**

- Preparar carne según la medida específica, darle la vuelta y prensado correctos.
- Cocinar y servir pollo.
- Preparar tocinetas.
- Conocer y aplicar los tiempos de cocción.
- Algunas veces durante los cambios de turno, deberá trasladarse hacia la parte de atrás del restaurante para obtener una manga de carne.
- Mantener limpia el área de la parrilla.

### **Relacionado con Papas Fritas:**

- Cocinar papas fritas en la freidora abierta y vaciar las cestas en el bin de espera.
- Elaborar las porciones de papas fritas.
- Traslادarse periódicamente hacia la parte de atrás cada vez que sea necesario para traer bolsas de papas congeladas.

### **Relacionado con el Puesto de Sándwich:**

- Obtener los panecillos desde el horno de panes.
- Abastecer la estación cada vez que sea necesario.
- Servir papas al horno.
- Preparar y envolver sándwiches y hamburguesas.
- Mantener limpia la estación.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### Relacionado con las Bebidas:

- Preparar las porciones y servir bebidas frías y calientes.
- Preparar y servir las porciones de helado y chili.
- Mantener lleno el dispensador de hielo durante los cambios.

### Relacionado con la Caja Registradora:

- Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy's, tomar el pedido y retirarlo en la caja.
- Completar la transacción en efectivo, tarjeta de crédito, o débito.
- Preparar las bebidas y/o ayudar a empaquetar los pedidos durante los momentos de poco auge.
- Si el cajero está asignado a Pick up Window, debe llevar a cabo, todas las transacciones anteriores desde la ventana con el cliente en el carro.

### Relacionadas con el Runner:

- Explicar el menú de al cliente, imprimirlo en el recibo del cliente y entregárselo.
- Ubicarse en la línea de manera que no interfiera con la línea de los clientes.
- Cuando no esté ocupado tomando órdenes, debe asistir a la persona encargada del comedor o hacer las veces de éste.

### Relacionado con las Responsabilidades de la Apertura de Restaurante:

- Obtener las cajas de lechuga de la nevera, llevarlas al área de preparación y colocarlas en los tres compartimientos.
- Devolver los sándwiches de lechuga, en cubetas llenas de agua a la nevera.
- Llevar el container de lechuga y empujarla dentro de la nevera.
- Rebanar tomates y cebollas usando los respectivos rebanadores.
- Lavar las ventanas de adentro y de afuera.
- Preparar y recalentar chili.
- Preparar las papas horneadas, salsa de queso cheddar y ensalada
- Preparar y abastecer la máquina de bebidas y de frosty.
- Realizar los procesos de limpieza y filtrado de freidoras.
- Descargar la basura.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Limpiar y esterilizar los utensilios sucios y colocarlos en el estante apropiado.
- Realizar labores de limpieza del restaurante.

### **Relacionado con las responsabilidades del Pre-Cierre:**

- Limpiar las cubetas del chilli y todas las áreas que la rodean.
- Limpiar la parrilla plana y el puesto de sándwiches.
- Realizar los procesos de limpieza y filtrado de freidoras.
- Limpiar y trasladar los productos de la línea al refrigerador
- Lavar los baños.

### **Relacionado con las responsabilidades del Cierre:**

- Limpiar y trasladar los productos de la línea al refrigerador
- Lavar la parrilla, los equipos de línea de servicio, los sostenedores de pan, los gabinetes de usos múltiples y la estación de frituras.
- Lavar con cepillos para fregar todos los pisos
- Llevar basura al cuarto trasero, acomodar sillas, las mesas y las alfombras.
- Volver a lavar los baños si es necesario.
- Limpiar los vidrios de las ventanas y puertas.
- Lavar la parte de arriba de la cámara de la máquina de frosty.
- Guardar en la nevera el chili en la línea de servicio.
- Renovar las ollas, vaciarlas y cambiarlas.
- Lavar y esterilizar los platos y utensilios, luego colocados en el lugar apropiado.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE TRABAJO

En WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., la organización y división técnica del trabajo varía de acuerdo al flujo o volumen de clientes. Ya muchos son los años que la cadena de restaurantes de comida rápida Wendys ha estado abierta al público, lo que le permite conocer con anticipación la cantidad de clientes a recibir durante el transcurso del día.

Para una tienda con doble ventana de Pick-Up Window o Autoservicio, cuatro cajas registradoras y servicio de desayuno; la organización y la división del trabajo ha sido dividida en seis partes:

PARTE DEL DÍA	HORARIO
1	07:30 am – 11:00 am
2	11:00 am – 02:00 pm
3	02:00 pm – 05:00 pm
4	05:00 pm – 08:00 pm
5	08:00 pm – 09:00 pm
6	09:00 pm – 10:00 pm

**Tabla 9:** Horario del centro de trabajo

A continuación se muestran las posiciones que deben ocupar cada uno de los trabajadores y trabajadoras (las responsabilidades del puesto varían a medida de que se agreguen o se quiten posiciones):



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

N°	POSICIÓN A OCUPAR
1	Caja registradora del frente N° 2
2	Caja registradora del autoservicio N° 1
3	Grill Línea N° 1
4	Primer Sándwich Maker Línea N° 1
5	Coordinador de Autoservicio
6	Líder de Operaciones
7	Papas Fritas/Primer Sándwich Maker Línea N° 2
8	Caja registradora del frente N° 1 / Caja registradora del autoservicio N° 2
9	Puesto de Sándwich Línea N° 2 / Papas Fritas
10	Caja registradora del Autoservicio N°2 / Caja registradora del frente N° 1
11	Grill Línea N° 2
12	Runner N°1
13	Tomador de Órdenes y Salón Comedor
14	Coordinador de Productos
15	Segundo Sándwich Maker Línea N°1
16	Caja registradora del frente N°3
17	Segundo Sándwich Maker Línea 2
18	Runner N°2
19	Caja Registradora del frente N° 4
20	Runner N°3
21	Runner N°4

**Tabla 10:** Listado de las diferentes posiciones ocupadas por los trabajadores y trabajadoras

En la figura a continuación, se muestra el arreglo que adoptan las trabajadoras y los trabajadores en las diferentes partes del día:



RIF J-30614538-9

# PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

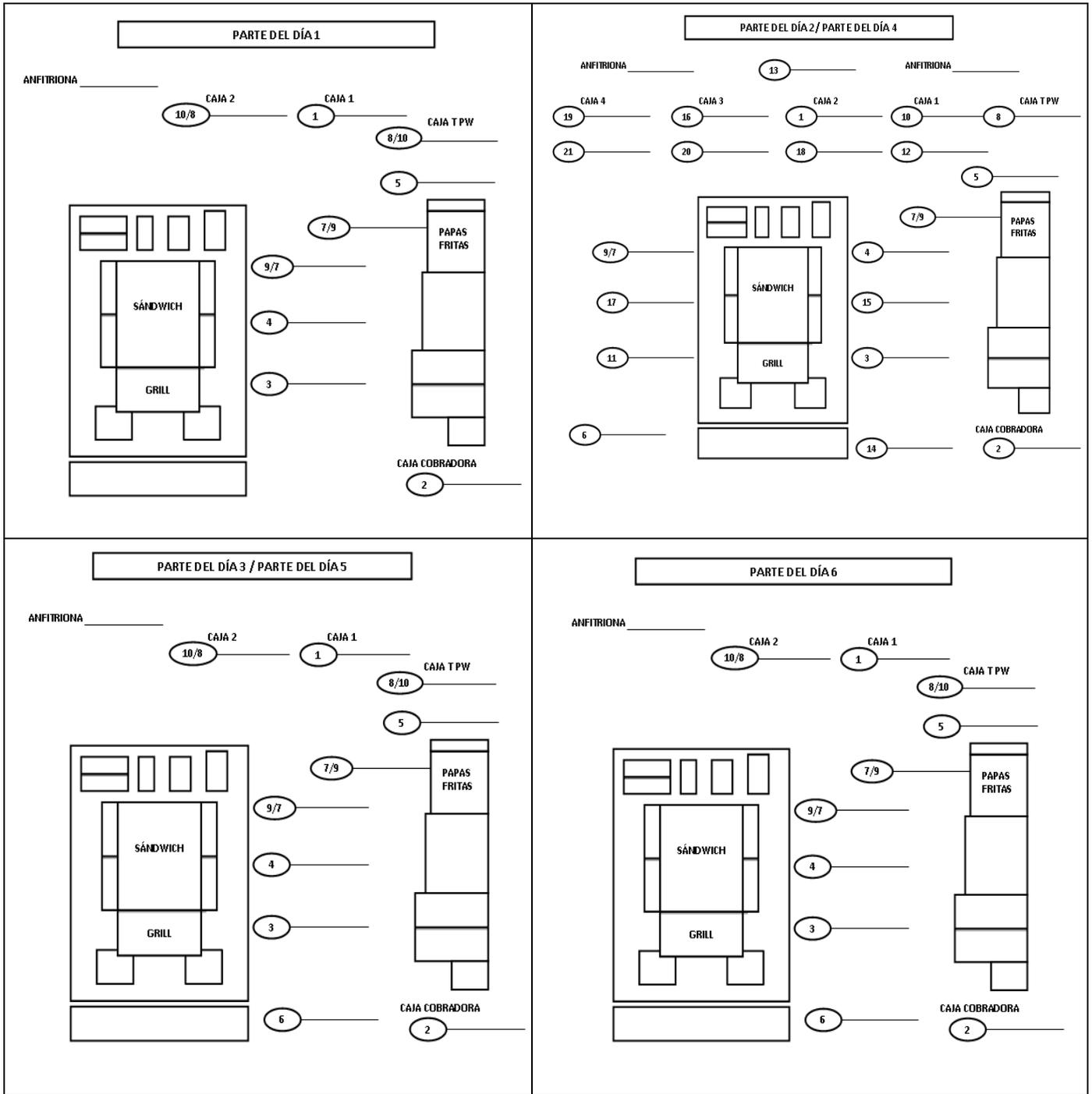


Figura 9: Representación gráfica de las posiciones adoptadas por los trabajadores y trabajadoras durante las diferentes partes del día



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

## **ANALISIS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO (A.S.T)**

Ahora bien, una vez que han sido presentados los puestos de trabajo se identifican a continuación las condiciones asociadas al objeto de trabajo, las actividades que debe desempeñar el trabajador o la trabajadora durante el progreso de las actividades laborales por cada puesto a ocupar, las posibles lesiones y daños a la salud, así como también las medidas preventivas a adoptar con la finalidad de preservar la integridad y la salud física del recurso humano.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**AUXILIAR DE EQUIPO (CREW)**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

Posición	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
Back Room	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empanar productos para el puesto de sándwich</li> <li>• Rebanar tomates</li> <li>• Cortar tomate en dados</li> <li>• Rebanar aros de cebolla</li> <li>• Preparar ensaladas</li> <li>• Limpiar los utensilios utilizados</li> <li>• Limpiar el Back Room en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Silver King Kuttlet</li> <li>• Rebanador de tomates y cebollas</li> <li>• Abrelatas</li> <li>• Pans de acero inoxidable</li> <li>• Despepitador de tomates</li> <li>• Tabla verde para cortar frutas y verduras</li> <li>• Cuchillo dentado de mango verde</li> <li>• Cepillo para Silver King Kuttlet</li> <li>• Colador grande</li> <li>• Batidor de alambre</li> <li>• Recipiente medidor de acero inoxidable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Clean FC</li> <li>• Lark Peracetic S</li> <li>• Lark Clean HT</li> <li>• Lark Multiusos</li> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Largel II</li> <li>• Pretty Bac Lark</li> </ul>	De Accidente Físico Biológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guante resistente a los cortes</li> <li>• Chaqueta térmica</li> <li>• Calzado de seguridad</li> </ul>
Papas Fritas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y filtrado de la freidora abierta</li> <li>• Movilización y manipulación de aceite caliente</li> <li>• Cocinar papas fritas, nuggets de pollo y pie de manzana en la freidora y vaciar las cestas en el bin de espera</li> <li>• Elaborar las porciones de papas fritas y nuggets de pollo</li> <li>• Trasladarse periódicamente hacia el ranch in cooler cada vez que sea necesario para traer bolsas de papas y nuggets congelados</li> <li>• Mantener limpia el área de trabajo</li> <li>• Lavarse las manos cada 30 minutos</li> <li>• Cierre de la estación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiras de prueba de aceite</li> <li>• Espumadera</li> <li>• Hoja de Deli</li> <li>• Cepillo para freidora de mango largo</li> <li>• Cepillo para freidora en forma de L</li> <li>• Envoltorio para almohadilla de filtración</li> <li>• Lanzadera de aceite</li> <li>• Balde para grasa con ruedas</li> <li>• Freidora abierta</li> <li>• Cucharón para papas fritas</li> <li>• Pinza plástica de 6 pulg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Multiusos</li> <li>• Largel II</li> <li>• Pretty Bac Lark</li> </ul>	De Accidente Físico Psicosocial	<p>En los procesos de filtración de freidoras se deben usar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Careta</li> <li>• Guantes de neopreno</li> <li>• Delantal de neopreno</li> <li>• Calzado de seguridad</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

Posición	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
Puesto de Sándwich	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de hamburguesas (carne y pollo)</li> <li>• Preparación de fajitas de pollo</li> <li>• Preparación de productos promocionales</li> <li>• Mantener limpia el área de trabajo</li> <li>• Cierre de la línea</li> <li>• Lavarse las manos y cambiarse los guantes cada 60 minutos y/o cada vez que salga de la estación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plato para desayuno</li> <li>• Cámara congeladora y frigorífica</li> <li>• Pans de acero inoxidable</li> <li>• Envases con sanitizer</li> <li>• Botellas de plástico</li> <li>• Espátula para condimentos</li> <li>• Gavetas de MPHIC</li> <li>• Bum Warmer</li> <li>• Espátula de goma</li> <li>• Bandejas blancas</li> <li>• Pinzas planas metálicas</li> <li>• Utensilio para cortar papas</li> <li>• Cortador de masa</li> <li>• Tabla blanca de teflón</li> <li>• Taza medidora de queso potato</li> <li>• Paño azul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Lark Multiusos</li> <li>• Pretty Bac Lark</li> </ul>	De Accidente Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calzado de seguridad</li> </ul>
Caja Registradora y Pick-Up Window ó Autoservicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Simplemente ser amable” con todos los clientes</li> <li>• Preparación del puesto de trabajo</li> <li>• Tomar las órdenes de los clientes</li> <li>• Realizar la transacción en efectivo, tarjeta de crédito o débito</li> <li>• Entregar el pedido al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla</li> <li>• Impresora Fiscal</li> <li>• Bandejas marrones</li> <li>• Punto de Venta</li> <li>• Gaveta registradora</li> <li>• Paño azul</li> <li>• Esponja verde</li> <li>• Rollos de papel para los puntos de venta y la impresora fiscal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Largel II</li> </ul>	De Accidente Disergonómico Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calzado de seguridad</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

Posición	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
Grill	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar carne según la medida específica, darle la vuelta y prensado correctos.</li> <li>• Cocinar y servir pollo a la plancha</li> <li>• Algunas veces durante los cambios de turno, deberá trasladarse hacia la parte de atrás del restaurante para obtener mangas de carne.</li> <li>• Abrir mangas de carne.</li> <li>• Mantener limpia el área del grill</li> <li>• En los momentos de bajo volumen de clientes realizar fases de agua</li> <li>• Cocción de omelets, panquecas, revoltillos, empanadas y pastelitos</li> <li>• Lavarse las manos y remover los productos calientes cada 15 minutos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espátulas del grill</li> <li>• Anillo para revoltillo</li> <li>• Molde para omelet</li> <li>• Envase con sanitizer</li> <li>• Cuchillo dentado de mango rojo</li> <li>• Cubierta de acero inoxidable</li> <li>• Rejilla</li> <li>• Puño</li> <li>• Esponja verde</li> <li>• Balde para grasas</li> <li>• Paño rojo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Pretty Bac Lark</li> </ul>	<p align="center">De Accidente Físico Disergonómico Psicosocial Biológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calzado de Seguridad</li> </ul>
Lobby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de ventanas, pisos, trastienda, papeleras, baño de empleados</li> <li>• Lavado de alcantarillas</li> <li>• Limpieza y reabastecimiento de baños de los clientes</li> <li>• Lavarse las mano después de manipular productos químicos y basura y luego de limpiar los baños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoba</li> <li>• Pala</li> <li>• Mopa</li> <li>• Paños amarillos y azules</li> <li>• Chupón</li> <li>• Estropajo</li> <li>• Haragán</li> <li>• Conos de "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>• Trapeador</li> <li>• Cepillo negro para pisos</li> <li>• Cepillo para inodoro</li> <li>• Apisonador de residuos</li> <li>• Carro de dos ruedas</li> <li>• Herramienta para limpiar ventanas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Largell II</li> <li>• Lar Clean LG</li> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Ambientador Cherry</li> <li>• Lark Multiuso</li> <li>• Pretty Bac Lark</li> <li>• Pretty Lark</li> </ul>	<p align="center">De Accidente Psicosocial Biológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calzado de Seguridad</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

Posición	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
Runner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar el menú de al cliente</li> <li>• Revisar el abastecimiento</li> <li>• "Simplemente ser amable" con todos los clientes.</li> <li>• Respetar todos los procedimientos de seguridad de los alimentos.</li> <li>• Lavarse las manos cada 15 minutos.</li> <li>• Recuperar los productos a medida que el cliente indica su pedido en el siguiente orden: primero los productos fríos y luego los calientes.</li> <li>• Ubicar los productos en la bandeja en la posición correcta. Si el pedido es para llevar debe embolsar correctamente los pedidos con los accesorios correspondientes.</li> <li>• Agradecer a cada cliente mientras le entrega el pedido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispensador de hielo</li> <li>• Máquina de Frosty</li> <li>• Cepillos para la Máquina de Frosty</li> <li>• Máquina dispensadora de bebidas carbonatadas</li> <li>• Cepillo para el puesto de bebidas</li> <li>• Máquina de café instantáneo</li> <li>• Máquina de té</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretty Bac Lark</li> <li>• Largell II</li> </ul>	De Accidente Psicosocial	• Calzado de Seguridad
Coordinador de Productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar recorridos por la tienda para verificar el abastecimiento</li> <li>• Trasladarse a la cámara refrigeradora y/o congeladora para abastecer la línea</li> <li>• Calentar panes regulares y kaiser</li> <li>• Revisar que todos los equipos estén encendidos y con la temperatura correcta</li> <li>• Verificar que los pisos se mantengan limpios, secos y sin residuos en todo momento.</li> <li>• Verificar que los trabajadores y trabajadoras se laven las manos y remuevan los productos calientes cada 15 minutos</li> <li>• Limpiar baños de empleados en la hora de la bajo volumen</li> <li>• Cocinar por pollo empanizado y pollo picante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara refrigeradora</li> <li>• Cámara congeladora</li> <li>• Neveras de carne</li> <li>• Contador de tiempo</li> <li>• Horno Amana</li> <li>• Bum Warmer</li> <li>• Gavetas de MPHC</li> <li>• Pinzas metálicas</li> <li>• Pan plástico</li> <li>• Balanza para pesar la carne, papas fritas, tomate, cebolla y lechuga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Largel II</li> <li>• Lark Multiusos</li> <li>• Pretty Bac Lark</li> </ul>	De Accidente Físico Disergonómico Psicosocial	• Calzado de Seguridad



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

Posición	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas</li> </ul>	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>• No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>• No usar el calzado de seguridad</li> <li>• Falta de orden y limpieza</li> <li>• Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contusión</li> <li>• Fisuras</li> <li>• Hematomas</li> <li>• Fracturas</li> <li>• Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>• Llenar los baldes de hielo sólo a un nivel que sea seguro al transportarlos. Nunca colocarlos en el piso.</li> <li>• Evitar en lo posible fregar los pisos durante los períodos de auge o alto volumen.</li> <li>• Usar sólo escaleras o taburetes para alcanzar ítems que no se puedan limpiar sin ello.</li> <li>• Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>• Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>• Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>• No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Back Room</li> <li>• Puesto de Sándwich</li> <li>• Coordinador</li> </ul>	De Accidente	Objeto ubicado en altura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorrecta ubicación de los ítems en las cámaras refrigeradoras, congeladoras y estantes del Back Room</li> <li>• No tener cuidado al abrir las gavetas de MPH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contusión</li> <li>• Fisuras</li> <li>• Hematomas</li> <li>• Fracturas</li> <li>• Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenar ítems pesados en los estantes medianos, los que se encuentran entre las rodillas y los codos.</li> <li>• Almacenar correctamente las cajas en las cámaras refrigeradoras y congeladoras, de manera que no se proyecten más allá de los estantes.</li> <li>• Usar escaleras o taburetes para alcanzar ítems que estén en lugares altos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Back Room</li> <li>• Puesto de Sándwich</li> <li>• Grill</li> </ul>	De Accidente	Objeto filoso y/o punzo cortante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tener cuidado al lavar los objetos filosos</li> <li>• No sostener el Silver king Kuttlet y el rebanador de tomates de forma adecuada</li> <li>• Dejar los objetos filosos remojándose en agua</li> <li>• No usar el equipo de protección personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar ambas manos al manipular el Silver King Kuttlet y el rebanador de tomates</li> <li>• Siempre llevar el guante resistente a los cortes en la mano que no tiene el cuchillo y cortar cuidadosamente fuera de su cuerpo.</li> <li>• Poner la mano por encima del cuchillo al cortar los pollos por la mitad para la preparación de fajitas</li> <li>• Nunca dejar los cuchillos o herramientas filosas sumergidas en agua.</li> <li>• Tener cuidado cuando se hace uso y limpieza del rebanador de tomates, el rebanador de cebollas, abrelatas y el Silver King kuttlett</li> <li>• Tener cuidado al abrir las mangas de carne</li> <li>• Nunca meter el dedo en el pico de la Máquina de Frosty cuando esté encendida.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

Posición	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Papas fritas</li> <li>•Puesto de sándwich</li> <li>•Grill</li> <li>•Coordinador</li> </ul>	De Accidente	Superficie y/o sustancia caliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No usar el equipo de protección personal</li> <li>•No conocer con exactitud los procedimientos de limpieza y filtrado de las freidoras</li> <li>•No esperar a que el aceite se enfríe</li> <li>•No estar atento a la ubicación de las superficies calientes en el área de la cocina</li> <li>•Manipulación incorrecta de alimentos u objetos calientes</li> <li>•No estar atento a la colocación de la carne o la tocineta en el grill</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Quemaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No filtrar o limpiar cualquier freidor no sin antes haber demostrado conocer los procedimientos de limpieza y filtrado de las freidoras a alguien que tiene su certificación.</li> <li>•Alertar a los compañeros haciendo uso de la frase: "caliente, caliente" cuando se trasladen alimentos y/o líquidos calientes que puedan causar quemaduras.</li> <li>•Abrir con cuidado los gabinetes del MPHPC para evitar quemaduras o la caída del cajón.</li> <li>•No abrir la tapa de la Henny Penny hasta que el calibre de presión esté en cero. Sumergir las cestas en las freidoras lentamente dentro del aceite para evitar salpicaduras.</li> <li>•Usar careta, el delantal y guantes de neopreno para llevar a cabo los procesos de filtración de freidoras.</li> <li>•Usar los guantes resistentes al calor de 12 pulgadas para el traslado de productos o materiales calientes como carne para chili, salsa de queso cheddar, protectores del grill o cualquier otro objeto que pueda causar quemaduras en el antebrazo.</li> <li>•Utilizar los guantes resistentes al calor de 24 pulgadas para introducir o retirar las bandejas calientes de papas en el horno o cualquier otro objeto que pueda causar quemaduras en el antebrazo y brazo.</li> <li>•No introducir completamente la mano dentro del Bum Warner</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Papas fritas</li> <li>•Grill</li> <li>•Coordinador</li> </ul>	De Accidente	Equipo encendido o enchufado en los procesos de limpieza Cables y enchufes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No desenchufar o apagar los equipos</li> <li>•Utilización de equipos eléctricos y manipulación de instalaciones eléctricas con las manos o pies mojados, o con ropa húmeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lesión al sistema nervioso</li> <li>•Quemaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desenchufar o apagar los equipos antes de realizar alguna labor de mantenimiento o limpieza</li> <li>•Tener conocimientos previos para el buen funcionamiento de las tareas que esta realizando.</li> <li>•Antes de comenzar a trabajar, realizar un control visual para determinar el estado de: cables, enchufes y aparatos eléctricos.</li> <li>•Tener las manos, pies y/o ropa seca al trabajar con electricidad.</li> <li>•No verter líquidos cerca de las tomas de corriente, aparatos o tableros eléctricos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Back Room</li> <li>•Lobby</li> </ul>	De Accidente	Productos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mezclar los productos químicos</li> <li>•Inhalar los productos de limpieza</li> <li>•No usar el equipo de protección personal</li> <li>•No lavarse las manos luego de manipular los productos químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alergia</li> <li>•Irritación</li> <li>•Intoxicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Guardar los productos químicos herméticamente cerrados y alejados de la cocina y del área de preparación de alimentos el máximo posible. Evitar lugares a la intemperie y la incidencia de la luz solar directa.</li> <li>•Usar lentes de seguridad, mascarilla y guantes de hule siempre que se manipulen estos productos.</li> <li>•No oler los productos químicos.</li> <li>•No sentarse sobre los tambores contenedores. Puede causar quemaduras graves ya que los productos atraviesan la vestimenta.</li> <li>•No consumir alimentos cuando se manipule el producto.</li> <li>•No mezclar ni combinar productos químicos de limpieza, ya que pueden resultar tóxicos.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

Posición	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Caja registradora</li> <li>•Grill</li> <li>•Coordinador</li> </ul>	Disergonómico	Carga postural excesiva Movimiento repetitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con periodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas</li> <li>•Jornadas de trabajo que requieren estar de pie varias horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dolor de cabeza, muñecas, piernas</li> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Formación de varices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•Tomar breves periodos de descanso y relajación</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada.</li> <li>•Movimientos de las muñecas circulares y cambio de posición</li> <li>•Rotar de estación a diario</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Coordinador</li> </ul>	Disergonómico	Manejo manual de cargas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No seguir las pautas enseñadas en los cursos de inducción y adiestramiento</li> <li>•No usar el carro para transportar los alimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Llevar sólo una caja de producto a la vez para impedir las cajas desiguales y pesadas.</li> <li>•La manera apropiada de levantar objetos es doblar las rodillas y mantener los ítems muy cerca del cuerpo, apoyándose en las piernas. Siempre mantener la espalda recta.</li> <li>•No almacenar cajas de productos en el piso.</li> <li>•Almacenar ítems pesados en los estantes medianos, los que se encuentran entre las rodillas y los codos.</li> <li>•Tomar breves periodos de descanso y relajación</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Grill</li> <li>•Papas fritas</li> <li>•Puesto de sándwich</li> </ul>	Físico	Ventilación e Iluminación insuficientes Ruido excesivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Avería en las campanas, extractores de aire e iluminarias</li> <li>•Espacio semicerrado</li> <li>•Contadores de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cansancio</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Stress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Hidratarse cada vez que sea necesario</li> <li>•Reparar los equipos lo más pronto posible</li> <li>•Desactivas los contadores de tiempo en el momento preciso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Back Room</li> <li>•Papas fritas</li> <li>•Grill</li> <li>•Coordinador</li> </ul>	Físico	Gradiente de temperatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No usar la chaqueta térmica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Espasmos</li> <li>•Afecciones respiratorias por cambios de temperaturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Usar la chaqueta térmica siempre que se entre a las cámaras refrigeradora y/o congeladora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Todas</li> </ul>	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante, nadie no podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

Posición	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Caja registradora</li> <li>•Lobby</li> <li>•Runner</li> </ul>	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•“Simplemente ser amable” con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy’s.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Todas</li> </ul>	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Roces o malos tratos entre compañeros de trabajo</li> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes en la estación que se ocupa</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Back Room</li> <li>•Grill</li> </ul>	Biológico	Alimentos congelados	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No seguir las normas de higiene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Enfermedades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Seguir los procedimientos de higiene para manipular los alimentos</li> <li>•No estornudar ni toser cerca de la comida</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lobby</li> </ul>	Biológico	Hongos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No usar los guantes durante la limpieza de los baños</li> <li>•No lavarse las manos después de realizar las actividades de limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Enfermedades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lavarse las manos luego de llevar a cabo cualquier actividad de limpieza</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**LÍDER DE EQUIPO (CREW LÍDER)**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Entrenar a los nuevos auxiliares de equipo en las diferentes estaciones	• De acuerdo a la estación	• De acuerdo a la estación	De Accidente	• Calzado de seguridad • Equipo de protección personal de acuerdo a la estación
2	• Prestar apoyo al gerente del restaurante, en todo lo que se refiera a la apertura y cierre del restaurante.	• De acuerdo a la estación	• De acuerdo al apoyo que se esté prestando	De Accidente	
3	• Apoyar en todas las posiciones, especialmente en las horas de mayor volumen de ventas.	• De acuerdo a la posición o estación	N/A	De Accidente Físico Disergonómico Psicosocial	
4	• Ayudar a los nuevos auxiliares de equipo con los P.O.C. de cada estación, así como también a los de nómina quincenal que están siendo evaluados en el área de operaciones.	• Chart de POC	N/A	Psicosocial	
5	• Estar pendiente de la tabla de entrenamiento (Chart de POC) donde aparecen los nombres de cada uno de los auxiliares y las estaciones que deben aprobar.	• Chart de POC	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
6	• Coordinar la ubicación de los auxiliares de equipo en las diferentes estaciones	• Chart de Operaciones	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
7	• Cumplir y hacer cumplir, apoyando a los supervisores de turno en las normas de higiene y seguridad de los alimentos y de seguridad industrial de los procedimientos e instalaciones.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
8	• Planificar junto al supervisor de entrenamiento las actividades a realizarse durante la semana, tomando en cuenta el horario del nuevo auxiliar y de los Líderes de Equipo que se encuentran en ese horario.	• Computadora	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
9	• Actualizar y ejecutar junto al supervisor de turno el plan de entrenamiento de los auxiliares de equipo y velar por su desarrollo	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Líder de Equipo (Crew Líder) puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
1, 2, 3	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>• No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>• No usar el calzado de seguridad</li> <li>• Falta de orden y limpieza</li> <li>• Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contusión</li> <li>• Fisuras</li> <li>• Hematomas</li> <li>• Fracturas</li> <li>• Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>• Llenar los baldes de hielo sólo a un nivel que sea seguro al transportarlos. Nunca colocarlos en el piso.</li> <li>• Evitar en lo posible fregar los pisos durante los períodos de auge o alto volumen.</li> <li>• Usar sólo escaleras o taburetes para alcanzar ítems que no se puedan limpiar sin ello.</li> <li>• Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>• Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>• Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>• No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
1	De Accidente	Objeto ubicado en altura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorrecta ubicación de los ítems en las cámaras refrigeradoras, congeladoras y estantes del Back Room</li> <li>• No tener cuidado al abrir las gavetas de MPHIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contusión</li> <li>• Fisuras</li> <li>• Hematomas</li> <li>• Fracturas</li> <li>• Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenar ítems pesados en los estantes medianos, los que se encuentran entre las rodillas y los codos.</li> <li>• Almacenar correctamente las cajas en las cámaras refrigeradoras y congeladoras, de manera que no se proyecten más allá de los estantes.</li> <li>• Usar escaleras o taburetes para alcanzar ítems que estén en lugares altos</li> </ul>
1	De Accidente	Objeto filoso y/o punzo cortante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tener cuidado al lavar los objetos filosos</li> <li>• No sostener el Silver king Kuttlet y el rebanador de tomates de forma adecuada</li> <li>• Dejar los objetos filosos remojándose en agua</li> <li>• No usar el equipo de protección personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar ambas manos al manipular el Silver King Kuttlet y el rebanador de tomates</li> <li>• Siempre llevar el guante resistente a los cortes en la mano que no tiene el cuchillo y cortar cuidadosamente fuera de su cuerpo.</li> <li>• Poner la mano por encima del cuchillo al cortar los sándwiches por la mitad.</li> <li>• Nunca dejar los cuchillos o herramientas filosas sumergidas en agua.</li> <li>• Tener cuidado cuando se hace uso y limpieza del rebanador de tomates, el rebanador de cebollas, abrelatas y el Silver King kutlett (cortadora de lechuga).</li> <li>• Tener cuidado al meter las ollas en los contenedores calentadores y al cerrar los gabinetes del MPHIC para no golpear los dedos.</li> <li>• Nunca meter el dedo en el pico de la Máquina de Frosty cuando esté encendida.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
1	De Accidente	Superficie y/o sustancia caliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No usar el equipo de protección personal</li> <li>•No conocer con exactitud los procedimientos de limpieza y filtrado de las freidoras</li> <li>•No esperar a que el aceite se enfríe</li> <li>•No estar atento a la ubicación de las superficies calientes en el área de la cocina</li> <li>•Manipulación incorrecta de alimentos u objetos calientes</li> <li>•No estar atento a la colocación de la carne o la tocineta en el grill</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Quemaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No filtrar o limpiar cualquier freidor no sin antes haber demostrado conocer los procedimientos de limpieza y filtrado de las freidoras a alguien que tiene su certificación.</li> <li>•Alertar a los compañeros haciendo uso de la frase: "caliente, caliente" cuando se trasladen alimentos y/o líquidos calientes que puedan causar quemaduras.</li> <li>•Abrir con cuidado los gabinetes del MPHIC para evitar quemaduras o la caída del cajón.</li> <li>•No abrir la tapa de la freidora a presión (Henny Penny) hasta que el calibre de presión esté en cero. Sumergir las cestas en las freidoras lentamente dentro del aceite para evitar salpicaduras.</li> <li>•Evitar el contacto con las lámparas de calor ubicadas en el bin de espera de papas fritas.</li> <li>•Usar careta, el delantal y guantes de neopreno para llevar a cabo los procesos de filtración de freidoras.</li> <li>•Usar los guantes resistentes al calor de 12 pulgadas para el traslado de productos o materiales calientes como carne para chili, salsa de queso cheddar, protectores del grill o cualquier otro objeto que pueda causar quemaduras en el antebrazo.</li> <li>•Utilizar los guantes resistentes al calor de 24 pulgadas para introducir o retirar las bandejas calientes de papas en el horno o cualquier otro objeto que pueda causar quemaduras en el antebrazo y brazo.</li> <li>•No introducir completamente la mano dentro del bum warmer</li> </ul>
1	De Accidente	Equipo encendido o enchufado en los procesos de limpieza Cables y enchufes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No desenchufar o apagar los equipos</li> <li>•Utilización de equipos eléctricos y manipulación de instalaciones eléctricas con las manos o pies mojados, o con ropa húmeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lesión al sistema nervioso</li> <li>•Quemaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desenchufar o apagar los equipos antes de realizar alguna labor de ese tipo</li> <li>•Tener conocimientos previos para el buen funcionamiento de las tareas que esta realizando.</li> <li>•Antes de comenzar a trabajar, realizar un control visual para determinar el estado de: cables, enchufes y aparatos eléctricos.</li> <li>•Tener las manos, pies, y ropa seca al trabajar con electricidad.</li> <li>•No verter líquidos cerca de tomas de corriente, aparatos o tableros eléctricos.</li> </ul>
3, 8	Disergonómico	Carga postural excesiva Movimiento repetitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con períodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas</li> <li>•Jornadas de trabajo que requieren estar de pie varias horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dolor de cabeza, muñecas, piernas</li> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Formación de varices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada.</li> <li>•Movimientos de las muñecas circulares y cambio de posición, en caso de estar en el grill</li> <li>•Rotar de estación a diario</li> </ul>
3	Disergonómico	Manejo manual de cargas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No seguir las pautas enseñadas en los cursos de inducción y adiestramiento</li> <li>•No usar el carro para transportar los alimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Llevar sólo una caja de producto a la vez para impedir las cajas desiguales y pesadas.</li> <li>•La manera apropiada de levantar objetos es doblar las rodillas y mantener los ítems muy cerca del cuerpo, apoyándose en las piernas. Siempre mantener la espalda recta.</li> <li>•No almacenar cajas de productos en el piso.</li> <li>•Almacenar ítems pesados en los estantes medianos, los que se encuentran entre las rodillas y los codos.</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> </ul>



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
3	Físico	Ventilación e Iluminación insuficientes Ruido excesivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Avería en las campanas, extractores de aire e iluminarias</li> <li>•Espacio semicerrado</li> <li>•Contadores de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cansancio</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Stress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Hidratarse cada vez que sea necesario</li> <li>•Reparar los equipos lo más pronto posible</li> <li>•Desactivar los contadores de tiempo en el momento preciso</li> </ul>
3	Físico	Gradiente de temperatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No usar la chaqueta térmica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Espasmos</li> <li>•Afecciones respiratorias por cambios de temperaturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Usar la chaqueta térmica siempre que se entre a las cámaras refrigeradora y/o congeladora</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante, nadie no podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>
3	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•“Simplemente ser amable” con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy’s.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
3, 4, 5, 6, 7, 9	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes en la estación que se ocupa</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**ANFITRIONA SERVICIO AL CLIENTE**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Ejecutar labores de atención al público y servicio al cliente en las áreas del lobby que garantice la buena atención.	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Ejecutar labores de atención de clientes en el parque para garantizar la seguridad de los niños y la satisfacción de los acompañantes.	N/A	N/A	De Accidente Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
3	• En las horas de alto volumen tomar las órdenes de los clientes desde el serpentín	• Tomador de órdenes • Blog de órdenes • Bolígrafo	N/A	De Accidente Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
4	• Velar y ejecutar la correcta colocación del material POP	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
5	• Ayudar al cliente en la ubicación de una mesa, sobretodo en el caso de personas mayores, minusválidos, mujeres embarazadas o con niños en brazos.	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
6	• Revisar los baños cada 15 minutos en horas de alto volumen de clientes y cada 30 minutos en horas de bajo volumen, y hacer rondas de supervisión en el parque infantil, comedor, área del serpentín y puesto de condimentos.	N/A	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
7	• Entregar el Libro de Experiencias y Encuestas Wendy's una vez que el cliente haya terminado de comer.	• Bolígrafo	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
8	• Informar al personal (Auxiliar de Equipo) casos urgentes de derrame de líquidos en el piso y limpieza del área que sea necesario efectuar de inmediato.	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
9	• Saber toda la información y atender las fiestas y actividades del restaurante	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
10	• Mantener limpio y abastecido el puesto de condimentos	• Toalla blanca • Puesto de condimentos • Recipiente para basura	• Lark Sanitizer • Largel II • Lark Multiusos	De Accidente Químico	• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Anfitriona Servicio al Cliente puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informar al personal de Auxiliar de Equipo (Crew) casos urgentes de derrame de cualquier derrame que pudiera ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Supervisar que siempre que se realice la limpieza del piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas descongestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas del restaurante</li> </ul>
2, 3	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Adaptar posturas inadecuadas</li> <li>•Desconocimiento en cuanto a la manipulación correcta de cargas</li> <li>•Jornadas de trabajo que requieren estar de pie varias horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Hinchazón de extremidades</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•En caso de ser necesario, adoptar posturas adecuadas al momento de alzar niños en el Parque Infantil</li> </ul>



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante, nadie no podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>
1, 2, 3, 5, 7, 9	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•"Simplemente ser amable" con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy's.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
10	Químico	Productos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mezclar los productos químicos</li> <li>•Inhalar los productos de limpieza</li> <li>•No usar el equipo de protección personal</li> <li>•No lavarse las manos luego de manipular los productos químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alergia</li> <li>•Irritación</li> <li>•Intoxicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Guardar los productos químicos herméticamente cerrados y alejados de la cocina y del área de preparación de alimentos el máximo posible. Evitar lugares a la intemperie y la incidencia de la luz solar directa.</li> <li>•Usar lentes de seguridad, mascarilla y guantes de hule siempre que se manipulen estos productos.</li> <li>•No oler los productos químicos.</li> <li>•No sentarse sobre los tambores contenedores</li> <li>•No consumir alimentos cuando se manipule el producto.</li> <li>•No mezclar ni combinar productos químicos de limpieza, ya que pueden resultar tóxicos.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

## LÍDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Supervisar en todo momento el desarrollo de las actividades para el logro de los objetivos del restaurante en cuanto al incremento de las ventas, dentro de los estándares, políticas y procedimientos de la calidad, servicio, limpieza, imagen, valor, humanidad y en consecuencia lograr la satisfacción total del cliente.	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Elaborar el horario semanal de anfitrionas para realizar status de anfitrionas y disponibilidad, y asegurar se cubra la realización de actividades.	• Computadora	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
3	• Ejecutar labores de atención al público y servicio al cliente en las áreas del lobby que garantice la buena atención.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
4	• Realizar el resumen del libro y encuestas, para obtener conocimiento con respecto al porcentaje de calidad, servicio y limpieza percibidos por nuestros clientes.	• Computadora	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
5	• Ejecutar planes de mercadeo, para garantizar el cumplimiento de los mismos.	• Computadora	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
6	• Ejecutar actividades de motivación en el restaurante para un mejor desarrollo de las actividades del restaurante y ambiente laboral.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
7	• Velar por los niveles de inventarios para asegurar la disponibilidad de materiales de promoción y fiesta.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
8	• Manejar la proactividad de las anfitrionas planificando sus actividades o metas diarias, semanales y mensuales, de forma anticipada y personalizada.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
9	• Adiestrar a las anfitrionas para responder prontamente a las necesidades del cliente, bajo la disciplina de buena educación, atención personalizada y humana.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
10	• Mantener limpio y abastecido el puesto de condimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toalla blanca</li> <li>• Puesto de condimentos</li> <li>• Recipiente para basura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Largel II</li> <li>• Lark Multiusos</li> </ul>	De Accidente Químico	• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Líder de Atención al Cliente puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
1, 10	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informar al personal de Auxiliar de Equipo (Crew) casos urgentes de derrame de cualquier derrame que pudiera ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Supervisar que siempre que se realice la limpieza del piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
2, 3	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas descongestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas del restaurante</li> </ul>
2, 4, 5	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Adaptar posturas inadecuadas</li> <li>•Desconocimiento en cuanto a la manipulación correcta de cargas</li> <li>•Jornadas de trabajo que requieren estar de pie varias horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Hinchazón de extremidades</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•En caso de ser necesario, adoptar posturas adecuadas al momento de alzar niños en el Parque Infantil</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante, nadie no podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>
3	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•"Simplemente ser amable" con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy's.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
10	Químico	Productos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mezclar los productos químicos</li> <li>•Inhalar los productos de limpieza</li> <li>•No usar el equipo de protección personal</li> <li>•No lavarse las manos luego de manipular los productos químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alergia</li> <li>•Irritación</li> <li>•Intoxicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Guardar los productos químicos herméticamente cerrados y alejados de la cocina y del área de preparación de alimentos el máximo posible. Evitar lugares a la intemperie y la incidencia de la luz solar directa.</li> <li>•Usar lentes de seguridad, mascarilla y guantes de hule siempre que se manipulen estos productos.</li> <li>•No oler los productos químicos.</li> <li>•No sentarse sobre los tambores contenedores</li> <li>•No consumir alimentos cuando se manipule el producto.</li> <li>•No mezclar ni combinar productos químicos de limpieza, ya que pueden resultar tóxicos.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**SUPERVISOR DE TURNO**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas/Software Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Colaborar con el Gerente del restaurante en el control de la nominal semanal para atender y canalizar los problemas a tiempo y promover la mejor orientación del mismo.	• Computadora • Control de Piso • Chart de Operaciones	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Colaborar con el Gerente de Restaurante, en el control de la calidad de los productos y el servicio para tomar los correctivos inmediatos que garanticen el cumplimiento de los estándares Wendy's	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
3	• Realizar análisis de la distribución y uso de materiales, ventas y mano de obra y recomendar medidas correctivas en los casos necesarios para el mejor aprovechamiento de los recursos, almacenamiento y uso de los materiales.	• Computadora	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
4	• Entrenar a los trabajadores y trabajadoras utilizando el entrenamiento de cuatro esquinas.	• De acuerdo a la estación	• De acuerdo a la estación	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
5	• Si es necesario apoyar en todas las posiciones, especialmente en las horas de mayor volumen de ventas.	• De acuerdo a la posición o estación	N/A	De Accidente Físico Disergonómico Psicosocial	• Equipo de protección personal de acuerdo a la estación
6	• Apoyar y mantener un nivel mínimo de 90%, en calidad, servicio y limpieza, en los turnos de operación.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
7	• Realizar labores administrativas, entre ellas: flujogramas, ingreso de facturas, preparar administración, manejo de efectivo arqueos de caja, preparación de fondos, cortes de caja, depósitos de efectivo, entrega valijas de venta día anterior a transporte de valores, recepción de remesas, cumplimiento políticas de caja y efectivo.	• Computadora • Control de Piso • Sistema Oasis	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
8	• Atender las quejas o reclamos de los clientes	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
9	• Debe llevar un control estricto de la mercancía que sale y entra de cada uno de los depósitos.	• Computadora	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Supervisor de Turno puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
2, 4, 5	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>•Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
2, 4, 5	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas descongestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Tener cuidado al abrir la puerta de la cámara de refrigeración o congelación</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
1, 5, 7	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con períodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas frente al computador</li> <li>•Jornadas de trabajo que requieren estar sentado o de pie varias horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Hinchazón de extremidades</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•Movimientos de las muñecas circulares y cambio de posición, en caso de estar en el grill</li> <li>•Rotar de estación a diario</li> <li>•Adoptar posturas correctas al trabajar en la computadora</li> <li>•Contar con buena iluminación</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante no se podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> </ul>
8	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•“Simplemente ser amable” con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy’s.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
3, 7, 9	Psicosocial	Ejecución de labores administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Precisión exigida por las tareas administrativas</li> <li>•Presión continua de respuesta y control de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dolores musculares</li> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cambio de actividad y recreación semanal</li> <li>•Mantener la calma, concentrarse para no equivocarse en las tareas administrativas y evitar alguna pérdida</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**ASISTENTE AL GERENTE GENERAL DEL RESTAURANTE**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas/Software Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Realizar: flujogramas, ingreso de facturas, preparar administración, recibir local frío, arqueos-fondos, skim-depósitos	• Computadora • Sistema Oasis	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Asistir en los procesos de entrenamiento para garantizar un personal adecuadamente preparado para las operaciones del restaurante	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
3	• Apoyar al Gerente General en el desarrollo de las operaciones del restaurante para facilitar el logro de la operación dentro de los estándares previstos	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
4	• Establecer y aplicar conjuntamente con el Gerente las teorías de trabajo para garantizar el funcionamiento de las operaciones en forma continua y efectiva	• Chart de Operaciones • Control de Piso	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
5	• Atender las quejas o reclamos de los clientes	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
6	• Manejar los costos laborales evaluando las necesidades de personal contra ventas proyectadas durante los Turnos garantizando calidad, servicio y limpieza.	• Computadora	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
7	• Controlar la existencia de materiales de seguridad, avisar su falta y chequear su reposición.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
8	• Chequear que las operaciones se realicen dentro de estándares seguros.	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
9	• Si es necesario apoyar en todas las posiciones, especialmente en las horas de mayor volumen de ventas.	• De acuerdo a la estación o posición	• De acuerdo a la estación	De Accidente Físico Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad • Equipo de protección personal de acuerdo a la estación
10	• Entrenar a los trabajadores y trabajadoras utilizando el entrenamiento de cuatro esquinas.			De Accidente Psicosocial	
11	• Seguir los procedimientos para resolver los problemas operacionales indicados por los inspectores del Departamento de Seguridad y Salud Laboral.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
12	• Seguir y cumplir todos los procedimientos de seguridad de la comida	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Asistente al Gerente General del Restaurante puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
1, 9, 10	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>•Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
1, 9, 10	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas des congestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Tener cuidado al abrir la puerta de la cámara de refrigeración o congelación</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
1, 9	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con períodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas frente al computador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Hinchazón de extremidades</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•Movimientos de las muñecas circulares y cambio de posición, en caso de estar en el grill</li> <li>•Rotar de estación a diario</li> <li>•Adoptar posturas correctas al trabajar en la computadora</li> <li>•Contar con buena iluminación</li> </ul>



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante no se podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>
5	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•“Simplemente ser amable” con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy’s.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
1, 6	Psicosocial	Ejecución de labores administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Precisión exigida por las tareas administrativas</li> <li>•Presión continúa de respuesta y control de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dolores musculares</li> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cambio de actividad y recreación semanal</li> <li>•Mantener la calma, concentrarse para no equivocarse en las tareas administrativas y evitar alguna pérdida</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**SUB-GERENTE**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas/Software Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Reclutar y seleccionar al personal, para el cargo de auxiliar de equipo según las necesidades del restaurante, asegurándose de cubrir las vacantes en los turnos que le corresponde.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Realizar la programación de horarios de los trabajadores y trabajadoras	• Computadora • Control de Piso	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
3	• Velar por que se cuenten con los utensilios necesarios para la prevención y atención de accidentes.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
4	• Adiestrar y monitorear al personal en cuanto al mantenimiento de los equipos	N/A	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
5	• Seguir los procedimientos para reportar los problemas de mantenimiento	• Computadora	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
6	• Hacer cortes y cierres de cajas de los trabajadores y trabajadoras	• Computadora	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
7	• Reportar los accidentes con la mayor prontitud posible	• Computadora	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
8	• Entrenar a los trabajadores y trabajadoras utilizando el entrenamiento de cuatro esquinas.	• De acuerdo a la estación o posición	• De acuerdo a la estación o posición	De Accidente Físico	• Calzado de seguridad • Equipo de protección personal de acuerdo a la estación
9	• Si es necesario apoyar en todas las posiciones, especialmente en las horas de mayor volumen de ventas.			De Accidente Psicosocial	
10	• Monitorear la calidad del producto durante los cambios, conversando con los clientes y cuando esté trabajando fuera de la línea	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
11	• Efectuar nómina y llevar el control de horas trabajadas	• Computadora	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
12	• Garantizar la seguridad integral tanto a la tienda como a los trabajadores y trabajadoras	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
13	• Atender las quejas o reclamos de los clientes	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Sub-Gerente puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
4, 8, 9	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>•Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
4, 8, 9	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas descongestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Tener cuidado al abrir la puerta de la cámara de refrigeración o congelación</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
2, 5, 6, 8, 11	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con períodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas frente al computador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Hinchazón de extremidades</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•Movimientos de las muñecas circulares y cambio de posición, en caso de estar en el grill</li> <li>•Rotar de estación a diario</li> <li>•Adoptar posturas correctas al trabajar en la computadora</li> <li>•Contar con buena iluminación</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante no se podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>
10, 13	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•"Simplemente ser amable" con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy's.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
2, 6, 11	Psicosocial	Ejecución de labores administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Precisión exigida por las tareas administrativas</li> <li>•Presión continua de respuesta y control de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dolores musculares</li> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cambio de actividad y recreación semanal</li> <li>•Mantener la calma, concentrarse para no equivocarse en las tareas administrativas y evitar alguna pérdida</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**GERENTE GENERAL**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas/Software Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Asegurar existan los materiales de seguridad de cada posición de trabajo	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Velar por el conocimiento de los riesgos de trabajo y su prevención.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
3	• Diseñar planes apropiados para resolver tendencias desfavorables en los costos controlables, calidad, servicio, limpieza, venta y utilidades.	• Computadora	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
4	• Organizar reuniones con los gerentes a fin de facilitar la comunicación con los subordinados	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
5	• Si es necesario apoyar en todas las posiciones, especialmente en las horas de mayor volumen de ventas.	• De acuerdo a la estación o posición	• De acuerdo a la estación o posición	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad • Equipo de protección personal de acuerdo a la estación
6	• Entrenar a los trabajadores y trabajadoras utilizando el entrenamiento de cuatro esquinas.			De Accidente Físico Disergonómico Psicosocial	
7	• Controlar los costos de alimentos, el trabajo de producción y los sistemas construidos para procesos específicos, así mismo el cronograma del restaurante y el sistema de posicionamiento.	• Computadora	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
8	• Modelar al personal del restaurante en cuanto a la cortesía y el trato con los clientes y análisis de su satisfacción respecto a la calidad de los productos y el servicio.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
9	• Supervisar el cumplimiento del horario y el establecimiento de los horarios semanales	• Computadora	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
10	• Mantener condiciones de trabajo seguras en el restaurante	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
11	• Interactuar con los clientes durante el recorrido por el restaurante a fin de detectar necesidades insatisfechas en los mismos	N/A	N/A	De Accidente Psicosocial	• Calzado de seguridad
12	• Atender las quejas o reclamos de los clientes	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Gerente General puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
5, 6, 10, 11	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>•Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
5, 6, 10, 11	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas descongestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Tener cuidado al abrir la puerta de la cámara de refrigeración o congelación</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
3, 6, 7	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con períodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas frente al computador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Hinchazón de extremidades</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•Movimientos de las muñecas circulares y cambio de posición, en caso de estar en el grill</li> <li>•Rotar de estación a diario</li> <li>•Adoptar posturas correctas al trabajar en la computadora</li> <li>•Contar con buena iluminación</li> </ul>



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante no se podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>
11, 12	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interrumpir al cliente</li> <li>•No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>•“Simplemente ser amable” con todos los clientes.</li> <li>•Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>•Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy’s.</li> <li>•Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>•Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>•Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado de manejar el alto volumen de clientes</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
7, 9	Psicosocial	Ejecución de labores administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Precisión exigida por las tareas administrativas</li> <li>•Presión continúa de respuesta y control de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dolores musculares</li> <li>•Fatiga visual</li> <li>•Cansancio</li> <li>•Dolores en las piernas</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cambio de actividad y recreación semanal</li> <li>•Mantener la calma, concentrarse para no equivocarse en las tareas administrativas y evitar alguna pérdida</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**AUXILIAR DE MANTENIMIENTO**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Participar en la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del local, mediante la identificación de tiempos de mantenimiento e histórico del mantenimiento realizado, supervisión de las instalaciones físicas (internas y externas al local) y equipos	• Herramientas de trabajo	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Ejecutar los planes de mantenimiento mediante participación activa dentro en el mismo, cumpliendo con las actividades y estándares de limpieza, así como la realización de las actividades practicando normas de limpieza, seguridad e higiene	N/A	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
3	• Realizar junto al Supervisor de Mantenimiento inspecciones a tiendas, verificando el correcto funcionamiento de equipos así como estado de la infraestructura y mobiliario a fin de identificar problemas, desviaciones o daños que deban incorporarse al programa de mantenimiento.	N/A	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
4	• Mantener informado al Gerente General o Supervisor de Mantenimiento del estado físico o de cualquier deterioro que pudiera surgir a nivel de instalaciones o equipos	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
5	• Realizar actividades de mantenimiento a la jardinería del estacionamiento como: podar y regar el césped	• Podadora • Manguera	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
6	• Emplear de forma correcta y proporcionada los artículos de limpieza, mediante registro y control de entradas, salidas y utilización de los mismos para garantizar su debida reposición.	N/A	N/A	Químico	• Calzado de seguridad
7	• Asistir al Jefe de Mantenimiento en cualquier actividad a realizar	• Herramientas de trabajo	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
8	• Si es necesario pintar las demarcaciones de las zonas del estacionamiento	• Pintura • Brocha	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
9	• Despegar los chicles de las aceras	• Espátula	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
10	• Realizar el mantenimiento necesario al tanque de agua y limpiar el cuarto de aseo	• Herramientas de trabajo	• Lark Sanitizer • Largel II • Lark Clean FC • Lark Peracetic S	De Accidente Disergonómico Químico	• Calzado de seguridad



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
2, 3, 5, 7, 10	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>•Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante o estacionamiento</li> </ul>
2, 3, 5, 7	De Accidente	Objetos fijos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No estar atento a las actividades que se realizan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusiones</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
7	De Accidente	Equipo encendido o enchufado en los procesos de limpieza Cables y enchufes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No desenchufar o apagar los equipos</li> <li>•Utilización de equipos eléctricos y manipulación de instalaciones eléctricas con las manos o pies mojados, o con ropa húmeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lesión al sistema nervioso</li> <li>•Quemaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desenchufar o apagar los equipos antes de realizar alguna labor de ese tipo</li> <li>•Tener conocimientos previos para el buen funcionamiento de las tareas que esta realizando.</li> <li>•Antes de comenzar a trabajar, realizar un control visual para determinar el estado de: cables, enchufes y aparatos eléctricos.</li> <li>•Tener las manos, pies, y ropa seca al trabajar con electricidad.</li> <li>•No verter líquidos cerca de tomas de corriente</li> </ul>
8, 9, 10	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Adoptar posturas incorrectas en las actividades de mantenimiento menores de los equipos</li> <li>•Levantar o mover equipos pesados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dolores de espalda, cuello o manos</li> <li>•Dolores musculares en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar ayuda al Jefe de Mantenimiento o a más personas para el levantamiento de objetos pesados</li> <li>•Verificar que la carga que se traslada no exceda las capacidades del trabajador o trabajadora y realizar el entrenamiento.</li> <li>•Utilizar, si es posible, medios mecánicos para levantar cargas.</li> </ul>
1, 4	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo Trabajos no planificados o imprevistos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Stress</li> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Fatiga</li> <li>•Mal humor</li> <li>•Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado</li> <li>•Preveer el trabajo extra</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso</li> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
6, 10	Químico	Productos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mezclar los productos químicos</li> <li>•Inhalar los productos de limpieza</li> <li>•No usar el equipo de protección personal</li> <li>•No lavarse las manos luego de manipular los productos químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alergia</li> <li>•Irritación</li> <li>•Intoxicación</li> <li>•Problemas respiratorios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Usar lentes de seguridad, mascarilla y guantes de hule siempre que se manipulen estos productos.</li> <li>•No oler los productos químicos</li> <li>•No sentarse sobre los tambores contenedores</li> <li>•No mezclar ni combinar productos químicos de limpieza, ya que pueden resultar tóxicos.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**JEFE DE MANTENIMIENTO**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Supervisar que todos los bombillos fluorescentes y proyectores estén en buen estado y cambiar lo que se encuentren en mal estado, para que proporcionen una buena iluminación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cables</li> <li>• Conductores</li> <li>• Tableros eléctricos</li> <li>• Cinta asiva</li> </ul>	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
2	• Mantener una constante supervisión de las paredes y alrededores para que las que se encuentren en mal estado sean retocadas o reparadas según sea el caso.	N/A	N/A	De Accidente	• Calzado de seguridad
3	• Informar los materiales faltantes del restaurante para su reposición al Gerente General	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
4	• Ejecutar trabajos de reparación que en todo momento garantice que las instalaciones estén en buenas condiciones para el buen funcionamiento del restaurante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de trabajo</li> <li>• Escalera</li> </ul>	N/A	De Accidente Disergonómico	• Calzado de seguridad
5	• Informar al Gerente General, del deterioro que pueda sufrir cualquiera de las instalaciones para efectuar su reparación con la prioridad que amerite el caso.	N/A	N/A	Psicosocial	• Calzado de seguridad
6	• Realizar trabajos de plomería, como destapar cañerías de aguas blancas y residuales.	• Herramientas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Largel II</li> </ul>	De Accidente Disergonómico	• Calzado de seguridad
7	• Limpieza de pisos, almacén, baños, estacionamiento del restaurante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoba</li> <li>• Pala</li> <li>• Trapeador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lark Sanitizer</li> <li>• Largel II</li> <li>• Lark Clean FC</li> </ul>	De Accidente Psicosocial Químico	• Calzado de seguridad
8	• Reparaciones menores en hornos, freidores, cava, y demás artefactos del restaurante	• Herramientas de trabajo	N/A	De Accidente Disergonómico	• Calzado de seguridad
9	• Realizar un inventario físico diario, semanal y mensual de los productos existentes en los depósitos, informando de los resultados del mismo.	• Computadora	N/A	Disergonómico	• Calzado de seguridad
10	• Coordinar el desarrollo de las actividades básicas de mantenimiento, que permitan garantizar al restaurante una percepción de seguridad, limpieza y buena imagen en sus instalaciones.	• Computadora	N/A	Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
1, 2, 4, 6, 7, 8	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>No usar el calzado de seguridad</li> <li>Falta de orden y limpieza</li> <li>Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contusión</li> <li>Fisuras</li> <li>Hematomas</li> <li>Fracturas</li> <li>Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir</li> <li>Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
	De Accidente	Objetos fijos	<ul style="list-style-type: none"> <li>No estar atento a las actividades que se realizan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contusiones</li> <li>Hematomas</li> <li>Fracturas</li> <li>Lesiones musculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No colocar implementos de trabajo en el borde de las superficies de trabajo, siempre guardar una distancia del borde</li> <li>Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
	De Accidente	Equipo encendido o enchufado en los procesos de limpieza Cables y enchufes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>No desenchufar o apagar los equipos</li> <li>Utilización de equipos eléctricos y manipulación de instalaciones eléctricas con las manos o pies mojados, o con ropa húmeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lesión al sistema nervioso</li> <li>Quemaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenchufar o apagar los equipos antes de realizar alguna labor de ese tipo</li> <li>Tener conocimientos previos para el buen funcionamiento de las tareas que esta realizando.</li> <li>Antes de comenzar a trabajar, realizar un control visual para determinar el estado de: cables, enchufes y aparatos eléctricos.</li> <li>Tener las manos, pies, y ropa seca al trabajar con electricidad.</li> <li>No verter líquidos cerca de tomas de corriente</li> </ul>
4, 6, 8, 9, 10	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoptar posturas incorrectas en las actividades de mantenimiento menores de los equipos</li> <li>Levantar o mover equipos pesados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dolores de espalda, cuello o manos</li> <li>Dolores musculares en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar ayuda al Jefe de Mantenimiento o a más personas para el levantamiento de objetos pesados</li> <li>Verificar que la carga que se traslada no exceda las capacidades del trabajador o trabajadora y realizar el entrenamiento.</li> <li>Utilizar, si es posible, medios mecánicos para levantar cargas.</li> </ul>
3, 5, 7, 10	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo Trabajos no planificados o improvisados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stress</li> <li>Nerviosismo</li> <li>Fatiga</li> <li>Mal humor</li> <li>Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar apoyo en caso de que no se este capacitado</li> <li>Preveer el trabajo extra</li> <li>Tomar breves períodos de descanso</li> <li>Mantener la calma</li> <li>Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
7	Químico	Productos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mezclar los productos químicos</li> <li>Inhalar los productos de limpieza</li> <li>No usar el equipo de protección personal</li> <li>No lavarse las manos luego de manipular los productos químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alergia</li> <li>Irritación</li> <li>Intoxicación</li> <li>Problemas respiratorios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usar lentes de seguridad, mascarilla y guantes de hule siempre que se manipulen estos productos.</li> <li>No oler los productos químicos</li> <li>No sentarse sobre los tambores contenedores</li> <li>No mezclar ni combinar productos químicos de limpieza, ya que pueden resultar tóxicos.</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**SUPERVISOR DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Debe supervisar se mantenga al día y en orden la documentación generada por las tiendas de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora portátil</li> <li>• Escritorio</li> <li>• Maletín</li> <li>• Teléfono celular</li> </ul>	N/A	De Accidente Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Verificar que los recibos de pago estén correctos, que se les entregue a los trabajadores y trabajadoras y sean archivados en los expedientes		N/A		• Calzado de seguridad
3	• Verificar que se exponga y se haga firmar la hoja de riesgos de trabajo del personal del restaurante y las resguarden en el expediente de cada empleado.		N/A		• Calzado de seguridad
4	• Asegurarse estén implementados los Comité de Seguridad en el restaurante con el soporte o apoyo del supervisor de seguridad a nivel nacional.		N/A		• Calzado de seguridad
5	• Velar por la realización de campañas de prevención y/u otros documentos estén debidamente archivados en la carpeta de Seguridad y Salud Laboral		N/A		• Calzado de seguridad
6	• Asistir a la reunión del Comité de Seguridad Industrial mensual, gestionar se elabore y revisar la minuta de reunión y entregar la misma a INPSASEL para su sellado en forma mensual.		N/A		• Calzado de seguridad
7	• Colaborar en el desarrollo de cultura de responsabilidad social con la participación y apoyo a la ejecución las actividades de ayuda a la comunidad.		N/A		• Calzado de seguridad
8	• Velar por el cumplimiento de los programas de capacitación, adiestramiento y cursos del personal		N/A		• Calzado de seguridad
9	• Efectuar auditorías al restaurante tales como, administrativas, fiscales, costos, seguridad industrial, etc.		N/A		• Calzado de seguridad
10	• Asistir a aquellos trabajadores y trabajadoras que tengan dudas con respecto al pago de sueldo y/o beneficios		N/A		• Calzado de seguridad

NOTA: El trabajador o trabajadora que ocupe el cargo de Gerente General puede ser requerido en la realización de cualquier actividad señalada para los Auxiliares de Equipo (Crew); por lo que se le ha sido notificado y aprobado bajo su consentimiento los riesgos que estas implican.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>•Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
Todas	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas descongestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
Todas	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con períodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas frente al computador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cansancio</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•Adoptar posturas correctas al trabajar en la computadora</li> <li>•Contar con buena iluminación</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante no se podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Específico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrumpir al cliente</li> <li>• No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress</li> <li>• Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>• "Simplemente ser amable" con todos los clientes.</li> <li>• Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>• Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy's.</li> <li>• Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>• Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>• Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress</li> <li>• Nerviosismo</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Mal humor</li> <li>• Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar breves períodos de descanso</li> <li>• Mantener la calma</li> <li>• Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Ejecución de labores administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión exigida por las tareas administrativas</li> <li>• Presión continua de respuesta y control de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores musculares</li> <li>• Fatiga visual</li> <li>• Cansancio</li> <li>• Dolores en las piernas</li> <li>• Afecciones musculares</li> <li>• Trastornos músculo-esqueléticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de actividad y recreación semanal</li> <li>• Mantener la calma, concentrarse para no equivocarse en las tareas administrativas y evitar alguna pérdida</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**GERENTE DE DISTRITO**

**MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS**

N°	Actividades a Realizar	Equipos/Maquinarias Herramientas Suministros	Sustancias Químicas	Tipo de Riesgo	Equipo de Protección Personal
1	• Manejar las metas presupuestadas previstas, incluyendo asistencia en el desarrollo de los planes de mercadeo en el restaurante local y en los avances realizados en cuanto a las metas de los otros restaurantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora portátil</li> <li>• Escritorio</li> <li>• Maletín</li> <li>• Teléfono celular</li> </ul>	N/A	De Accidente Disergonómico Psicosocial	• Calzado de seguridad
2	• Chequear mensualmente con el Gerente la existencia de materiales de seguridad industrial y el cumplimiento y desarrollo de las normas de Seguridad Industrial con colaboración de inspecciones de Recursos Humanos.		N/A		• Calzado de seguridad
3	• Debe colaborar en la elaboración, recepción y control de pedidos de productos nacionales e importados.		N/A		• Calzado de seguridad
4	• Evaluaciones del restaurante (entrenamiento, de recursos humanos, seguridad, administrativas)		N/A		• Calzado de seguridad
5	• Revisión y paso de información de ventas y estadísticas de transacciones		N/A		• Calzado de seguridad
6	• Establecer y monitorear los procedimientos para el control del dinero, propiedades, productos y equipos con el Coordinador Administrativo. Realiza auditorias para asegurarse el cumplimiento de las regulaciones y estándares de las compañías sean seguidos.		N/A		• Calzado de seguridad
7	• Firma de cheques y revisiones estados financieros		N/A		• Calzado de seguridad
8	• Revisión de estándares de calidad e inventarios de equipos y mercancía		N/A		• Calzado de seguridad
9	• Controlar el depósito de mercancía seca, para distribución al restaurante.		N/A		• Calzado de seguridad
10	• Recibir cuentas mensuales por parte de la administración externa, para posterior entrega en la Junta Directiva de Wendy's.		N/A		• Calzado de seguridad
11	• Asegurar que las políticas y procedimientos en atención al público que estén siguiendo e implementar acciones correctivas requeridas		N/A		• Calzado de seguridad
12	• Manejar las metas de ventas previstas, incluyendo el monitoreo y ejecución de los programas de mercadeo nacionales y locales		N/A		• Calzado de seguridad



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	De Accidente	Superficie resbalosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No limpiar inmediatamente los derrames de aceite, agua, hielo, refresco, salsas, etc.</li> <li>•No colocar el cono de seguridad "Cuidado: Piso Mojado"</li> <li>•No usar el calzado de seguridad</li> <li>•Falta de orden y limpieza</li> <li>•Correr en las instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contusión</li> <li>•Fisuras</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Fracturas</li> <li>•Lesiones musculares</li> <li>•Cortaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante</li> <li>•Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.</li> <li>•Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.</li> <li>•Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de "Cuidado: Piso Mojado" y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.</li> <li>•No correr en ningún área del restaurante</li> </ul>
Todas	De Accidente	Objeto fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetos mal ubicados</li> <li>•Desorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Golpes</li> <li>•Hematomas</li> <li>•Contusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener las áreas des congestionadas cumpliendo las políticas de orden y limpieza</li> <li>•Cumplir con las normas de seguridad de la tienda</li> <li>•Mantenerse atento durante los recorridos por las áreas</li> </ul>
Todas	Disergonómico	Carga postural excesiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No contar con períodos de descanso</li> <li>•Adaptar posturas inadecuadas frente al computador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cansancio</li> <li>•Formación de varices</li> <li>•Afecciones musculares</li> <li>•Trastornos músculo-esqueléticos</li> <li>•Lumbalgia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.</li> <li>•Usar medias antivárices.</li> <li>•En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares</li> <li>•Tomar breves períodos de descanso y relajación</li> <li>•Adoptar posturas correctas al trabajar en la computadora</li> <li>•Contar con buena iluminación</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inseguridad de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nerviosismo</li> <li>•Integridad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.</li> <li>•Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.</li> <li>•Una vez cerrado el restaurante no se podrá salir, sino hasta el final del cierre.</li> <li>•La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.</li> <li>•No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.</li> <li>•Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.</li> <li>•Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.</li> <li>•Atender lo que diga el asaltante y no pretender contrarrestarlo.</li> <li>•Informar al supervisor de la presencia de persona o personas con actitudes sospechosas</li> </ul>



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS ESPECÍFICOS**

N°	Tipo de Riesgo	Peligro Especifico	Causa del Riesgo	Efectos a la Salud	Medidas Preventivas
Todas	Psicosocial	Quejas o reclamos por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrumpir al cliente</li> <li>• No darle el trato correcto que se merece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress</li> <li>• Nerviosismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener entrenamiento en trato al cliente y manejo de quejas.</li> <li>• “Simplemente ser amable” con todos los clientes.</li> <li>• Trasladar al supervisor cualquier problema con el público</li> <li>• Agradecer a los clientes de su presencia en Wendy’s.</li> <li>• Manejar efectivamente las quejas, escuchar con atención, mirar directamente a los ojos del cliente y no interrumpirlo.</li> <li>• Cumplir con las normativa E.D.S.A (Escuchar, Disculparse, Solucionar y Agradecer) para manejar la queja de un cliente</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Relación entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión por parte de los supervisores para desempeñar un buen rendimiento</li> <li>• Alto volumen de clientes en el serpentín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress</li> <li>• Nerviosismo</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Mal humor</li> <li>• Desgano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar breves períodos de descanso</li> <li>• Mantener la calma</li> <li>• Respiración profunda durante la jornada</li> </ul>
Todas	Psicosocial	Ejecución de labores administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión exigida por las tareas administrativas</li> <li>• Presión continua de respuesta y control de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores musculares</li> <li>• Fatiga visual</li> <li>• Cansancio</li> <li>• Dolores en las piernas</li> <li>• Afecciones musculares</li> <li>• Trastornos músculo-esqueléticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de actividad y recreación semanal</li> <li>• Mantener la calma, concentrarse para no equivocarse en las tareas administrativas y evitar alguna pérdida</li> </ul>



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. se compromete a evaluar, revisar y aplicar planes, proyectos, normas y procedimientos, que en materia de seguridad y salud laboral puedan ser desarrollados en base a las regulaciones de la ley, con la orientación de que estas puedan garantizar el cuidado de factores que propicien la integridad física de los trabajadores y trabajadoras, la protección a las instalaciones y evitar daños a propiedades de terceros y al medio ambiente.

Con el objeto de cumplir con el Artículo 46 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, la empresa creará y pondrá en funcionamiento un Comité de Seguridad y Salud Laboral, que será el ente encargado de velar por que la empresa observe el fiel cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de seguridad y salud laboral, además de seguir las normas y procedimientos emanadas por el órgano asesor externo, las cuales deberán ser acatadas, y reportadas sus desviaciones como una responsabilidad de todo el personal de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A..

Debido a la importancia que tiene para la empresa la protección del recurso humano y materiales con los que cuenta, la misma asignará anualmente una partida presupuestaria que permitirá llevar a cabo los objetivos del Programa de Seguridad y Salud Laboral.

La aplicación del Programa de Seguridad y Salud Laboral por los responsables de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. traerá consigo un aumento de la productividad, disminución de los costos por reposo o paralización, así como también una mejora en la calidad del trabajo.

Para asegurar se cumplan los aspectos mencionados, el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Comité de Seguridad y Salud Laboral deberán desarrollar acciones capaces de motivar a los trabajadores y trabajadoras, con el fin de que el cumplimiento del Programa de Seguridad y Salud Laboral sea de forma voluntaria.

La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo será revisada anualmente por el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo así como también por el Comité de Seguridad y Salud Laboral; de esta forma quedará constatada su vigencia con respecto a los cambios que surjan en las políticas de WENCO LOS PALOS GRANDES,



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

C.A., y en armonía con las disposiciones reglamentarias de leyes, normas técnicas u otros decretos gubernamentales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Firman al final en señal de conformidad,

### Integrantes del Comité de Seguridad y Salud Laboral

Delegado(s) ó Delegada(s) de Prevención		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Representantes del Empleador o Empleadora		
Nombre y Apellido	C.I	Firma

### Integrantes del Servicio de Seguridad y Salud Laboral

Nombre y Apellido	C.I	Firma



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### PLANES DE TRABAJO PARA ABORDAR LOS PROCESOS PELIGROSOS

Los planes de trabajo que conforman el Programa de Seguridad y Salud Laboral de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., fueron diseñados y elaborados por el Servicio de Seguridad y Salud Laboral; los mismos fueron sometidos a revisión y aprobación ante el Comité de Seguridad y Salud Laboral, las Delegadas y Delegados de Prevención para su posterior aprobación, registro ante el INPSASEL y puesta en práctica.

Cada uno de los planes de trabajo define claramente los siguientes aspectos:

- Objetivos
- Metas
- Alcance
- Actividades a ejecutarse en el plan
- Frecuencia de ejecución de las actividades
- Personal Involucrado y responsabilidades en cada una de las actividades.
- Formulario y/o instrumentos diseñados
- Recursos necesarios para la ejecución del plan



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

# INDUCCIÓN A NUEVOS INGRESOS Y CAMBIOS O MODIFICACIONES DE TAREAS EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

## 1.1 Objetivos

Dar a conocer las políticas o filosofías manejadas por la empresa, y así como también definir los lineamientos a seguir cuando ocurran cambios o modificaciones en los puestos de trabajo.

## 1.1 Metas

- Comunicar a todos los trabajadores y trabajadoras de forma verbal, escrita y práctica sobre los procesos de trabajo asociados al puesto a ocupar, o cuando ocurran modificaciones en los mismos.
- Facilitar el proceso de integración a la organización.
- Definir y aclarar dudas que puedan tener los nuevos aspirantes respecto a la relación empresa – trabajador o trabajadora.
- Captar y entender en su totalidad la información suministrada.

## 1.1 Alcance

La información proporcionada a los trabajadores y trabajadoras será completa y detallada abarcando todos y cada uno de los procedimientos, riesgos, condiciones inseguras y procesos peligrosos existentes para el momento de ingreso en el puesto de trabajo.

## 1.1 Frecuencia de Ejecución de las Actividades

- Los cursos de inducción deben realizarse semanalmente, siempre y cuando existan nuevos ingresos a la organización.
- Se programará la realización de cursos referentes a cambios y modificaciones de las tareas de los puestos de trabajo, siempre que ocurra una alteración significativa en el modo de realizar las actividades operacionales.

## 1.1 Responsables

Son responsables de este plan de trabajo los siguientes:

- Departamento de Gestión Humana: tiene la obligación de programar los cursos de inducción a los nuevos aspirantes, con esto se propone maximizar el sentido de pertenencia de cada uno de los trabajadores y



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

trabajadoras a la organización, así como facilitar el proceso de integración y adaptación a la misma. A su vez, es responsable de informar a los nuevos ingresos a cerca de los procesos peligrosos existentes, las normas, reglas y procedimientos de trabajo seguro; así como los medios y las medidas para prevenir cualquier daño a la salud.

- Igualmente, si llegasen a ocurrir cambios o modificaciones en el modo de operar en al menos uno de los puestos de trabajo; tanto el Departamento de Gestión Humana como el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral, deben informar a los trabajadores y trabajadoras de las modificaciones presentadas a través de los instrumentos de divulgación descritos en el presente Programa de Seguridad y Salud Laboral.

### 1.1 Procedimiento de Ejecución de los Cursos de Inducción

Una vez que el aspirante ha aprobado la entrevista hecha por el Gerente General o el Sub-Gerente, el mismo debe asistir al Curso de Inducción que se imparte semanalmente en las oficinas de WENCO SERVICIOS DE COMIDA RÁPIDA C.A., ubicada en la calle: Los Laboratorios. Torre: Beta. Oficina: 107. Urbanización Los Cortijos. Distrito Capital. El curso de inducción posee carácter informativo con relación a las políticas, reglas y normas de la empresa en general, reseña histórica, su misión, visión, cultura y estructura organizacional. También deberá informarse a los trabajadores y trabajadoras acerca de todos los riesgos y condiciones inseguras bajo las cuales va a trabajar, las normas de seguridad y sus procedimientos, los equipos de protección personal que deberá usar para la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, además de atender y prevenir situaciones de robo, motines y agresiones.

Una vez que el aspirante al cargo aprueba el Curso de Inducción y le son practicados los exámenes médicos, el primer día de trabajo el Gerente del restaurante, un Supervisor o Líder de Equipo debe:

- Informar de forma verbal, escrita (entrega de POC de seguridad y Notificación de Riesgo correspondiente al cargo a ocupar), visual (Videos de Seguridad) y práctica (realizando recorridos en el centro de trabajo) sobre los procesos peligrosos existentes asociados a la actividad que pueden afectar su seguridad y salud.
- Comunicar de forma verbal y por escrito de las sustancias nocivas existentes.
- Dar a conocer la ubicación de las hojas de datos de seguridad de los productos de limpieza, así como de los medios y medidas para prevenir cualquier daño a la salud.

### 1.1 Adiestramiento en las Estaciones de Trabajo

Para el adiestramiento y entrenamiento de todo el personal se deben aplicar los siguientes cuatro pasos:



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

1. **Decir cómo se hace:** explicar paso a paso de una manera clara y sencilla qué es lo que se debe hacer, incitando al trabajador a que pregunte y señalando los riesgos presentes en la realización de su tarea así como también el equipo de protección personal que debe ser usado.
2. **Mostrar cómo se hace:** hacer una demostración paso a paso utilizando el equipo de protección personal; si es necesario, se debe numerar el procedimiento.
3. **Pedirle que lo haga:** el nuevo integrante deberá realizar la labor explicando cómo lo está haciendo, si se observan errores deberán corregírsele inmediatamente y si es necesario se le hará una nueva demostración.
4. **Supervisarlos periódicamente:** al principio se mantendrá una supervisión estrecha sobre el trabajador o trabajadora con el fin de asegurarse de que realiza la tarea correctamente y en forma segura. A medida que avanza en la realización de su labor y mejora su desempeño las supervisiones serán más alejadas.

### 1.1 Procedimiento de Ejecución de Cursos por Cambios o Modificaciones en los Puestos de Trabajo.

El Coordinador de Seguridad y Salud Laboral junto con el Departamento de Gestión Humana coordinará la realización de cursos involucrados con el cambio o modificación de uno o varios puestos de trabajo. En esta oportunidad deberá ser explicada de forma clara y sencilla los cambios implementados en el puesto de trabajo existente, informando además, acerca de las nuevas reglas, normas y procedimientos que se deben seguir con estricto cumplimiento y apego a fin de garantizar la seguridad y salud laboral en el nuevo puesto de trabajo.

### 1.1 Referente al Curso de Inducción

El curso de inducción dictado en las oficinas de WENCO SERVICIOS DE COMIDA RAPIDA C.A., posee las siguientes características:

- Contenido: como indica la tabla anexa.
- Material de Apoyo: presentación en video beam y pizarra.
- Instructor: Gerente de Gestión Humana, Gerente de Entrenamiento y Supervisores de Recursos Humanos y Administración.
- Recursos Utilizados: computadora, video beam y pantalla de proyección.
- Duración: como indica la tabla anexa.
- Fecha: los cursos tendrá una frecuencia semanal siempre y cuando existan nuevos ingresos a la empresa.
- Lugar: Salón Melinda Lou.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

- Grupos a formar: podrán asistir al curso de inducción un máximo de 40 personas, no necesariamente estará conformado exclusivamente por nuevos ingresos de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.

CONTENIDO	DURACIÓN (HORAS)
Conocimiento de la normativa interna (políticas, reglas y normas de la empresa en general)	0,50
Aspectos generales de la organización (reseña histórica, misión, visión, cultura y estructura organizacional)	0,25
Uso de uniformes	0,50
Procedimiento Cuatro Esquinas	0,25
Riesgos y condiciones inseguras en el centro de trabajo	0,75
Reglas y normas de seguridad. Procedimientos de trabajo seguro.	1,00
Equipos de protección personal a ser utilizados	0,75
Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales	0,75
Atención y prevención de situaciones en caso de robo, motines y agresiones	0,25
Beneficios contractuales	0,25
Preguntas relacionadas al curso	0,25
<b>Total Horas</b>	<b>5,50</b>

**Tabla 11:** Contenido del programa del curso de inducción

Luego de aprobado el curso de inducción, el primer día de trabajo el nuevo ingreso debe trasladarse a WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., y recibir la siguiente información:

- Contenido: como indican las tablas anexas.
- Material de Apoyo: descripciones de Cargo, P.O.C, Notificaciones de Riesgo, Hojas de Datos de Seguridad y Videos de procedimiento de trabajo seguro.
- Instructor: Gerente del restaurante, Supervisor de Turno, Sub-Gerente y/o Líder de Equipo.
- Recursos Utilizados: Reproductor de DVD, Televisor, Cuadro de Avance de la Lectura de los POC (Chart de P.O.C.)
- Duración: como indican en las tablas anexas.
- Fecha: el primer día de trabajo del nuevo ingreso.
- Lugar: tienda WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

VIDEO	CONTENIDO	DURACIÓN (Minutos)
1 Orientación	Bienvenidos a Wendys	13
	Ser amable	10
	Clientes con necesidades especiales	4
	Lavarse las manos, manejo de comida e higiene personal	10
	Medidas de seguridad	13
	Hacer de la seguridad un hábito	14
2 Estaciones	Procedimiento de trabajo seguro en la preparación de bebidas	6
	Procedimiento de trabajo seguro en la preparación de frosty	3
	Procedimiento de trabajo seguro en el grill y papas fritas	12
	Procedimiento de trabajo seguro del Runner y en el Lobby	13
	Procedimiento de trabajo seguro en la caja registradora	10
	Procedimiento de trabajo seguro en el puesto de sándwich	22
3 Tareas	Procedimientos de empaquetado	9
	Procedimientos de limpieza del piso	9
	Procedimientos de lavado de vajilla	7
	Procedimientos de manipulación del aceite	25
	Mantenimiento preventivo de bebidas gaseosas	15
4 Preparación	Papas al horno	3
	Calentamiento de panes	4
	Chili	15
	Frescata	7
	Ensaladas	12
	Lechuga	13
	Tocineta precocida	2
	Cebollas	3
Tomate	4	
5 Organización	Mantenimiento diario	6
	Lobby	2
	Estación de bebidas	6
	Máquina de frosty	7
	Estación de papas fritas y grill	8
	Puesto de sándwich	3
6 Actividades de Cierre	Enfriar y almacenar carne para chili	3
	Cómo almacenar chili	1
	Cocina para chili	2
	Lobby	13
	Máquina de bebidas	5
	Limpieza del piso	5
	Máquina para frosty	4
	Papas fritas y grill	1
Puesto de sándwich	5	
7 Sistemas	Procedimiento de adiestramiento cuatro esquinas	15
	Seguridad de la comida	32
8 Limpieza General	Problemas en el centro para mezclar	15
	Back Room	10
	Áreas generales	5
	Áreas externas	8
	Procedimientos de repuesto	7
	Áreas de servicio	5
<b>Total Horas</b>		<b>7,1</b>

**Tabla 12:** Duración de los videos de procedimiento de trabajo seguro



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

En la tabla a continuación es mostrado el contenido y la duración total del programa de inducción que todo aspirante, sea cual fuese el cargo a ocupar, debe cumplir antes de iniciar sus actividades laborales:

CONTENIDO	DURACIÓN (Minutos)
Recorrido y breve descripción de las estaciones	20
Videos de procedimiento de trabajo seguro	426
Información acerca de los procesos peligrosos existentes	60
Sustancias, materiales y desechos peligrosos	20
Lectura de las hojas de seguridad	20
Adiestramiento práctico en las estaciones de trabajo (Cuatro Esquinas)	60
Entrega y lectura de P.O.C.	30
<b>Total Horas</b>	<b>10,7</b>

**Tabla 13:** Duración total del programa de entrenamiento en la tienda



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### EDUCACIÓN E INFORMACIÓN PERIÓDICA DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

#### 1.1 Objetivo

Reforzar la información y los conocimientos adquiridos en el proceso de inducción de nuevos ingresos con el objeto de garantizar condiciones de seguridad, salud y bienestar a todos los trabajadores y trabajadoras de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A..

#### 1.1 Metas

- Reducir el número de accidentes y enfermedades ocupacionales con respecto a cifras anteriores.
- Brindar la máxima protección e integridad al recurso humano que labora en la tienda.
- Aumentar las aptitudes de los trabajadores y trabajadoras.

#### 1.1 Alcance

Abarca todos los adiestramientos y cursos necesarios para capacitar a todo el personal que labora en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., independientemente del cargo que ocupe.

#### 1.1 Programa de Adiestramiento Continuo

- Fecha: mensuales (los cursos estarán sujetos a cambio de acuerdo a la disponibilidad de los trabajadores y trabajadoras así como también de los instructores responsables).
- Lugar: tienda WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., Salón Melinda Lou.
- Grupos a formar: podrán asistir un máximo de 40 personas, no necesariamente estará conformado exclusivamente por nuevos ingresos de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

CONTENIDO	MATERIAL DE APOYO	INSTRUCTOR	RECURSOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS	DURACIÓN (HORAS)
Conceptos Básicos e identificación de procesos peligrosos	Presentación en video beam	Personal encargado del Departamento de Gestión Humana, Coordinador y/o Asistente de Seguridad y Salud Laboral	Láminas de proyección y participación de los trabajadores y trabajadoras.	3
Identificación de los procesos peligrosos	Presentación en video beam	Personal encargado del Departamento de Gestión Humana, Coordinador y/o Asistente de Seguridad y Salud Laboral	Recorrido por la tienda efectuando orientación práctica	4
Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales	Presentación en video beam	Personal encargado del Departamento de Gestión Humana, Coordinador y/o Asistente de Seguridad y Salud Laboral	Láminas de proyección y participación de los trabajadores y trabajadoras.	3
Primeros auxilios	Muñeco, camilla, implementaciones de auxilio elementales, información escrita	INCE y/o Bomberos	Actividad práctica, ejercicios, participación de asistentes, retroproyección de material	5
Uso y mantenimiento adecuado de los equipos de protección personal	Equipos de protección personal y presentación en video beam	Personal encargado del Departamento de Gestión Humana, Coordinador y/o Asistente de Seguridad y Salud Laboral	Láminas de proyección y participación de los trabajadores y trabajadoras.	3,5
Prevención y control de incendio	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	Bomberos	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras. Ejercicios prácticos. Práctica con los bomberos de extinción de incendios	2
Atención a situaciones de sismos	Material proyectado y grabado	FUNVISIS	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras, ejercicios prácticos. Acústica de sonido de terremoto y simulacro ante una situación de sismo	3
Programa educativo para el desarrollo de hábitos de nutrición y salud	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	Nutricionista	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras, ejercicios prácticos.	4
Aspectos de ergonomía en el puesto de trabajo	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	Coordinador y Asistente de Seguridad y Salud Laboral	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras, ejercicios prácticos.	3
Crecimiento personal	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	Personal encargado del Departamento de Gestión Humana,	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras, ejercicios prácticos.	4
Daños a la salud generados por el consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	CICPC, Alianza Para Una Venezuela Sin Drogas, Asociación Muchachos De La Calle, CONACUID	En discusión	5
Manejo del estrés laboral	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	Personal encargado del Departamento de Recursos Humanos	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras, ejercicios prácticos.	5
Aspectos Legales de la LOPCYMAT	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	Coordinador y Asistente de Seguridad y Salud Laboral	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras, ejercicios prácticos.	4
Seguridad de los Alimentos	Información impresa a ser repartida a los participantes. Presentación en video beam	Personal de Entrenamiento	Láminas de proyección, participación de los trabajadores y trabajadoras, ejercicios prácticos.	3

**Tabla 14:** Programa de educación e información periódica de los trabajadores y trabajadoras



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### 1.1 Responsables

Son responsables del diseño, planificación, organización y ejecución del programa de educación periódica, el Departamento de Gestión Humana junto con el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral. A su vez, el Gerente del restaurante es también responsable de publicar el cronograma en la Cartelera de Seguridad y Salud Laboral del centro de trabajo y de comunicar y recordar con días de anticipación a los trabajadores y trabajadoras que formarán parte de dicho programa, de la realización del mismo.

### 1.1 Procedimiento de Ejecución de los Adiestramientos

Los trabajadores y trabajadoras que formen parte del grupo a recibir el programa de adiestramiento periódico deben trasladarse a las oficinas de WENCO SERVICIOS DE COMIDA RÁPIDA C.A. o al sitio que se le sea indicado, identificarse y seguir las instrucciones de los instructores.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### PROCESOS DE INSPECCIÓN

#### 1.1 Objetivo

Establecer un Cronograma de Inspecciones que permita identificar las condiciones y prácticas inseguras, prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, así como también brindar protección a las trabajadoras y los trabajadores que laboran en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A..

#### 1.1 Metas

Mantener un medio de trabajo seguro y controlar aquellos actos que atenten contra la integridad física de los trabajadores y trabajadoras.

#### 1.1 Alcance

Los procesos de inspección contemplarán todas las instalaciones, maquinarias, sustancias, herramientas, equipos y cualquier otro objeto o medio de trabajo capaz de originar daños a la salud de las trabajadoras y los trabajadores.

#### 1.1 Frecuencia de Ejecución de las Actividades

Los procesos de inspección serán realizados según como se indica en la tabla:

INSPECCIONES	FRECUENCIA
Hoja de Auditoría de Seguridad y Salud Laboral	Mensual
Registro Diario de Seguridad de los Alimentos (Cocina)	Diaria
Rush - Ready Checklist (Lista de Chequeo Rápido)	Diaria
Sparkle	Mensual
Auditoría del Asesor Externo en materia de Seguridad Integral	Mensual

**Tabla 15:** Frecuencia de las actividades de inspección



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

### 1.1 Responsables

A continuación se asignan los responsables de aplicar los instrumentos mencionados anteriormente:

INSPECCIONES	RESPONSABLES
Hoja de Auditoría de Seguridad y Salud Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de Seguridad y Salud Laboral Nacional</li> </ul>
Registro Diario de Seguridad de los Alimentos (Cocina)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Sub-Gerente</li> <li>• Asistente al Gerente</li> <li>• Supervisor de Turno</li> <li>• Líder de Equipo (Crew Líder)</li> </ul>
Rush-Ready Checklist (Lista de Chequeo Rápido)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Sub-Gerente</li> <li>• Asistente al Gerente</li> <li>• Supervisor de Turno</li> </ul>
Sparkle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Entrenamiento</li> <li>• Gerente de Operaciones</li> <li>• Gerente de Distrito</li> </ul>
Auditoría del Asesor Externo experto en materia de Seguridad Integral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor Externo de Seguridad y Salud Laboral</li> </ul>

**Tabla 16:** Responsables de los procesos de inspección

Es importante resaltar que la LOPCYMAT en su artículo 43 establece que los Delegados y Delegadas de Prevención están facultados para acompañar a los auditores en las inspecciones, visitas y verificaciones que se lleven a cabo, pudiendo formular observaciones que estimen oportunas. Es por ello que WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. establece que los delegados y delegadas deben acompañar a los responsables de las inspecciones, tanto propios de la empresa así como especialistas de seguridad y salud ajenos a la misma.

### 1.1 Procedimiento de Ejecución y Análisis de las Inspecciones

Para la ejecución de cada inspección, el responsable debe utilizar cada uno de los instrumentos diseñados siguiendo el siguiente procedimiento:

- Identificar el formato de inspección con los datos exigidos, tales como: centro de trabajo, evaluador, fecha y hora.
- Realizar el número de observaciones que sean necesarias para registrar un fenómeno o hecho en particular.
- Dependiendo del instrumento que esté siendo aplicado, el registro de la observación varía en gran medida; en algunos casos se anota la temperatura de los equipos y los productos haciendo uso del juego de termómetros, en otros, se marca con un tilde si se cumple o no la condición en estudio.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

- Si el evaluador considera necesario, puede fotografiar aquellas áreas en las que se evidencie la situación en estudio.
- Anotar las observaciones encontradas durante el desarrollo de las inspecciones.
- Analizar y aplicar las acciones correctivas correspondientes al tipo de instrumento. La siguiente tabla muestra las diversas formas de abordar dichas acciones correctivas:

INSTRUMENTO	ANÁLISIS DE LAS INSPECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS A EJECUTAR
Hoja de Auditoría de Seguridad y Salud Laboral	El auditor debe finalizar cada inspección con un informe enfatizando las áreas problemáticas y la forma en que se propone corregir los problemas existentes. Si la puntuación obtenida llegase a valorarse en Inaceptable (menos de 59), el Gerente debe presentar en los siguientes tres días al Coordinador de Seguridad un Plan de Acción capaz de eliminar las brechas encontradas dándole prioridad a aquellas condiciones inseguras que presentan mayores riesgos para los trabajadores y trabajadoras; posterior a ello y con frecuencia semanal, el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral ejecutará chequeos vía correo electrónico y/o vía telefónica a fin de conocer los avances de las actividades propuestas en el Plan de Acción. Transcurrido dos meses desde la última auditoría calificada como Inaceptable se procede nuevamente a auditar el centro de trabajo.
Registro Diario de Seguridad de los Alimentos (Cocina)	Si las temperaturas de los equipos no son satisfactorias se procederá a verificar además las temperaturas de los productos e implementar cualquiera de los tres planes de acción correctivos siguientes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volver a verificar y registrar la temperatura</li> <li>2. Retirar el producto de la línea para enfriar o recalentar, según sea el caso.</li> <li>3. Retirar el producto de la línea de servicio para ser desechado y registrado como desperdicio</li> <li>4. Ajustar manualmente la temperatura del equipo</li> </ol>
Rush - Ready Checklist (Lista de Chequeo Rápido)	Durante el recorrido por el restaurante el evaluador debe anotar las observaciones encontradas a fin de reparar dichas deficiencias. Una vez culminada la inspección el responsable debe asignar, según considere necesario, un número de trabajadores y trabajadoras a fin de subsanar las brechas encontradas.
Sparkle	La persona encargada de realizar este tipo de inspecciones intenta capturar objetivamente la verdadera experiencia del cliente en el momento de la visita, independientemente de las circunstancias del restaurante en ese momento. Los aspectos a evaluar son agrupados en cinco categorías: Liderazgo, La Seguridad de los Alimentos Siempre, La Calidad es Nuestra Receta, Servicio Rápido y Limpieza. Una vez culminada la auditoría en la sección de Comentarios deben quedar reflejadas las oportunidades y las fortalezas identificadas; en la sección de Recomendaciones se le ofrece al Líder de Operaciones sugerencias sobre los recursos, las herramientas y las mejoras prácticas disponibles para contribuir a la promoción del conocimiento y las destrezas. El total de puntos posibles a obtener es 180.
Auditoría del Asesor Externo experto en materia de Seguridad Integral	El evaluador debe inspeccionar y detectar aquellas fallas que puedan contribuir a una mala calidad del servicio en el restaurante. Los resultados obtenidos deberán ser enviados vía correo electrónico al Coordinador de Seguridad y Salud Laboral para una pronta puesta en marcha de un plan de acción. En caso de encontrar brechas que ocasionen graves condiciones inseguras en el centro de trabajo, las mismas deberán ser discutidas con el Comité de Seguridad y Salud Laboral, el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral y los Delegados y Delegadas de Prevención.

**Tabla 17:** Análisis de las inspecciones y acciones correctivas de las inspecciones

Aquellas fallas que no puedan ser subsanadas en el momento inmediato de su detección y que por la magnitud que representan no puedan ser corregidas inmediatamente, deberán ser discutidas en el seno del Comité de Seguridad y Salud Laboral para tomar las acciones correctivas y su comprobación conjuntamente con el Coordinador y el Asistente de Seguridad y Salud Laboral.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

### 1.1 Formularios e Instrumentos Diseñados

La empresa a través de sus representantes en el Servicio de Seguridad y Salud Laboral ha diseñado diversos instrumentos a aplicar en las inspecciones, donde se contempla cada uno de los elementos existentes en las actividades productivas, tales como: maquinarias, equipos, herramientas, condiciones de almacenamiento, equipo contra incendios, señalizaciones, equipos de protección personal y cualquier objeto o medio de trabajo capaz de originar daños a la salud de los trabajadores y trabajadoras.

INSTRUMENTO	ASPECTOS A EVALUAR
Hoja de Auditoría de Seguridad y Salud Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comité, Programa, Cartelera y Carpeta de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>● Brigadas de Emergencias</li> <li>● Delegados de Prevención</li> <li>● Expedientes de la nómina</li> <li>● Equipos de protección personal y de protección contra incendios</li> <li>● Condiciones de almacenaje</li> <li>● Productos químicos</li> <li>● Medio ambiente de trabajo</li> <li>● Mantenimiento de maquinarias</li> </ul>
Registro Diario de Seguridad de los Alimentos (Cocina)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Temperatura de los productos (hamburguesas de 2 y 4 onzas, carne para chili, pollo a la plancha y empanado, chili, salsa de queso y queso en rebanadas)</li> <li>● Tiempos de conservación de los alimentos en las líneas de producción.</li> <li>● Temperatura de los equipos tales como: cámara frigorífica, freezers, freidoras, conservador de carne, entre otros.</li> <li>● Concentración de los desinfectantes</li> </ul>
Rush-Ready Checklist (Lista de Chequeo Rápido)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orden y limpieza en el exterior, salón comedor, línea de servicio, trastienda, línea del frente y baños.</li> </ul>
Sparkle	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Liderazgo y conductas de los Líderes de Operaciones</li> <li>● Seguridad y Calidad de los alimentos</li> <li>● Servicio Rápido</li> <li>● Limpieza</li> </ul>
Auditoría del Asesor externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Extintores</li> <li>● Tuberías de Gas</li> <li>● Potabilidad del agua</li> <li>● Mangueras contra incendios</li> <li>● Alarmas contra incendios</li> </ul>

**Tabla 18:** Aspectos evaluados en las herramientas de inspección



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

## **MONITOREO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LOS RIESGOS Y PROCESOS PELIGROSOS**

### **1.1 Objetivos**

Determinar y planificar las mediciones de los lugares de trabajo (ruido, iluminación, temperatura, humedad relativa, ventilación) de acuerdo a la identificación previa de los riesgos presentes en WENCO LOS PALOS GRANDES C.A., con la finalidad de obtener un registro actualizado de las condiciones de trabajo y establecer de esta forma acciones preventivas y correctivas que garanticen la seguridad, salud y paz laboral.

### **1.1 Metas**

Controlar y mantener las condiciones de los lugares de trabajo dentro de los límites y valores establecidos en las Normas COVENIN y demás leyes y reglamentos en materia de seguridad y salud laboral presentes en el marco jurídico legal venezolano.

### **1.1 Alcance**

Contempla todas las mediciones a realizar en las diferentes áreas del restaurante con el objeto de identificar condiciones inseguras y peligros que pueden alterar la salud de los trabajadores y las trabajadoras.

### **1.1 Frecuencia de Ejecución de las Mediciones**

La realización de esta actividad se realizará en el período establecido en la tabla mostrada a continuación:

ÁREA \ MEDICIÓN	RUIDO	ILUMINACIÓN	TEMPERATURA	HUMEDAD RELATIVA	VENTILACIÓN
Oficina de los Gerentes	Semestral	Mensual	Mensual	Bimensual	Mensual
Cocina	Semestral	Mensual	Mensual	Bimensual	Mensual
Back Room	Semestral	Mensual	Mensual	Bimensual	Mensual

**Tabla 19:** Frecuencia de ejecución de las mediciones para el monitoreo y vigilancia epidemiológica de los riesgos y procesos peligrosos

### **1.1 Responsables**

Los responsables del cumplimiento de las actividades de este plan son del Coordinador de Seguridad y Salud laboral en conjunto con el Gerente General del restaurante y los Delegados y Delegadas de Prevención.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### 1.1 Procedimiento de Ejecución de las Actividades

La ejecución de las actividades se realizará según la programación descrita anteriormente, y serán desarrolladas de la siguiente forma:

- El responsable de realizar las mediciones deberá disponer del equipo de medición respectivo.
- El equipo debe estar en buenas condiciones, no arrojar dudas en cuanto a la lectura de los datos y con suficiente batería.
- Las mediciones deben realizarse sin previo aviso.
- El número de muestra de los datos registrados debe ser lo suficientemente amplio, de forma que represente la situación actual y no una momentánea. Por ejemplo, un valor promedio de diez lecturas registradas cada 30 minutos por un período de cinco horas.
- Los valores registrados deben ser comparados con los valores establecidos en la:
  - Norma COVENIN 1565:1995, "Ruido ocupacional. Programa de conservación auditiva. Niveles permisibles y criterios de evaluación" (Tercera Revisión).
  - Norma COVENIN 2249:1993, "Iluminancia en tareas y áreas de trabajo".
  - Norma COVENIN 2250:2000, "Ventilación de los lugares de trabajo". (Primera Revisión).
  - Norma COVENIN 2254:1995, "Calor y Frío. Límites máximos permisibles de exposición en lugares de trabajo" (Primera Revisión).
- Finalmente, se presentará un informe final en el cual se describirá la actividad realizada, los responsables, los valores obtenidos y las medidas correctivas a implementar.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

## **ATENCIÓN PREVENTIVA, MONITOREO Y VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LA SALUD DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES**

### **1.1 Objetivo**

Velar por la salud de los trabajadores y trabajadoras a través de un proceso continuo y sistemático de recogida, análisis, estudio, interpretación y divulgación de información provenientes de resultados de las evaluaciones médicas e índices de accidentabilidad.

### **1.1 Metas**

Monitorear los riesgos laborales, así como también, detectar cualquier patología no descubierta que puedan presentar los trabajadores o trabajadoras y que pueda estar causando ausentismo y enfermedades comunes.

### **1.1 Alcance**

Brindar protección a toda la población que labora en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., ocupacionalmente expuesta a riesgos, enfermedades y/o accidentes que pudieran presentarse en el medio laboral.

### **1.1 Tipos de Exámenes y Frecuencia de Ejecución**

En la tabla presentada a continuación se muestran los diferentes instrumentos diseñados para monitorear la salud de los trabajadores y trabajadoras:

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN Y FRECUENCIA</b>	<b>TIPO DE EXÁMENES</b>
Exámenes Preempleo	Se entiende por tal el determinado y realizado antes de ocupar el puesto de trabajo con el fin de conocer el estado físico y mental del trabajador o trabajadora.	Incluye exámenes de laboratorio y un chequeo médico o evaluación física
Exámenes Prevacacionales	Se llevan a cabo con la finalidad de conocer el estado de salud de los trabajadores o trabajadoras al momento de iniciar el disfrute de su período vacacional.	
Exámenes Postvacacionales	Este tipo de evaluación busca conocer las condiciones de salud en las que el trabajador o trabajadora se encuentra justo antes en el instante de su reingreso después de su período vacacional.	
Exámenes de Egreso	Permite conocer la salud de las trabajadoras y los trabajadores una vez culminado sus actividades laborales en el centro de trabajo	
Examen Médico Específico	Deberá ser practicado por un médico especializado a aquellos trabajadores o trabajadoras que hayan sido atendidos a una emergencia	



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

Examen Médico	Este tipo de examen se realizará cuando alguna una patología se presente de manera muy frecuente, y se desee averiguar las causas de la misma
Estadísticas de Accidentabilidad	Las estadísticas son el resultado del análisis de los exámenes practicados a los trabajadores y trabajadoras. Se deberá llevar un registro de los índice de accidentalidad, de causas de ausentismo y morbilidad; con publicación mensual en la Cartelera de Seguridad y Salud Laboral

**Tabla 20:** Descripción de los instrumentos empleados para la atención preventiva, monitoreo y vigilancia epidemiológica

### 1.1 Responsables

Son responsables de velar por la realización de todos los exámenes de laboratorio y chequeos médicos a las trabajadoras y los trabajadores, el doctor del Servicio Médico y el Coordinador y el Asistente de Seguridad y Salud Laboral.

El Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la participación de los Delegados y Delegadas de Prevención debe vigilar los datos derivados del registro de accidentes y enfermedades ocupacionales, los resultados de las evaluaciones médicas y los índices de accidentabilidad, ya que servirán como base para establecer la planificación de acciones correctivas capaces de disminuir la fuente de origen de los riesgos presentados. Las medidas preventivas que el Coordinador y el Asistente de Seguridad y Salud Laboral, y el doctor de servicio médico, las Delegadas y los Delegados de Prevención decidan poner en práctica deberán ser divulgadas a todos las trabajadoras y los trabajadores en las palabras de Apertura, a través de la Cartelera de Seguridad y Salud Laboral, boletines, volantes y demás medios de divulgación que se consideren.

En cuanto a la divulgación de los resultados de los exámenes se cumplirá el derecho a la intimidad, a la dignidad de la persona y a la confidencialidad a terceros de toda la información relacionada con su estado de salud, siendo comunicados los resultados de los exámenes efectuados a los trabajadores o a las trabajadoras en un lapso de 24 horas otorgando los originales y resguardando la empresa copias fotostáticas.

### 1.1 Procedimiento de Ejecución de las Actividades

Los procedimientos de ejecución de los exámenes médicos varían de acuerdo a la naturaleza de los mismos, en la tabla mostrada a continuación se presentan las posibles formas de actuación:

INSTRUMENTO	PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN
Exámenes Preempleo	El día de la inducción los trabajadores y trabajadoras deberán trasladarse al Servicio Médico con la finalidad de que se le sean practicados los exámenes preempleo correspondientes.
Exámenes Prevacacionales y Postvacacionales	Para la ejecución de estos exámenes, el trabajador o trabajadora antes de retirarse a su descanso vacacional y justo después de regresar del mismo, debe practicarse los exámenes prevacacionales y postvacacionales respectivos al caso.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

Exámenes de Egreso	Una vez culminado el contrato laboral, el trabajador o trabajadora debe realizarse los exámenes correspondientes en el Servicio Médico que se le sea asignado.
Examen Médico Específico	Los exámenes médicos específicos serán realizados a los trabajadores y trabajadoras en el Servicio Médico cuando se requieran de alguna atención de emergencia, o cuando presente alguna enfermedad ocupacional.

**Tabla 21:** Procedimientos de ejecución de los exámenes médicos

### 1.1 Formularios e Instrumentos Diseñados

Con la finalidad de llevar un control y registro de todas las tareas que involucran la atención preventiva, el monitoreo y la vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores y trabajadoras, la empresa junto con el Servicio Médico ha establecido instrumentos capaces de registrar y analizar la condiciones de salud de sus empleados; garantizando la puesta en marcha de acciones correctivas inmediatas en caso de obtener valores que atenten con la salud y/o integridad física del recurso humano que labora en el restaurante.

INSTRUMENTO	FORMATO
Exámenes Preempleo	Formato establecido por la base de datos del servicio médico
Exámenes Prevacacionales	
Exámenes Postvacacionales	
Exámenes Postempleo	
Examen médico específico o especial	
Estadísticas de Accidentabilidad	Estas estadísticas son ingresadas a un sistema para analizar y publicar los datos registrados

**Tabla 22:** Formularios diseñados para el monitoreo y vigilancia epidemiológica



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

## **MONITOREO Y VIGILANCIA DE LA UTILIZACIÓN DEL TIEMPO LIBRE DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES**

### **1.1 Objetivo**

Incluir actividades recreacionales, culturales, deportivas y turísticas basadas en la satisfacción, las necesidades y en la capacidad de los participantes, ofreciendo a todos una oportunidad para utilizar adecuadamente el uso del tiempo libre.

### **1.1 Metas**

Generar un ambiente positivo y de bienestar laboral que permita reducir el impacto del estrés y aumentar la productividad en los puestos de trabajo.

### **1.1 Alcance**

El programa de recreación aplica para todo el personal que labora en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. sin distinción de sexo, edad, discapacidades físicas o cargos ocupados. El mismo es de carácter integral, es decir, incluye actividades del tipo recreativo, cultural, deportivo y turístico.

### **1.1 Responsables**

El Servicio de Seguridad y Salud Laboral es quien debe velar por el desarrollo y puesta en marcha de las actividades que conforman el Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre, a su vez, también debe monitorear que se cumplan efectivamente las horas de descanso de los trabajadores y trabajadoras dentro de su jornada laboral, días de descanso, días de descanso convencionales, número de días de vacaciones que garanticen la utilización del tiempo libre.

La empresa llevará a cabo el Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre dentro de sus posibilidades operacionales y presupuestarias, así como también a disponibilidad de los trabajadores y trabajadoras.

### **1.1 Cronograma Anual del Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre**

Para la elaboración del presente Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre, fueron establecidas inicialmente, propuestas por parte de la empresa; posteriormente a ello, para dar cumplimiento a la LOPCYMAT y darle la participación protagónica que todos los trabajadores y trabajadoras de WENCO LOS PALOS GRANDES,



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

C.A. se merecen, se escucharon sus opiniones y sugerencias, resultando de este modo el cronograma mostrado a continuación:

ACTIVIDADES A REALIZAR	LUGAR A VISITAR / ACTIVIDADES A REALIZAR	FRECUENCIA	DIRIGIDO A
RECREATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desayunos Mensuales en tienda o Club Don Bosco (actividades motivacionales, juegos, rifas, premiaciones)</li> <li>Paseos (por ejemplo: Parque Generalísimo "Francisco de Miranda" (Del Este))</li> </ul>	A disponibilidad de los trabajadores y trabajadoras	Las trabajadoras y los trabajadores
DEPORTIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias inter -tiendas de fútbol y kickingball</li> </ul>	A disponibilidad de los trabajadores y trabajadoras	Las trabajadoras y los trabajadores
CULTURALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cineforo</li> <li>Visita a la casa Natal del Libertador Simon Bolívar</li> <li>Museo de Arte Colonial Quinta de Anauco</li> </ul>	A disponibilidad de los trabajadores y trabajadoras	Las trabajadoras y los trabajadores
TURÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paseo Anual (Parque Nacional "El Ávila" Colonia Tovar, playas)</li> </ul>	A disponibilidad de los trabajadores y trabajadoras	Las trabajadoras y los trabajadores

**Tabla 23:** Cronograma Anual del Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### REGLAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

#### 1.1 Objetivo

Establecer un sistema de información amplio y comprensible que contribuya al conocimiento de los procesos peligrosos existentes en los puestos de trabajo, y la forma de protegerse de ellos, mediante el establecimiento de reglas, normas y procedimientos aceptados en materia de salud, ergonomía y seguridad en el trabajo.

#### 1.1 Metas

Garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable para todos los trabajadores y trabajadoras del restaurante, con la finalidad reducir los accidentes y enfermedades ocupacionales.

#### 1.1 Alcance

Abarca todos los procedimientos, reglas y normas que deben ser acatados por los trabajadores y trabajadoras en los diferentes puestos de trabajo con carácter mandatorio permanente.

#### 1.1 Responsables

Las normas, reglas y procedimientos de trabajo seguro y saludable deberán ser elaboradas por el Servicio de Seguridad y Salud Laboral, las trabajadoras y trabajadores, y el Comité de Seguridad y Salud Laboral. Así como también informar de manera amplia y de fácil comprensión todos los procedimientos y normas que deben cumplir los trabajadores y trabajadoras durante el desarrollo de sus actividades laborales.

De igual forma todo el personal que labora en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., debe velar porque sus compañeros, cualquiera sea el cargo que ocupe, cumpla fielmente con dichas normas y procedimientos establecidos y aprobados por la empresa.

#### 1.1 Instrumentos de Divulgación

WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., ha diseñado un sistema de información conformado por diversos instrumentos capaces de:

- Dar a conocer las normas, reglas, procedimientos y procesos peligrosos existentes.
- Reforzar los conocimientos adquiridos en el curso de inducción.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Informar acerca de nuevos procesos de trabajo debido a cambios o modificaciones en las maquinarias, adaptación de nuevas tecnologías, etc.
- Ofrecer a los trabajadores y trabajadoras un medio para que pueda expresar sus opiniones, comentarios o sugerencias en cuanto a la manera en la que son llevados a cabo los procesos.

El siguiente recuadro resume las herramientas diseñadas por el empleador:

INSTRUMENTOS DE DIVULGACIÓN	DESCRIPCIÓN
Cursos de Inducción	Las trabajadoras y los trabajadores dentro de su inducción y entrenamiento deben conocer los riesgos de trabajo y la manera de prevenirlos, dejando constancia por escrito de que han sido advertidos, informados y puestos en conocimiento de los mismos.
Cartelera de Seguridad y Salud Industrial	La cartelera está diseñada para mostrar los riesgos ocupacionales presentes en el centro de trabajo. Este instrumento contiene información respecto a: campañas de prevención de accidentes, estadísticas de accidentalidad, afiches de normas y recomendaciones, árbol de llamadas con números de contacto, procedimiento en el uso de extintores, formato de declaración de accidentes, notificaciones de riesgo, entre otros.
Buzón de Seguridad	Es un medio para que los trabajadores y trabajadoras se manifiesten, participen y sugieran, sin temor, cambios en los procedimientos y condiciones de los puestos de trabajo.
Boletines y Volantes	Tiene por objeto informar sobre cambios o modificaciones de las condiciones en los puestos de trabajo, además de reforzar aspectos fundamentales en materia de seguridad y salud laboral, impartidos en los programas de inducción y educación periódica.
Palabras de Apertura	Antes de abrir las puertas al público y durante las Palabras de Apertura, el Gerente, Líder de Equipo y/o los Delegados y Delegadas de Prevención deben reservar al menos dos minutos para recordar a los trabajadores y trabajadoras las normas, reglas y procedimientos de trabajo seguro y saludable.
Palabras de Cierre	Una vez culminada la jornada laboral, todos los trabajadores y trabajadoras deben reunirse para discutir los aspectos emanados a lo largo del día.
Desayunos Mensuales	Durante la reunión que tiene lugar posterior al desayuno, se debe programar al menos una hora para hacer comentarios, preguntas y sugerencias en materia de seguridad y salud laboral en el centro de trabajo.
Cursos en materia de Seguridad y Salud Industrial	Los trabajadores y trabajadoras deben asistir a todos los cursos relacionados con la seguridad que se dicten o gestionen en la organización. Dichos cursos deberán llevarse a cabo dentro de los horarios de las jornadas de trabajo.
POC	Este instrumento contiene toda la información necesaria para realizar las labores en la tienda bajo los procedimientos y estándares de calidad de Wendys. Contiene además normas y reglas de seguridad que deben acatar los trabajadores y trabajadoras durante la realización de las actividades operacionales.
Videos de Seguridad	Herramienta de divulgación visual que explica con sumo detalle los procedimientos, normas y reglas que deben seguirse con estricto apego en las diferentes estaciones del restaurante. A su vez, también son mencionados los procesos peligrosos y cómo deben realizarse las actividades a fin de prevenir accidentes ocupacionales.

**Tabla 24:** Instrumentos de divulgación diseñados para informar acerca de las reglas, normas y procedimientos de trabajo seguro

### 1.1 Características de las Reglas, Normas y Procedimientos

Las reglas, normas y procedimientos de trabajo seguro y saludable deberán poseer las siguientes características básicas:

- Estar redactadas de forma clara y concreta.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Ser breves y de fácil comprensión.
- Estar sujetas a cambios si llegasen a ocurrir modificaciones en los procesos de trabajo.
- Tener carácter mandatario permanente.
- Permanecer actualizadas de acuerdo a los procedimientos de trabajo que se ejecuten a diario.
- Tener una base técnica fundamentada en el conocimiento y la experiencia de las trabajadoras y trabajadores, del Servicio de Seguridad y Salud Laboral y del Comité de Seguridad y Salud Laboral.

### 1.1 Reglas, Normas y Procedimientos

#### 1.1.1 Respeto a la Seguridad de los Alimentos

- Usar guantes desechables sobre apósitos o vendajes cuando se trabaje con alimentos.
- Retirar el gancho de plástico de las bolsas de pan y colocarlo en el sujetador de ganchos antes de calentarlas. De lo contrario, aumentará el riesgo de que se retire el gancho de plástico de las líneas de servicio y podría contaminar los productos alimenticios.
- Usar guantes de vinilo desechables al preparar sándwiches.
- Cada mañana durante la apertura se debe revisar visualmente si hay soldaduras rotas o alambres sueltos en las freidoras. Estos alambres mal asegurados podrían soltarse de la cesta de la freidora, si se soltaran, podrían caer dentro de la tina de la freidora dañando el equipo o podrían caer accidentalmente dentro del producto. Retirar de servicio cualquier cesta que no parezca segura.
- No utilizar latas abolladas en los costados o en la tapa, así como aquellas que luzcan hinchadas, ya que el producto puede estar en mal estado.
- Nunca vaciar el balde del trapeador en el fregadero de tres compartimientos. Vaciarlo únicamente en el fregadero para trapeadores.
- No permitir que el mango del cucharón para hielo entre en contacto con el hielo.
- Utilizar diariamente el juego de termómetros digitales para controlar las temperaturas de los equipos y productos.
- No almacenar Mezcla de Frosty en el piso de la cámara refrigeradora, así como también se debe evitar el contacto de las manos con la mezcla.
- La mezcla sobrante de Frosty y chili se debe desechar los días domingos por la noche para romper el ciclo bacteriano.
- Usar las toallas rosadas sólo en el Grill.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Los paños azules o blancos únicamente podrán ser empleados para la limpieza de las estaciones de sándwich, tablas de preparación, metales, paredes, estantes y mostrador.
- Para evitar la contaminación cruzada, los operadores del Grill no deben tocar los alimentos que estén listos para consumir en el Puesto de Sándwich.
- Mientras se lleven a cabo las preparaciones de vegetales deben usarse guantes de vinilo y desecharlos luego de utilizarlos.
- Lavar, enjuagar y desinfectar todos los utensilios y recipientes antes y después de su uso.
- Los operadores de la caja registradora no pueden preparar alimentos después de manipular dinero, a menos que se hayan lavado bien las manos.
- Hacer uso del gorro y delantal de tela durante la preparación y/o cocción de alimentos.
- Mantener todas las áreas del restaurante limpias, abastecidas y desinfectadas.
- Conocer y respetar todos los procedimientos de seguridad de los alimentos.
- Usar guantes de plástico cuando se manipulen filetes de pollo a la parrilla congelados, desechar posteriormente los guantes después de cada uso.
- No permitir que los productos congelados se descongelen antes de su cocción.
- Lavarse las manos después de manipular alimentos.
- Las uñas deben ser cortas y sin esmalte ya que partes pequeñas del esmalte pueden caer en las comidas.
- No manipular los vasos de las bebidas ni en la parte de arriba ni en el borde del vaso.
- Lavarse las manos antes, durante y después de la jornada de trabajo.
- Para los rellenos de bebidas, evitar la contaminación, dándole siempre al cliente un vaso nuevo.
- Drenar, enjuagar y volver a llenar con agua el interior del Rapi-Kool después de cada uso. Tener cuidado de no contaminar el exterior ya que éste entra en contacto directo con el chili. No dejar en ningún momento el Rapi-Kool en el piso o en una superficie que no haya sido desinfectada.
- No dejar productos a temperatura ambiente durante la preparación de las ensaladas durante periodos prolongados. Retirarlos de la cámara refrigeradora cuando sean necesarios.
- Los paquetes abiertos de bowls y platos para ensaladas deben almacenarse en posición invertida para evitar una posible contaminación.

### 1..2 Respetto a la Seguridad en el Centro de Trabajo

- Los trabajadores y trabajadoras deben entrar y/o salir juntos del restaurante después de anochecer.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Antes del cierre al público, todos los trabajadores y trabajadoras que posean vehículos, deben proceder movilizarlos cerca de la puerta por la que van a salir.
- Una vez cerrado el restaurante, nadie no podrá salir, sino hasta el final del cierre.
- La puerta trasera del restaurante, no se podrá abrir una vez que haya oscurecido.
- No se debe abrir la puerta en ninguna circunstancia, a ninguna persona ajena al restaurante mientras el mismo esté cerrado.
- Nunca se debe dejar la caja registradora abierta o desatendida.
- Completar cada transacción de cambio de a una a la vez.
- Mantener la mínima cantidad de efectivo en la caja registradora.
- En caso de robo manténgase calmado, haga exactamente lo que el ladrón diga y no se resista.

### 1..3 Relativo a la Prevención de Derrames y Caídas

- Limpiar inmediatamente los derrames que pudieran ocurrir (aceite, agua, refrescos, agua, hielo, salsas, etc.) en las distintas áreas del restaurante.
- Llenar los baldes de hielo sólo a un nivel que sea seguro al transportarlos. Nunca colocarlos en el piso. Usar el carro para facilitar el transporte.
- Evitar en lo posible fregar los pisos durante los períodos de auge o alto volumen.
- Usar sólo escaleras o taburetes para alcanzar ítems que no se puedan limpiar sin ello.
- Estar seguro de que el piso esté seco y libre de desorden antes de trasladar objetos pesados.
- Usar zapatos con suela antirresbalante y punta de acero.
- Las áreas de circulación en todo el restaurante deberán mantenerse libres de cualquier obstáculo.
- Cuando se realice la limpieza en el piso se debe colocar el cono de “Cuidado: Piso Mojado” y no retirarlo hasta tanto el mismo esté seco.

### 1..4 Con relación a la Prevención de Quemaduras

- Nunca trate de filtrar o limpiar cualquier freidor no sin antes haber demostrado conocer los procedimientos de limpieza y filtrado de las freidoras a alguien que tiene su certificación.
- Estar seguro que la electricidad está apagada y la máquina desenchufada al limpiar cualquier equipo eléctrico.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Alertar a los compañeros haciendo uso de la frase: “caliente, caliente” cuando se trasladen alimentos y/o líquidos calientes que puedan causar quemaduras.
- Abrir con cuidado los gabinetes del MPHC para evitar quemaduras o la caída del cajón.
- No abrir la tapa de la freidora a presión (Henny Penny) hasta que el calibre de presión esté en cero. El vapor en alta presión puede causar quemaduras.
- Sumergir las cestas en las freidoras lentamente dentro del aceite para evitar salpicaduras.
- Evitar el contacto con las lámparas de calor ubicadas en el bin de espera de papas fritas, éstas están calientes.
- Usar careta, el delantal y guantes de neopreno para llevar a cabo los procesos de filtración de freidoras.
- Usar los guantes resistentes al calor de 12 pulgadas para el traslado de productos o materiales calientes como carne para chili, salsa de queso cheddar, protectores del grill o cualquier otro objeto que pueda causar quemaduras en el antebrazo.
- Utilizar los guantes resistentes al calor de 24 pulgadas para introducir o retirar las bandejas calientes de papas en el horno o cualquier otro objeto que pueda causar quemaduras en el antebrazo y brazo.

### 1..5 Respeto a la Prevención de Cortes

- Siempre llevar el guante resistente a los cortes en la mano que no tiene el cuchillo y cortar cuidadosamente fuera de su cuerpo.
- Poner la mano por encima del cuchillo al cortar los sándwiches por la mitad.
- Nunca dejar los cuchillos o herramientas filosas sumergidas en agua.
- Tener cuidado cuando se hace uso y limpieza del rebanador de tomates, el rebanador de cebollas, abrelatas y el Silver King kutlett (cortadora de lechuga).
- Tener cuidado al meter las ollas en los contenedores calentadores y al cerrar los gabinetes del MPHC para no golpear los dedos.
- Nunca meter el dedo en el pico de la Máquina de Frosty cuando esté encendida.

### 1..6 Respeto al Almacenaje y Manipulación de Productos Químicos

- Guardar los productos químicos herméticamente cerrados y alejados de la cocina y del área de preparación de alimentos el máximo posible. Evitar lugares a la intemperie y la incidencia de la luz solar directa.
- Usar lentes de seguridad, mascarilla y guantes de hule siempre que se manipulen estos productos.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- No oler los productos químicos.
- No sentarse sobre los tambores contenedores. Puede causar quemaduras graves ya que los productos atraviesan la vestimenta.
- No consumir alimentos cuando se manipule el producto.
- No mezclar ni combinar productos químicos de limpieza, ya que pueden resultar tóxicos.

### 1..7 Respecto al Manejo de Materiales

- Llevar sólo una caja de producto a la vez para impedir las cajas desiguales y pesadas.
- La manera apropiada de levantar objetos es doblar las rodillas y mantener los ítems muy cerca del cuerpo, apoyándose en las piernas. Siempre mantener la espalda recta.
- No almacenar cajas de productos en el piso.
- Almacenar ítems pesados en los estantes medianos, los que se encuentran entre las rodillas y los codos.
- No almacenar ítems combustibles cercanos a cualquier fuente de ignición, por ejemplo la cocina, calentador de agua, freidoras.

### 1..8 Procedimiento para el Lavado de Manos

Lavarse las manos es de vital importancia para preparar y servir alimentos libres de bacterias y seguros para el consumo humano, ya que representan la vía más común de transmisión de gérmenes y bacterias. A continuación se muestran los pasos a seguir para el lavado de manos:

1. Abrir el grifo y mojarse las manos bajo un chorro de agua, tan caliente como pueda ser soportada confortablemente y dejarla correr por las manos.
2. Frotar vigorosamente las manos y el antebrazo con jabón antibacteriano, asegurándose de eliminar todos los residuos y suciedad entre los dedos y alrededor de las uñas.
3. Fregar una mano contra la otra con un movimiento giratorio friccionando durante 20 segundos.
4. Enjuagarse bien las manos bajo el agua caliente para eliminar todo el jabón.
5. Secarse las manos y los antebrazos con toallas de papel limpias o con un secador de manos caliente.
6. Cerrar la llave del grifo usando una toalla de papel para cerrar la llave del agua. Si se encuentra en el baño, usar papel absorbente para abrir la puerta.

Las manos deben ser lavadas:



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Antes de presentarse en el puesto de trabajo.
- Después de manipular carne cruda, pollo congelado, basura o dinero.
- Después de usar el teléfono o el baño.
- Después de comer, estornudar o toser.
- En cualquier momento en el que se abandone el puesto de trabajo de la línea para ir a la trastienda.
- Cada 15 minutos.

### 1..9 Ciclo de Seis Pasos para el Lavado de Vajilla

#### Paso 1: Preenjuague

- Los platos sucios deben llevarse al fregadero y preenjuagarse con el rociador, haciendo esto con un plato por vez.
- Sostener los platos por debajo de las paredes del fregadero de enjuague de manera que las partículas de comida no contaminen el agua de lavado o desinfectante.
- Después de preenjuagar, colocar los platos en el escurridor más cercano al fregadero de lavado.

#### Paso 2: Lavado

- Organizar los platos en el estante para que se laven los platos más limpios primero.
- Fregar la superficie del plato con un paño para fregar azul hasta que se hayan eliminado todas las partículas de comida.

#### Paso 3: Enjuague

- Retirar los platos del fregadero de lavado para ser enjuagados, cuidando de no colocarlos en el fondo del fregadero de enjuague ya que las partículas de comida en el fregadero pueden contaminar los platos que acaban de lavarse.
- Mientras se sostiene cada plato en forma individual, enjuague con agua caliente del rociador.
- Cualquier residuo de detergente que debe eliminarse antes de desinfectar.

#### Paso 4: Desinfección

- Colocar los platos en el fregadero de desinfección.
- Asegurarse que todos los platos se sumergen completamente en el agua con desinfectante durante 60 segundos como mínimo.

#### Paso 5: Secado al aire

- Colocar los platos invertidos en los estantes inferiores sobre el fregadero, sin apilarlos demasiado.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- No secar los platos con un paño. El hacerlo puede volver a contaminarlos y retirar la solución desinfectante antes de que haya terminado de actuar.
- Por lo general, los platos deben estar secos completamente en un periodo de 8 a 10 minutos.

### **Paso 6: Almacenamiento**

- Lavarse las manos antes de manipular los platos que se secaron al aire.
- Colocar los platos en el área de almacenamiento adecuada, invertidos en un lugar limpio y seco.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### **DOTACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y COLECTIVA**

#### **1.1 Objetivo**

Establecer todos los lineamientos y políticas respecto a la dotación, uso, frecuencia de entrega y responsables de los equipos de protección personal utilizados por las trabajadoras y trabajadores en las actividades operacionales del restaurante.

#### **1.1 Metas**

Proteger a los trabajadores y trabajadoras contra lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, en aquellos casos en los que no ha sido posible mitigar la fuente u origen de condiciones inseguras e insalubres.

#### **1.1 Alcance**

Contempla todos los equipos de protección personal que deberán ser usados por todos los trabajadores y trabajadoras de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A., para el resguardo de su salud e integridad física.

#### **1.1 De la Utilización del E.P.P**

Los implementos de seguridad personal y colectiva deberán ser usados con carácter obligatorio por todos los trabajadores y trabajadoras de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A. en los procesos de trabajo que así lo requieran:



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

ACTIVIDAD	E.P.P										
	Lentes de Seguridad	Careta	Guante Anticorte	Guantes resistentes al calor de 12 pulgadas	Guantes resistentes al calor de 24 pulgadas	Guantes de Hule	Chaqueta Térmica	Guantes de Neopreno	Delantal de Neopreno	Mascarilla	Calzado de seguridad antirresbalante
Manipulación de productos químicos	☐					☐				☐	☐
Manipulación de productos de limpieza	☐					☐				☐	☐
Desmalezar áreas verdes del estacionamiento										☐	☐
Uso de objetos cortantes o punzo penetrantes (rebanadoras, abrelatas, cuchillos)			☐								☐
Procesos de filtrado y limpieza de freidoras		☐						☐	☐		☐
Traslado de productos calientes (carne para chili, pans con salsa de queso cheddar, protectores del Grill)				☐					☐		☐
Introducir o retirar las bandejas de papas en el horno					☐						☐
Entrar en las cámaras de refrigeración y congelación							☐				☐

**Tabla 25** Uso de los equipo de protección personal de acuerdo a la actividad

### 1.1 Tiempo de Reposición de los E.P.P

En el siguiente recuadro se muestra el tiempo de vida de cada uno de los equipos de protección personal:

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	TIEMPO DE VIDA
Lentes de Seguridad	1 año
Careta	2 años
Guante Anticorte	1 año
Guantes resistentes al calor de 12 pulgadas	1 año
Guantes resistentes al calor de 24 pulgadas	1 año
Guantes de Hule	2 años
Calzado de seguridad antirresbalante	2 años
Chaqueta Térmica	2 años
Guantes de Neopreno	2 años
Delantal de Neopreno	2 años
Mascarilla	6 meses

**Tabla 26** Tiempo de reposición de los equipos de protección personal

### 1.1 Responsables

Son responsables de la entrega de los equipos de protección personal, el Gerente de Distrito con apoyo del Supervisor de RRHH y Administrativos, y el Gerente General del restaurante.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

### 1.1 Procedimiento de Entrega de los E.P.P

Al momento de ingreso se le hace entrega a cada trabajador y trabajadora un par de botas de seguridad; en este instante debe firmar original y copia de la Constancia de Entrega. Es importante mencionar que la reposición de las mismas se realizará anualmente, en caso de extravío ó que no reúnan las condiciones necesarias de seguridad de acuerdo al propósito para el que fueron diseñadas. El resto de los equipos de protección personal permanecen en el restaurante en un lugar visible y de fácil obtención para su uso; a cada trabajador y trabajadora al momento de ingreso se les notifica cuales son los equipos a utilizar y las áreas que así lo requieren.

### 1.1 Formularios e Instrumentos Diseñados

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	FORMATO
Lentes de Seguridad	Constancia de Uso de los Equipos de Protección Personal ubicados en la tienda
Careta	
Guante Anticorte	
Guantes resistentes al calor de 12 pulgadas	
Guantes resistentes al calor de 24 pulgadas	
Guantes de Hule	
Mascarilla	
Chaqueta Térmica	
Guantes de Neopreno	
Delantal de Neopreno	
Calzado de seguridad antirresbalante	Constancia de Entrega de Botas de Seguridad

**Tabla 27** Formularios diseñados para hacer constancia de la entrega y uso del equipo de protección personal



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### PLANES DE CONTINGENCIA Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

#### 1.1 Objetivo

Proporcionar una lista de acciones que deben efectuarse durante y después de una emergencia o contingencia presentada en el lugar de trabajo.

#### 1.1 Metas

- Crear una estructura organizacional que garantice una rápida y efectiva respuesta.
- No desencadenar riesgos mayores.
- Garantizar la seguridad del personal involucrado en la emergencia o contingencia.
- Restablecer la normalidad lo más pronto posible.
- Reducir el tiempo de reacción ante el evento.

#### 1.1 Alcance

El plan de emergencias y contingencias abarca todos los posibles escenarios que pueden suscitarse en el centro trabajo, así como también, los planes de control, procedimientos, métodos y establecimiento de funciones y responsabilidades de cada uno dichos planes.

#### 1.1 Responsables

El Servicio de Seguridad y Salud Laboral será el responsable de atender cualquier acontecimiento ocurrido en el restaurante, también todo el personal que labora en la misma es responsable de restablecer el orden, la tranquilidad y ayudar a los compañeros afectados si este es el caso.

#### 1.1 Procedimientos de Caso de Emergencias

##### 1.1.1 En caso de explosión:

- Mantener la calma de las personas, estar preparado para atender las contingencias que se puedan presentar.
- Reportar la explosión al cuerpo de Bomberos, a su supervisor y al órgano asesor de SSL
- Si hay compañeros heridos cercanos a usted, ayudarlos a salir del área.
- Si es necesario, aplicar los primeros auxilios y tener a la mano el botiquín de primeros auxilios.
- No permitir que se alejen personas ajenas al área del desastre.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### 1..2 En caso de riesgo por fuego:

- No perder la calma, y evitar el pánico y la confusión.
- Conocer la situación del extintor de incendios más cercano. Conocer el modo de anunciar un incendio u otro tipo de emergencia. Accionar la alarma sin pérdida de tiempo y avisar al supervisor inmediato.
- Atacar el incendio (si considera que está en la capacidad de hacerlo) con el fin de circunscribir el fuego hasta la llegada de brigada de emergencia o bien los bomberos. La gente no capacitada para el manejo de los extintores se ocupará de las operaciones auxiliares ya sea cerrando puertas, ventanas, ya que los operadores de la brigada de emergencia son los encargados de dejar sin corriente los circuitos eléctricos afectados y aislar otra clase de materiales que ayudarían a la propagación del fuego.
- En el caso de otras emergencias seguir lo señalado en el afiche de seguridad y accionar el árbol de llamadas.
- Conocer las salidas y cerciorarse de que se conoce el modo más seguro de abandonar el área, donde quiera que se encuentre.
- Seguir las instrucciones de evacuación.
- Disponerse a salir rápidamente de conformidad con las instrucciones que dé el personal de la Brigada de Emergencia.

### 1..3 En caso de escape de gas:

- Informar al Supervisor o al Gerente del restaurante
- Cerrar la válvula de suministro de gas.
- Ventilar el área y abrir todas las ventanas y puertas.
- No encender fósforos, encendedores, velas, linternas, ni usar aparatos eléctricos.
- No encender o apagar algún circuito eléctrico, sean estas luces, equipos electrodomésticos, etc.
- Si trata de detectar el origen de la fuga use agua con jabón y frote la tubería de gas, de encontrarse la fuga se formará burbujas.
- Activar el Árbol de llamadas.
- Proceda a desalojar el restaurante inmediatamente.

### 1..4 En caso de Amenaza de Bombas:

- Llamar a la división de explosivos del CICPC y avisar a la seguridad de Wendy's.
- Evacuar totalmente la tienda, mantener la calma (no correr ni gritar).



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Activar el Árbol de Llamadas.
- No manipular ningún paquete u objeto sospechoso que haya sido dejado dentro del restaurante.
- En caso de recibir alguna llamada telefónica de amenaza trate de sacar la mayor información posible y captar rasgos de voz, acento o palabra que pudiesen orientar la investigación.
- Desalojar a los clientes sin alarmarlos.
- Reunir a todo el personal del restaurante en el sitio de reunión establecido fuera de la misma para explicar la situación.

### 1..5 En caso de Robo:

- No poner resistencia y hacer exactamente lo que el ladrón exija lo más rápido posible.
- No discutir, resistir o mentir al ladrón.
- No proporcionar información voluntariamente.
- Ser observador, tratar de observar detenidamente el número de ladrones (si es el caso) y características como: estatura, color de piel y cabello, cicatrices, rostro, tatuajes, acento, gestos, palabras o frases usuales, etc, lo cual puede orientar las investigaciones, pero evite mirarles fijamente.
- Activar el Árbol de Llamada.
- No seguir al ladrón cuando se retire.
- Mantener el lugar tal cual como quedo después del atraco, hasta que se presente la policía y espere sus instrucciones.

### 1..6 En caso de Desorden Público:

- Suspender la atención al público
- Cerrar las puertas de acceso y alerte al vigilante en cuanto al control de esta, durante la salida de los clientes.
- Activar el Árbol de Llamadas
- Guardar dentro de la caja de seguridad todo el dinero de las ventas.
- Si hay acciones vandálicas contra la tienda y ésta no garantiza la seguridad del personal, desalojar la tienda de inmediato.
- Si se escuchan disparos hay que tenderse en el piso boca abajo, cubrirse la cabeza e incitar a otros a hacer lo mismo.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

### 1.7 En caso de movimiento sísmico (Durante):

- Conservar la calma, no permitir que el pánico se apodere de usted. Tranquilizar a las personas que estén alrededor.
- Evitar correr.
- Evitar acercarse las ventanas y otros lugares con vidrio.
- Salir inmediatamente de las cavas y almacén de secos ya que los objetos que allí se almacenan en los estantes puedan deslizarse y caer sobre el trabajador o trabajadoras

### 1.8 En caso de movimiento sísmico (Después):

- Activar el Árbol de llamadas.
- Verificar si hay lesionados, incendios o fugas de cualquier tipo.
- Cerrar interruptores generales de agua, gas y energía eléctrica para evitar cortos y fugas.
- Suspender la atención al público.
- Cerrar las puertas de acceso y alertar al vigilante en cuando al control de estas, durante la salida de los clientes.
- Guardar el dinero de la caja de seguridad.
- No encender fósforos, encendedores, velas, linternas, ni use aparatos eléctricos hasta asegurarse de que no haya fugas de gas.
- No consumir alimentos ni bebidas que hayan podido estar en contacto con vidrios rotos o algún producto químico.
- En caso de quedar atrapado, conserve la calma, trate de comunicarse al exterior golpeando con algún objeto, cubra su boca y nariz con la camisa o algún tipo de tela.

### 1.9 En caso de accidente dentro del restaurante. Grupo A (personal de nómina semanal)

- Llamar al servicio de ambulancia (ubicado en el Árbol de Llamadas) e identificar la tienda.
- Informar sobre el accidente o enfermedad.
- La ambulancia informará como actuar y si el lesionado requiere chequeo la misma se trasladará a la tienda.
- Si requiere traslado a la clínica:
  - Se debe trasladar a las clínicas del listado de la póliza.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- El afectado debe ir acompañado del gerente del restaurante.
- Identificarse como asegurado de Mercantil Seguros.
- Presentar la cédula de identidad.
- En caso de que el afectado no esté registrado se puede solicitar una clave temporal para su atención
- Llamar a los familiares

Datos de la Póliza: Tomador: Wenco La Urbina / RIF: J- 306145389/ # Póliza 01-01-115117/ Numero Tlf. Seguros Mercantil: 0500-5032525

### **1..10 En caso de accidente dentro del restaurante. Grupo B (personal de nómina quincenal)**

Póliza por HCM: si la emergencia ocurre en horario laboral, se sugiere llamar a las oficinas de WENCO SERVICIOS DE COMIDA RÁPIDA C.A., y contactar a la persona encargada en el Departamento de Gestión Humana o al Coordinador de Seguridad y Salud Laboral. Una vez que el trabajador o trabajadora ingrese a clínica debe:

- Identificarse como trabajador o trabajadora de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.
- Identificar a la compañía de seguros.
- Identificarse con el carnet del seguro o con la cédula de identidad.
- Esperar a que el centro médico llame a la compañía de seguros y verificar si el empleado lleno la solicitud, la clínica le dará la clave de ingreso y será atendido de inmediato

NOTA: sólo deberá cancelar el deducible de la póliza. Algunas clínicas piden un depósito que luego es devuelto al salir de la clínica.

### **1..11 En caso de accidente dentro del restaurante. Grupo C (Clientes)**

Póliza por Responsabilidad Civil:

- Calmar al cliente.
- Ofrecer toda la ayuda necesaria.
- Pedir su teléfono para confirmar su posterior estado de salud.
- La persona encargada del restaurante que presencié el accidente debe levantar un informe y enviarlo a recursos humanos
- Atiende la situación con el trabajador o la trabajadora, como sucedió y testigos.



RIF J-30614538-9

## PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.



RIF J-30614538-9

- Dependiendo de la magnitud del accidente se procederá a llamar al servicio de ambulancia o se trasladará al lesionado a la clínica u hospital más cercano. (Ver figura 8.9.6.1)
- Luego de atendida la persona, se retroalimenta al resto del personal sobre el refuerzo de la prevención del accidente.



RIF J-30614538-9

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

**1.1 Formularios e Instrumentos Diseñados**

ÁRBOL DE LLAMADAS	
<p><b>ENTRENAMIENTO</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA COMIDA</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL/RRHH</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>GERENTE DE DISTRITO</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>GERENTE DE OPERACIONES</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>MERCADEO/RELACIONES PÚBLICAS</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>LOGÍSTICAS Y SUMINISTROS</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p>	<p><b>PROYECTO</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>SEGURIDAD FÍSICA/SEGUROS/RIESGOS</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>LEGAL</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>PROVEEDORES</b></p> <p>Empresa: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p>Empresa: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p>Empresa: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p>Empresa: _____</p> <p>Teléfonos: _____</p> <p><b>ORGANISMOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD</b></p> <p>CICPC: _____</p> <p>Bomberos: _____</p> <p>Policía Metropolitana: _____</p> <p>Policía Técnica Judicial: _____</p> <p>Policía del Municipio: _____</p>

**Tabla 28** Instrumento diseñado para la divulgación de emergencias

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

## INGENIERÍA Y ERGONOMÍA

### 1.1 Objetivo

Adaptar los métodos de trabajo, es decir, los equipos, las herramientas y el medio de trabajo a las características psicológicas, culturales y antropométricas de las trabajadoras y los trabajadores, a fin de lograr una relación armoniosa entre el ser humano y su entorno laboral.

### 1.1 Metas

Implantar los cambios requeridos, tanto en los puestos de trabajo existentes, como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnología o métodos de organización de trabajo, previa realización del estudio de puesto de trabajo.

### 1.1 Alcance

Con este estudio se pretende abarcar todos los puestos de trabajo existentes en WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.

### 1.1 Procedimiento de Ejecución de las Actividades

Para lograr un buen control de los riesgos que puedan estar presentes en el desarrollo de determinada labor, existe una orden de acción de la ingeniería que viene definida a través del cumplimiento de los siguientes pasos:

- Evaluar el proceso u operación para identificar los riesgos.
- Eliminar los riesgos detectados, mediante un rediseño o sustitución por un material menos peligroso en los casos posibles o dentro de las posibilidades económicas del negocio.
- Aislar los riesgos en lo posible (colocar el agente perjudicial a una distancia prudencial).
- Disminuir el efecto dañino (mediante la ventilación, regulación de la humedad, iluminación, etc.)
- Recomendar los dispositivos de protección personal a ser utilizados en cualquier área.

### 1.1 Respecto a la Manipulación de Cargas

El levantamiento, manejo y transporte de cargas está asociado a una alta incidencia de alteraciones de la salud que afectan a la espalda. A continuación se enumeran una serie de medidas preventivas que pueden ayudar a evitar estos problemas:

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

- Planificar el levantamiento: decidir el punto o puntos de agarre más adecuados, donde hay que depositar la carga y apartar del trayecto cualquier elemento que pueda interferir en el transporte.
- Seguir seis reglas básicas en el momento de levantar una carga: separar los pies hasta conseguir una postura estable, doblar las rodillas y ponerse de cuclillas, acercar al máximo el objeto al cuerpo, levantar espeso gradualmente, mantener la espalda recta y no girar el tronco mientras se esta levantando la carga (es preferible pivotar sobre los pies).
- Utilizar ayudas mecánicas, siempre que sea posible. En los alcances a distancias largas se pueden utilizar carretillas.
- Transportar la carga a la altura de la cadera y lo más cerca posible del cuerpo. Si el transporte se realiza con un solo brazo se deberá evitar inclinaciones laterales de la columna.
- Evite caminar por suelos resbaladizos.
- Si es necesario, la carga debe ser empujada con lo brazos. No tire de ella.

### 1.1 Respetto a la Carga Postural

Muchas de las actividades asociadas a los trabajos de oficina y cocina promueven la aparición de molestias, fatiga y problemas músculo esqueléticos, para ello son presentados diferentes medidas preventivas para todos los trabajadores y trabajadoras:

En la Oficina de los Gerentes:

- El puesto de trabajo deberá tener una dimensión suficiente y estar acondicionado de manera que permita los movimientos y favorezca los cambios de postura.
- El asiento de trabajo deberá ser estable, proporcionando al usuario libertad de movimientos y procurándole una postura confortable.
- Sentarse correctamente en las sillas: ocupar todo el asiento, apoyar los pies en el suelo o el apoyapies y descasar la espalda en el respaldo desde el comienzo del omoplatos.
- Al estar sentado el antebrazo debe quedar en posición horizontal.
- Cuando se necesite copiar textos elevar las hojas, de esta forma se previenen dolores de espalda por mala postura.
- Si se va a levantar cajas, carpetas, una silla, un equipo, etc. Primero se debe evaluar su peso y si es demasiado pesado o tiene una forma poco práctica se debe pedir ayuda.

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

En el resto de las áreas:

- Dentro de lo posible, alternar las tareas a realizar (sándwich maker, grill, papas fritas, runner, etc).
- Realizar movimientos en extremidades. Cambio de peso de una pierna a otra.
- Usar medias antivírices.
- En tiempo de descanso aplicarse masajes circulares
- Tomar breves períodos de descanso y relajación

En la construcción del restaurante fueron tomados ciertos aspectos que ayudan a prevenir las enfermedades y los accidentes ocupacionales, entre ellos se tiene:

#### **Cocina:**

- Piso resistente y antirresbalante, con desagües para permitir el lavado frecuente.
- Dotado con paredes de cerámica.
- Buena ventilación proveniente de ventanas y claraboyas para recibir aire puro y la luz del día en la mayor parte de los casos posibles, techos altos y dotación de inyectores y extractores de aire.

#### **Cámara Refrigeradora y Congeladora:**

- Suficiente espacio de acuerdo a la capacidad del restaurante.
- Piso de cemento y disponer de desagües.
- Paredes y techos de aluminio.

#### **Lobby:**

- Pisos de cerámica, granito o mármol y con desagües.
- Espacio suficiente para permitir la libre circulación de los clientes y el personal.
- Dotado de vías de acceso y rutas de escape bien señaladas para los casos de emergencia

#### **Depósito de material de limpieza:**

- Debe estar alejado de la cocina y del área de preparación de alimentos (Back Room), en la medida máxima posible.

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

### Sanitarios para empleados:

- Estar dotados con W.C., lavamanos, duchas, urinarios, puntos de luz, desagües, puertas de duchas y excusados.
- Indicar que son los baños para los empleados y estar diferenciados los baños de damas y caballeros.
- Las duchas deben tener protector antirresbalante.

### Sanitarios para los clientes:

- Deben estar plenamente identificados y estar diferenciados los baños de damas y caballeros.
- Deben contar con todos sus implementos de higiene.
- En los pasillos deberán colocarse señales indicando la localización de los sanitarios.

### Back Room:

- Debe estar alejados de la cocina y del área de preparación de alimentos, el máximo posible.
- Debe estar dotado de una tina con llave de agua.

### Instalaciones Eléctricas:

- Se deberá realizar un chequeo anual de los circuitos eléctricos, con el fin de detectar fallas que puedan en un momento determinado, producir un incendio.
- Los puntos que se deben chequear son:
  - ✓ Estado de Canalizaciones: Observar las condiciones físicas de las bandejas y tuberías.
  - ✓ Estado de las Conexiones: Verificar que éstas sean resistentes y que los cajetines de paso estén bien sellados con la finalidad de evitar la entrada de polvo en el interior de los ductos.
  - ✓ Tableros de Distribución y Control: Se deberá chequear el estado de las gomas de cierre hermético, y la inexistencia de polvo en su interior. Aquellos tableros que contenga polvo se deberán limpiar y determinar la causa de esa situación. Los tableros se identificarán por su número.
  - ✓ Detección de Puntos Calientes: Se detectarán puntos calientes en las instalaciones o motores eléctricos. Esto se hará por tacto o con la ayuda de un equipo de rayos infrarrojo.

### Sistemas de detección, Alarma y Extinción de Incendios:

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

## 1.- Rociadores y Tuberías:

- Verificar que los rociadores no estén obstruidos por polvo y otros materiales que pudieran impedir la libre distribución del agua, requiriéndose un espacio libre mínimo de 45cms.
- En este punto es importante verificar las conexiones (verificar que en estas no hay perdidas), y la sujeción de la tubería al techo.
- Cualquier anomalía, debe ser informada.
- Verificar las conexiones o tomas para los bomberos, comprobándose que las tapas estén en su lugar, las rocas en buen estado y que las válvulas de retención no tengan pérdidas.
- Medir caudales en la tubería de prueba del sistema: para verificar si el abastecimiento es ideal y las conexiones están en buen estado. Es importante realizar prueba, ya que al estancarse el agua durante largo tiempo en las tuberías tanto de rociadores como de los hidratantes, existe tendencia a que el óxido y cuerpos extraños pasen a esta, trayendo como consecuencias una obstrucción por acumulación.
- Las condiciones que pueden indicar la posible obstrucción de la tubería son:
  - ✓ Taponamiento de la tubería de prueba o descarga de agua sucia o coloreada.
  - ✓ Existencia de materias extrañas en las válvulas de tubería seca o en las bombas contra incendio.
  - ✓ Aparición de defectos en los filtros de aspiración de las bombas contra incendios.
  - ✓ Rociadores taponados al activarse.
- Si se observan deflectores es importante medir caudales y presiones.
- Las presiones se deberán medir con manómetros donde una lectura será con la válvula de descarga cerrada (presión estática) y la otra será con la válvula abierta. (Presión dinámica)
- La diferencia de estas presiones es la pérdida de carga por fricción en la tubería y es un parámetro que se medirá para corroborar la existencia o no de obstrucciones en la tubería.

## 2.- Mangueras y Sistemas Fijos de Extinción:

- Revisar su Accesibilidad y señalización
- Revisar su Buen estado mediante inspección visual de todos los elementos constructivos, procediendo a desarrollar o desplegar la manguera en toda su extensión.
- Existencia de presión adecuada en el red, mediante la lectura y registro del manómetro.
- Probar la estanqueidad de la manguera a la presión de trabajo anualmente.

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

- Someter a las mangueras a una presión de 15 Kg./cm<sup>2</sup> y las mangueras de repuesto cada cinco años a estas pruebas.
- Extintores se encuentren cargados, en buen estado, en lugares indicados y claramente visibles de cuerdo al plano de ubicación.
- Si los extintores están provistos de manómetros verificar que muestren un estado satisfactorio.
- Colocar una etiqueta en cada extintor, la cual se cambiará en cada recarga. Esta tarjeta llevará la fecha en que se efectuó la recarga y espacio para la siguiente información. Fecha de inspección y nombre del inspector.

### 3.- Detectores de Humo y Calor:

Cada revisor deberá seleccionar los detectores térmicos y de humo a probar, según, prioridad de riesgo de fuego en las distintas áreas, procediendo a chequear los siguientes aspectos:

#### Herramientas Portátiles:

- Verificar que las herramientas manuales se encuentren en buenas condiciones, se deberán realizar inspecciones oculares, con la finalidad de reparar o sustituir aquellas que se encuentren en mal estado.
- Se verificará en cada caso:
  - ✓ Estado de los mangos de las herramientas (no deben tener astillas o bordes agudos).
  - ✓ Conexiones de energía de las herramientas eléctricas que poseen envoltura metálica.
  - ✓ Estado de las mangueras neumáticas y conexiones con las herramientas.
  - ✓ Estado de los estantes destinados a guardar las herramientas.

#### Iluminación:

- Verificar que los valores obtenidos por medición de la iluminación con el luxómetro correspondan a los establecidos en la Norma COVENIN 2249:1993 *"Iluminancia en Tareas y Áreas de Trabajo"* en las áreas donde se considere conveniente. Según con dicha norma y de acuerdo a la actividad que se realiza en el restaurante, el área de la Cocina y la Oficina de los Gerentes deben contar con al menos 500 lux. Mientras que el Lobby y los baños con 200 y 100 lux respectivamente.

#### Ruido:

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

- El ruido debe ser medido, al igual que la iluminación, pero en este caso el instrumento a utilizar es un sonómetro, de forma de verificar que los valores correspondan con los establecidos en la Norma COVENIN 1565:1995 “*Ruido Ocupacional. Programa de Conservación Auditiva. Niveles Permisibles y Criterios de Evaluación*”. El nivel de ruido en dBA para la Oficina de los Gerentes debe estar alrededor de los 50 y 55 dBA, mientras que para el resto de las áreas del restaurante en 85 dBA.

#### Temperatura:

- Los valores de temperatura permitidos en los puestos de trabajo están descritos en la Norma COVENIN 2254:1995, “*Calor y Frío. Límites máximos permisibles de exposición en lugares de trabajo*” (Primera Revisión). En los restaurante la carga de trabajo se considera liviana con un régimen de trabajo-descanso de 50-50% por lo que la temperatura de los lugares de trabajo debe oscilar alrededor de los 22°C.

#### Humedad Relativa:

- La humedad relativa hace referencia a la relación existente entre la presión parcial del vapor de agua en el aire y la presión de saturación del vapor de agua a una temperatura dada expresada en tanto por ciento. La mayoría de los autores y normas vigentes consideran que la humedad relativa debería estar en el 40 y 60%, ya que si este sobrepasa el 70% se estaría presente antes un ambiente asfixiante, mientras que humedades inferiores al 30% pueden provocar problemas de alteraciones en vías mucosas y respiratorias.

#### Ventilación:

- Según la Norma COVENIN 2250:2000, “*Ventilación de los Lugares de Trabajo*” (Primera Revisión). El número mínimo de cambios de aire por hora requeridos para cocinas de restaurantes es 10, para determinar este valor debe ser usado un anemómetro, posteriormente a ello se debe calcular el área de la rejilla, el volumen del local, para finalmente así obtener el caudal y el número de cambios por hora que están siendo efectuados en ese sitio.



RIF J-30614538-9

Descripción:

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



RIF J-30614538-9

PLAN DE ACCIÓN	ELEMENTO	
A corto plazo	Piso antirresbalante	Sustituir los pisos de aluminio de las cámaras congeladoras por uno antirresbalante que reducirá considerablemente la probabilidad de caídas a un mismo nivel
	Cinta autoadhesiva y antirresbalante	Cinta resistente al aceite y agua en el Back Room y en las cámaras refrigeradoras y congeladoras que reducirá también los riesgos de caída
	Calzado de seguridad	Dotación de calzado de seguridad antirresbalante con punta de acero a todo el personal
	Señalización de seguridad	Disposición de señales de seguridad (piso resbaloso y superficies calientes) en tamaño y cantidad adecuada
	Rebanadora de tomate	Comprar un nuevo equipo que permita rebanar tomates de forma rápida, fácil y segura
	Guante Anticorte	Guante de seguridad fabricado en argollas de acero que brinda protección al trabajador durante actividades de corte y rebanado de alimentos
	Guante resistente al calor de 12 pulgadas	Guante resistente al calor que evitará el contacto del trabajador con superficies calientes
A mediano plazo	Mascarilla	Mascarilla que brinde protección contra partículas o gases durante la manipulación de productos de limpieza y desmalezamiento de áreas verdes
	Lentes de seguridad	Dotación de lentes de seguridad que brinde protección ocular a los trabajadores mientras se desarrollen actividades que incluya la manipulación de productos de limpieza
	Guantes de Hule	Guantes que deberán ser usados en las actividades de limpieza de baño
	Portapapeles	Herramienta que permita sostener los documentos al lado del monitor; de esta manera se evitará los giros de cabeza e inclinación del tronco
	Silla	Silla que disponga de asientos y respaldos regulables, con reposabrazos y cinco ruedas
	Almohadillas	Alfombrilla para ratón que aporte al usuario confort y comodidad en la tareas habituales frente al computador, previniendo así el Síndrome del Túnel Carpiano
	Ratón	Ratón con la curvatura natural de la mano que permita el máximo confort del usuario
	Sistema de iluminación (lámparas y bombillas)	Instalación de nuevos bombillos fluorescentes y reemplazo de aquellos que se encuentran en mal estado
	Ajuste de rejillas	Arreglo de rejillas de aire acondicionado para de esta forma evitar posibles golpes a los trabajadores
	Gabinete aéreo	Mobiliario de oficina que permita el guardado seguro de carpetas y documentos
	Gavetas MPHIC	Gabinete de Conservación con Múltiples Propósitos ubicado en el puesto de sándwich y grill dotado con "sistema anticaída"
A largo plazo	Canaletas para cableado eléctrico	Canaletas para conducir los cables de la Oficina de los Gerentes permitiendo el libre movimiento de las piernas debajo del escritorio
	Fumigación y control de plagas	Realizar controles de plagas eficientes (chiripas, cucarachas, roedores), hacer uso de trampas (del tipo adherencia ó de atrapamiento) <sup>1</sup>
	Escalera	Dotación de una escalera con el tamaño adecuado en el Almacén de Secos que permita al trabajador la colocación de cajas y objetos en altura de forma segura sin la adopción de posturas forzadas

**Tabla 29** Propuestas de mejora para la mitigación de riesgos

<sup>1</sup> El uso de este tipo de herramienta de erradicación de plagas debe ser usado sólo por personal debidamente calificado

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

## RECURSOS ECONÓMICOS PRECISOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS

### 1.1 Inducción a Nuevos Ingresos y Cambios o Modificación de Tareas/Puestos de Trabajo

El plan de inducción a nuevos ingresos y cambios o modificaciones de tareas/puestos de trabajo, es desarrollado por el personal del Departamento de Gestión Humana y el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral, utilizando las instalaciones y los equipos de la empresa, por lo que no se necesita de una partida presupuestaria para desarrollar estas actividades.

### 1.1 Educación e Información Periódica de las Trabajadoras y los Trabajadores

Al igual que los programas que se dicten por nuevos ingresos o cambios en los puestos de trabajo, en este caso, los cursos de adiestramiento continuo que sean dictados por el personal del Departamento de Gestión Humana, el Asistente y/o el Coordinador de Seguridad y Salud Laboral no necesitarán de una partida presupuestaria. En el caso de los cursos dictados por los bomberos, funvisis y demás instructores, son dictados gratuitamente, y el restaurante se encarga de la logística, medios y herramientas necesarias para la formación.

### 1.1 Procesos de Inspección

Las inspecciones son efectuadas por personal del Departamento de Gestión Humana, Gerente de Distrito, Coordinador de Seguridad y Salud Laboral, Gerente del restaurante, entre otros; por lo que no será necesario una partida presupuestaria para desarrollar dichas actividades mencionadas anteriormente.

### 1.1 Monitoreo y Vigilancia Epidemiología de los Riesgos y Procesos Peligrosos

Los costos asociados al monitoreo y vigilancia epidemiológica de los riesgos y procesos peligrosos, se describen a continuación:

Concepto	Cantidad	Costo Unitario (Bs.)	Total (Bs.)
Sonómetro Digital	1	1.800,00	1.800,00
Luxómetro Digital	1	900,00	900,00
Higrómetro/Termómetro Digital	1	1.400,00	1.400,00
<b>Total</b>			<b>4.100,00</b>

**Tabla 30:** Costos asociados al monitoreo y vigilancia epidemiológica de los riesgos y procesos peligrosos

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL          WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

### 1.1 Atención Preventiva, Monitoreo y Vigilancia Epidemiológica de la salud de las Trabajadoras y los Trabajadores

Los costos asociados a la vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores y trabajadoras es aproximadamente el siguiente:

EXAMEN	CANTIDAD ANUAL (Bs)	PRECIO UNITARIO (Bs)	TOTAL (Bs)
Preempleo	40	60,00	2.400,00
Prevacacional	20	60,00	1.200,00
Postvacacional	20	60,00	1.200,00
de Egreso	40	60,00	2.400,00
Médico Específico	6	150,00	900,00
Médico	5	200,00	1.000,00
<b>Total Anual Aproximado</b>			<b>7.900,00</b>

Tabla 31: Costos asociados a la atención preventiva de la salud de los trabajadores y trabajadoras

### 1.1 Monitoreo y Vigilancia de la Utilización del Tiempo Libre de las Trabajadoras y los Trabajadores

La empresa llevará a cabo el Programa de Recreación, Turismo y Tiempo Libre dentro de sus posibilidades operacionales y presupuestarias, así como también a disponibilidad de los trabajadores y trabajadoras.

### 1.1 Reglas, Normas y Procedimientos de Trabajo Seguro y Saludable

Las reglas, normas y procedimientos de trabajo seguro y saludable son desarrolladas por personal de la empresa, por lo que no se necesita de una partida presupuestaria.

### 1.1 Dotación de Equipos de Protección Personal y Colectiva

Los costos anuales asociados a la dotación de los equipos de protección personal son los siguientes<sup>1</sup>:

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	PRECIO UNITARIO (Bs)	CANTIDAD ANUAL	TOTAL (Bs)
Lentes de Seguridad	15,00	1	15,00
Careta	100,00	1	100,00
Guante Anticorte	1.200,00	2	2.400,00
Guantes resistentes al calor de 12 pulgadas	180,00	1	180,00
Guantes resistentes al calor de 24 pulgadas	300,00	1	300,00
Guantes de Hule	15,00	1	15,00
Calzado de seguridad antirresbalante	150,00	1	150,00

<sup>1</sup> Dependiendo del uso del equipo de protección personal y colectiva los costos asociados pueden variar.

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL          WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

Chaqueta Térmica	300,00	1	300,00
Guantes de Neopreno	350,00	1	350,00
Delantal de Neopreno	500,00	1	500,00
Mascarilla	200,00	1	200,00
<b>Total Anual</b>			<b>4510,00</b>

**Tabla 32:** Costos asociados a la dotación de equipos de protección personal

### 1.1 Planes de Contingencia y Atención de Emergencias

La elaboración de los planes de contingencias y atención de emergencias no requieren de una partida presupuestaria ya que los mismos son desarrollados por personal de la empresa.

### 1.1 Ingeniería y Ergonomía

Los costos asociados a la implementación de las propuestas de mejora se detallan a continuación:

ELEMENTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (Bs)	TOTAL (Bs)
<b>Back Room y Cocina</b>			
Piso antirresbalante (4,5m <sup>2</sup> )	-	-	4.000,00
Cinta autoadhesiva y antirresbalante	-	-	150,00
Señalización de seguridad	5	20,00	100,00
Rebanadora de tomate	1	5.000,00	5.000,00
Gavetas MPHIC	8	2.000,00	16.000,00
<b>Equipo de protección personal</b>			
Lentes de seguridad	1	15,00	15,00
Guante Anticorte	1	1.200,00	1.200,00
Guante resistente al calor de 12 pulgadas	1	180,00	180,00
Guantes de Hule	1	15,00	15,00
Mascarilla	1	300,00	300,00
Calzado de seguridad antirresbalante	25	150,00	3.750,00
<b>Sistema de iluminación</b>			
Reemplazo de lámparas	1	250,00	250,00
Reemplazo de bombillas	5	10,00	50,00
<b>Oficina de los Gerentes</b>			
Silla	3	400,00	1.200,00
Gabinete aéreo	3	700,00	2.100,00
Almohadillas	3	50,00	150,00
Portapapeles	3	50,00	150,00
Ratón	1	50,00	50,00
<b>Sistema de Ventilación</b>			
Ajuste de rejilla	1	40,00	40,00
<b>Cuarto de Basura</b>			
Fumigación y control de plagas	1	1.500,00	1.500,00
<b>Otros</b>			
Canaletas para cableado eléctrico (5 metros)	-	-	50,00
Escalera	1	1.200,00	1.200,00
<b>COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA</b>			<b>37.450,00</b>

**Tabla 33:** Costos asociados a las propuestas mejoras

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

## DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

La investigación de accidentes consiste en evaluar objetivamente todos los hechos, opiniones, declaraciones o informaciones relacionadas con los accidentes de trabajo, orientadas a detectar y controlar las causas que originaron el mismo; con el fin de evitar la repetición de uno igual o similar al ya ocurrido y de esta manera tener un plan de acción para solucionar el problema que dio origen a la deficiencia. El objetivo fundamental de la investigación de accidentes de trabajo y de enfermedades ocupacionales es descubrir las causas que lo provocaron. A continuación son descritos todos los pasos a seguir para llevar a cabo la investigación de un accidente:

1. Atender de forma inmediata al lesionado.
2. Informar de forma inmediata al Gerente de Distrito y a la Coordinadora de Seguridad y Salud Laboral: Carolina Fernández, Telf. (0412) 998-21-93, correo electrónico: gladys.fernandez@wendysve.com.
3. Informar en lo sucesivo a Gestión Humana: María Isabel Martínez: maria.isabel@wendysve.com, y Goretti Catanho: goretti.catanho@wendysve.com.
4. Realizar la Declaración Inmediata al INPSASEL (dentro de los 60 minutos posteriores a la ocurrencia del accidente):

### Portal Web:

- Ingresar a la dirección: <http://sri.inpsasel.gov.ve/>
- Proceder al llenado de la planilla con la información allí solicitada. Una vez vaciada correctamente la información proceder hacer click en el campo denominado "ENVIAR INFORMACIÓN".
- Seguidamente imprimir la constancia de información inmediata de accidente para archivar en la Carpeta de Seguridad y Salud Laboral separador Notificaciones de Accidentes.

### Vía Telefónica:

- El procedimiento a seguir para informar vía telefónica se realizará por el 0800-inpsasel, es decir, 0800-4677273 en horario de oficina.

### Vía Fax:

 RIF J-30614538-9	Descripción: <p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b></p>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

- Imprimir el formato de Información Inmediata de Accidentes y proceder al llenado de la misma en letra imprenta y legible, para posteriormente enviarlo al fax de la Diresat correspondiente.
  - El reporte emitido por el fax es la constancia de haber cumplido con el deber de informar el accidente, archivar en la Carpeta de Seguridad y Salud Laboral separador Notificaciones de Accidentes.
5. Realizar la Declaración Formal ante el Inpsasel (dentro de las 24 horas posteriores a la ocurrencia del accidente):
- Acceder a la dirección: <http://usuarios.inpsasel.gov.ve/>
  - Ingresar el nombre de Usuario y la Contraseña de WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.
  - Ingresar todos los datos solicitados e imprimir la planilla y archivar en la Carpeta de Seguridad y Salud Laboral separador Notificaciones de Accidentes.
  - Entregar la planilla en la Dirección Estatal de Salud de los Trabajadores (DIRESAT) correspondiente dentro de las veinticuatro horas (24) a la ocurrencia del accidente. Si el accidente ocurre un viernes o fin de semana llevar la declaración el lunes siguiente en la mañana. Se lleva el original y dos copias, firmadas y selladas.
6. Realizar la Declaración ante el Ministerio del Trabajo:
- Ingresar a la dirección: <http://www.mintra.gov.ve/> y descargar el Formato para la Declaración de Accidentes de Trabajo.
  - Imprimir la planilla, llenar los datos solicitados y archivar en la Carpeta de Seguridad y Salud Laboral separador Notificaciones de Accidentes.
  - Entregar dentro de los cuatro días continuos a la ocurrencia del accidente, ante el Mintra correspondiente a la localidad. Llevar original y dos copias firmadas y selladas.
7. Realizar la Declaración ante el IVSS:
- Dentro de los tres días hábiles a la ocurrencia del accidente, entregar en la Coordinación Nacional de Servicios de Salud, ubicada en el Centro Nacional de Rehabilitación en el piso 2, frente al Hospital Pérez Carreño. Horario: Lunes a Viernes, 8:30 a.m. a 12:00 p.m. (llevar el original y dos copias, firmadas y selladas).
8. Realizar la Investigación del Accidente: la persona encargada de investigar el accidente (Coordinador o la Coordinadora de Seguridad y Salud junto con los Delegados y Delegadas de Prevención) debe responder

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

las siguientes preguntas y llenar el Formato de “Informe de Investigación de Accidente”. Se debe recordar que se trata de una investigación como cualquiera otra; por lo tanto, se tienen que responder las mismas preguntas que toda investigación trata de contestar.

- a) ¿Quién es el accidentado?
- b) ¿Dónde ocurrió el accidente?
- c) ¿Cuándo ocurrió el accidente?
- d) ¿Cómo ocurrió el accidente?
- e) ¿Cuáles fueron las causas del accidente?
- f) ¿Quiénes fueron los testigos del accidente?
- g) ¿Quién es el accidentado?

La respuesta a esta pregunta exige tener un cuadro completo de la situación. No sólo se trata de saber el nombre y la edad de la persona accidentada, sino también los años que lleva en la empresa, la experiencia que tiene el trabajo, su sueldo (semanal, quincenal o mensual) así como también su jefe inmediato.

- ¿Dónde ocurrió el accidente?: responder a esta pregunta significa tener un cuadro detallado del sitio exacto en que ocurrió el accidente.
- ¿Cuándo ocurrió el accidente?: se trata de saber no sólo la fecha y hora exacta a la cual ocurrió el accidente, sino también significa conocer la fuente del mismo, la operación o actividad que la persona realizaba en el momento en que se accidentó y el equipo, herramienta u otro objeto involucrado; de esta forma se conocerá si fueron tomadas las medidas de seguridad. Ello permitirá clarificar más adelante con facilidad los actos y las condiciones que contribuyeron a que el accidente se produjera.
- ¿Cómo ocurrió el accidente?: al responder esta pregunta se ubica el tiempo del accidente que tuvo lugar. Quien esté realizando la investigación debe tomar en cuenta en que forma la persona hizo contacto con su ambiente, si algo de ese ambiente fue hacia la persona o si la persona se movió hacia el objeto del ambiente, si la lesión se produjo por la fuerza el contacto o si no hubo ninguna fuerza en él. Desde luego, para poder dar una buena respuesta se necesita saber también como es la lesión del accidentado (grave, leve o moderado) y qué relación existe entre ella y el objeto que la produjo.
- ¿Cuáles fueron las causas del accidente?: No se puede dar por finalizada una investigación si no se ha llegado al fondo de la misma, estas son determinar claramente cuáles fueron las causas del accidente. Los accidentes no se producen por casualidad ni son hechos fortuitos por azar. La causa inmediata de un accidente puede ser la falta de un material de protección según el riesgo de trabajo involucrado en la ejecución, pero hay que buscar el trasfondo de esta falta para poder corregir el error, puede ser posible que

 <p>RIF J-30614538-9</p>	<p>Descripción:</p> <p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b></p>	 <p>RIF J-30614538-9</p>
---	---	---

el trabajador por su educación tenga una resistencia a cubrir aspectos de seguridad, porque la prenda de protección en sí es incómoda, exista urgencia en terminar el trabajo “rápido”, etc.

- ¿Quiénes fueron los testigos del accidente?: los testigos son también fuente de información del accidente. Para contestar las preguntas planteadas, el responsable de investigar el incidente debe recurrir a todas las fuentes de información que estén a su alcance. Dichas fuentes son: la entrevista a los testigos y al lesionado, el estudio del sitio del accidente, el estudio de los equipos y herramientas involucrados, reconstrucción del accidente.

Generalmente con los tres primeros medios, logran en la mayoría de las veces aclarar los detalles del accidente. Sólo en caso de que persistan dudas, el encargado de reportar la eventualidad debe recurrir a la cuarta fuente, teniendo especial cuidado en no repetir el acto o condición insegura que dio origen al accidente. Nunca se deben entrevistar a los testigos juntos.



Descripción:

**PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.**



## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **A**

**Accidente de Trabajo** - Todo suceso que produzca en la trabajadora o el trabajador, una lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte, resultante de una acción que pueda ser determinada o sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión del trabajo. (Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008))

**Apertura** - Período de tiempo que empieza cuando los empleados se presentan a trabajar por la mañana y termina cuando el restaurante se abre al público.

### **B**

**Back Room** – Área destinada para la preparación de alimentos.

**Bajar caja** - El encargado y el operador de la caja registradora cuentan y verifican la cantidad de dinero en la caja.

**Balde para grasa** - Unos recipientes que se colocan debajo de las canaletas del grill para recoger lo que chorrea de las mismas.

**Bum Warmer** – equipo ubicado en el Puesto de Sándwich usado para mantener los panes calientes.

### **C**

**Cámara congeladora** – El área de conservación, ubicada o no dentro del edificio, que se usa para mantener congelados ciertos productos.

**Cámara refrigeradora** – El área de refrigerada de conservación, ubicada o no dentro del edificio, que se usa para enfriar los productos perecederos, tales como la carne y los productos agrícolas.

**Carne para chili** – La carne que se ha cocinado demasiado. Esta seca, chamuscada, en alguna forma, con las normas para el servicio de sándwiches. No se puede usar la carne que no cumple con las normas para sándwiches y que ha sido contaminada con queso u otro condimento para chili.

**Chart de POC** – cuadro que muestra el avance de cada uno de los Auxiliares de Equipo (Crew) y personal de la nomina quincenal en entrenamiento con respecto a las estaciones que ya han sido o que deben aprobar.

**Chili** – una rica mezcla de carne molida, dos tipos de frijoles y vegetales mezclados con una salsa picante.

**Cierre** – El período de tiempo después de que se cierra el restaurante al público. Durante este periodo, se almacenan los productos crudos, se limpia el restaurante completamente y se prepara el restaurante para la apertura del día siguiente.

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

**Comité de Seguridad y Salud Laboral** - Órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta y deliberación, de forma regular y periódica, de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. El comité estará conformado por los Delegados o Delegadas de Prevención, de una parte, y por el patrono o patrona, o sus representantes, en número igual al de los delegados o delegadas de prevención, de la otra. (Capítulo II, Artículo 67 de la LOPCYMAT)

**Crew Room** – cuarto destinado para el descanso y utilización del tiempo libre de los trabajadores y trabajadoras

## D

**Delegado o Delegada de Prevención** - Representantes de los trabajadores y las trabajadoras en la promoción y defensa de la seguridad y salud en el trabajo. Podrán ser elegidos Delegados y Delegadas de Prevención las personas con catorce (14) o más años de edad. El ejercicio de sus atribuciones y facultades está dirigido a la defensa del interés colectivo, especialmente de los derechos humanos laborales relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. (Titulo III, Capítulo I Artículo 49 de la LOPCYMAT)

## E

**Empanar** – acción de colocar los alimentos en pans.

**Enfermedad Ocupacional** - Estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio, en el que la trabajadora o el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y de accidentes, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes. (Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008))

**Equipos Smallware** – Hace referencia a todos los utensilios usados para cocinar y preparación de alimentos.

**Ergonomía** - Disciplina que se encarga del estudio del trabajo para adecuar los métodos, organización, herramientas y útiles empleados en el proceso de trabajo, a las características (psicológicas, cognitivas, antropométricas) de las trabajadoras y los trabajadores, es decir, una relación armoniosa con el entorno (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (las trabajadoras o los trabajadores). Busca prevenir enfermedades y lesiones ocupacionales que pueden aparecer a mediano o a largo plazo.

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

## F

**Fases de Agua** – Es la acción de rociar agua tibia sobre el grill y con ayuda de la espátula retirar todos los residuos de grasa y carne. Usualmente esto solo se hace en los períodos de bajo volumen.

**FIFO** – Un principio para la rotación y El almacenaje de las provisiones que dice: use los ítems que se almacenan en el orden en que llegaron; primero en entrar, primero en salir.

**Fondo Falso** – una verja de acero inoxidable, perforada en el fondo de los contenedores de carne para drenar los jugos de la carne de las hamburguesas.

**Frosty** – un batido de chocolate o vainilla muy espeso que se puede comer con cuchara.

## G

**Gavetas MPHC** – gabinete de conservación con múltiples propósitos; el calentador de pan y el gabinete para la conservación de productos que se encuentra ubicado sobre el grill y el puesto de sándwich.

## H

**Headset** – Se refiere a la unidad de audífonos inalámbricos usados por los operadores del Pick Up Window o Autoservicio para comunicarse entre ellos y con los clientes en la tabla de menú.

**Hervidor doble** – Una olla grande de acero inoxidable que se usa para cocinar el chili. Un hervidor doble completo esta compuesto por 3 piezas: la base, la tapa y el encarte del hervidor doble (también llamado la mitad superior del hervidor doble)

**Hora Rush** - Un período de extrema actividad en el trabajo durante las horas normales par alas comidas. Los auges usualmente están entre el mediodía y las 2 de la tarde, y entre las 5 y las 7 de la noche.

## L

**Lobby** – También llamada comedor, es el área destinada con mesas y sillas para el disfrute de los clientes.

## M

**Menu Board** – tablero que muestra el menú que wendys ofrece a sus clientes

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

## P

**Pans** – recipiente de acero inoxidable usados para almacenar los condimentos y otros productos. Se expresa el tamaño en términos de cuántos recipientes caben en una abertura de tamaño completo. Por ejemplo: 4 ollas de ¼ (6 ollas de 1/6, 2 ollas de 1/2, etc.) llenan una abertura de tamaño completo.

**Papas al horno** – Una papa horneada y caliente con condimentos a selección.

**Parrillas** – pollo marinado cocinado en el grill

**Parte del día** – Cualquiera de uno a los períodos diferentes o turnos durante el día. Estos son apertura, almuerzo, tarde, cena, noche y cierre.

**Pick Up Window o Autoservicio** - modo de entrega de pedidos a los clientes desde sus vehículos

**P.O.C** – guía descriptiva de los procedimientos operacionales de Wendys

**POPDR** – por sus siglas “Personal, Organización, Producto, Dirección, Reabastecimiento”.

**Post Auge** – Es el período inmediatamente después de un auge. Durante este período, se debe limpiar el restaurante y prepararla para el trabajo durante la tarde o la noche.

**Post Mix** – concentrado de refresco

**Pre-Cierre** – El período inmediatamente antes de cerrar el restaurante, cuando se realizan ciertas tareas para facilitar el cierre. Ya que el restaurante todavía está abierto a la atención, estas tareas son secundarias a las del servicio a los clientes.

**Preparación de Ensaladas (Tabla de)** – un formulario preparado para asegurar que se tiene a mano un registro adecuado de ensaladas de buena calidad para cumplir con las necesidades de los clientes, mientras minimiza el malgasto de los productos.

**Proceso de Trabajo:** Conjunto de actividades humanas que, bajo una organización de trabajo interactúan con objeto y medios, formando parte del proceso productivo. (Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008))

**Proceso Peligroso:** Es el que surge durante el proceso de trabajo, ya sea de los objetos, medios de trabajo, de los insumos, de la interacción entre éstos, de la organización y división del trabajo o de otras dimensiones del trabajo, como el entorno y los medios de protección, que pueden afectar la salud de las trabajadoras o trabajadores. (Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008))

**Programa de Seguridad y Salud Laboral:** Es el conjunto de objetivos, acciones y metodologías establecidos para identificar, prevenir y controlar aquellos procesos peligrosos presentes en el ambiente de trabajo y minimizar el riesgo de ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades de origen ocupacional. (Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008))

 RIF J-30614538-9	Descripción: <b>PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  WENCO LOS PALOS GRANDES, C.A.</b>	 RIF J-30614538-9
---	---	---

**Puesto de Condimentos** – Un gabinete en el Lobby que se usa para almacenar los condimentos que los clientes pueden servirse a su propio gusto.

**Puesto de Sándwiches** – El área refrigerada que contiene los condimentos para preparar los sándwiches, fajitas de pollo, papas al horno, etc.

## R

**Rapi-Kools** – Unidades de que se usan para enfriar el chili y puedan ser almacenados en la cámara congeladora.

**Ranch in Freezer** – refrigerador ubicado en el área de la cocina para permitir el rápido abastecimiento de productos alimentos en las diferentes estaciones.

**Riesgo** - Probabilidad de que ocurra daño a la salud, a los materiales, o ambos. (Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008))

**Rollos printer** – rollos de papel utilizados en las impresoras fiscales de las cajas registradoras.

**Runner** – El puesto, o la persona, responsable de ensamblar los pedidos. Esta persona también tiene la responsabilidad de servir las bebidas, postres y comprobar la exactitud de las órdenes.

**Rush Ready Check-List** – lista de chequeo rápido realizado con frecuencia diaria por parte del Gerente General, el Supervisor de Turno o el Sub-Gerente con la finalidad de verificar el cumplimiento de altos estándares de calidad y servicio.

## S

**Sanitizar** – limpiar alguna superficie con el producto de limpieza Lark Sanitizer.

**Sanitizer** – ó Lark Sanitizer, nombre comercial de un jabón para manos.

**Seguridad Laboral:** aplicación del conjunto de principios, leyes, criterios y normas formuladas, cuyo objetivo es el de controlar el riesgo de accidentes y daños, tanto a las personas como a los equipos y materiales que intervienen en el desarrollo de toda actividad productiva.

**Silver King Kuttlet** – nombre comercial de un cortador o picador de lechuga.

## W

**Waste** – desperdicios alimenticios generados durante los procesos de operación del restaurante.