

# GUÍA DE CAPACITACIÓN SOBRE

# EN LOS RESTAURANTES



El Programa de Capacitación sobre Seguridad para Supervisores de Restaurantes fue desarrollado por el Programa de Salud Laboral (*LOHP*, por la sigla de su nombre en inglés) de la Universidad de California en Berkeley, con financiamiento de la Comisión de Salud, Seguridad y Compensación del Trabajador (*Commission on Health and Safety and Workers' Compensation*) y del Fondo de Seguro de Compensación del Estado (*State Compensation Insurance Fund*). Es parte del Programa de Capacitación y Educación en Seguridad y Salud para Trabajadores (*WOSHTEP*, por la sigla de su nombre en inglés) de la Comisión.

Labor Occupational Health Program (LOHP)  
University of California, Berkeley  
2223 Fulton St., 4th Floor  
Berkeley, CA 94720-5120  
(510) 642-5507  
[www.lohp.org](http://www.lohp.org)

## AGRADECIMIENTO

Los siguientes materiales fueron adaptados de documentos del Programa de Seguridad de Jóvenes que Trabajan en Restaurantes (*Teen-Worker Restaurant Safety Program*), del Departamento de Trabajo e Industrias del Estado de Washington (*Washington State Department of Labor and Industries*): Lista de verificación de orientación de seguridad para empleados de restaurantes, Ejemplo de reglas de calzado para la seguridad en restaurantes, Pegatina que dice “*Rated R*” y partes de las Hojas de consejos de seguridad.

# GUÍA DE CAPACITACIÓN SOBRE SEGURIDAD EN LOS RESTAURANTES



# Guía de capacitación sobre seguridad en los restaurantes

“Este programa fue una gran experiencia. Al final, terminamos con materiales sencillos de capacitación que puedo usar con mis empleados para adiestrarlos en temas de salud y seguridad en nuestro restaurante. El respeto que ahora tienen por la situación de la seguridad es increíble”.

– Héctor García, Gerente, Picante, Berkeley, California

## ESTIMADO CAPACITADOR:

En todo lugar de trabajo hay peligros que pueden causarles lesiones o enfermedades a los empleados. Las lesiones y enfermedades laborales son costosas y dañinas, tanto para los empleados que las sufren como para su restaurante como empresa. Las lesiones y enfermedades laborales contribuyen a tener mucho movimiento de personal, faltas al trabajo, mayores costos de compensación del trabajador y un personal menos satisfecho y productivo.

Las lesiones frecuentes en los restaurantes son las cortaduras, quemaduras y caídas, al igual que los esguinces y las distensiones musculares causadas por levantar cargas. También ocurren lesiones por movimientos repetitivos y las causadas por robos y asaltos.

Una de las mejores estrategias para prevenir las lesiones y enfermedades laborales es la capacitación periódica de los empleados sobre salud y seguridad. La capacitación regular les enseña a los empleados a evitar peligros, mantiene abierta la comunicación entre usted y sus empleados sobre peligros que tal vez usted desconozca, y le indica a los empleados que usted desea promover reglas y prácticas de seguridad acertadas en su restaurante.

Este breve programa de capacitación está diseñado para ayudarle a trabajar con su personal para crear un plan de salud y seguridad sencillo y creativo para su restaurante. Una manera eficaz de convencer a los empleados de la importancia de la salud y la seguridad es involucrándolos en la identificación de posibles problemas. Esta capacitación también puede ayudarle a satisfacer algunos de los requisitos del Programa de Prevención de Lesiones y Enfermedades de Cal/OSHA (*Cal/OSHA Injury and Illness Prevention Program*). Además de la capacitación, parte de su plan debe consistir en tener reuniones regulares sobre seguridad para hablar de los peligros en su restaurante y generar ideas para corregirlos.

## CONSEJO DE SEGURIDAD PARA EL SUPERVISOR

Para prevenir lesiones y enfermedades, no basta con decirles a los empleados que “tengan más cuidado” en el trabajo. El personal, sobre todo los nuevos empleados y los empleados jóvenes, necesitan capacitación, tutoría y práctica para hacer su trabajo sin peligro. El restaurante más seguro es aquél en el cual usted, el empleador, elimina tantos peligros como sea posible, mediante una cuidadosa planificación y buenas decisiones sobre las maneras de hacer el trabajo.

## VISTA GENERAL DE ESTA CAPACITACIÓN

Para llevar a cabo esta capacitación, usted debe programar una reunión de una hora, o dos reuniones de 30 minutos, con todo el personal del restaurante. Más adelante, se pueden programar otras reuniones sobre seguridad de 20 ó 30 minutos, para seguir hablando sobre los peligros específicos mencionados en la primera capacitación.

**Reunión N° 1: Identificación de peligros.** Los empleados usarán una lista de control para identificar los principales peligros en su restaurante. Marcarán estos peligros con pegatinas *Post-it* mientras caminan por el restaurante, inspeccionándolo. Otra alternativa es hacer un plano del restaurante y marcar los peligros en este “mapa de riesgos”.

**Reunión N° 2: Control de los peligros.** Los empleados aprenderán estrategias para controlar los riesgos del trabajo. En parejas, generarán ideas y hablarán sobre medidas concretas que se pueden tomar para corregir los peligros más importantes que ya fueron identificados. Estas medidas incluyen cambios que la gerencia puede hacer, así como cambios que pueden hacer ellos mismos al trabajar.

### Materiales necesarios

- Hojas de papel grandes para un rotafolio
- Marcadores para hacer dibujos
- Pegatinas *Post-it*
- Copias de las hojas impresas para todos los participantes (con este documento proporcionamos los originales):
  - N° 1: Lista de control de peligros del restaurante*
  - N° 2: Cómo aumentar la seguridad en los restaurantes*
  - N° 3: Hoja de trabajo de identificación y control de los peligros*
- Copias de las siete “Hojas de consejos” para todos los participantes (con este documento proporcionamos los originales):
  - Evite las quemaduras con cosas calientes*
  - Evite las cortaduras con cosas filosas*
  - Evite las lesiones por resbalones y caídas*
  - Evite las lesiones causadas por los peligros ergonómicos*
  - Evite que haya heridos en los robos o los asaltos*
  - Haga planes para las emergencias en el trabajo*
  - Qué hacer cuando ocurren lesiones en el trabajo*

### CONSEJO PARA EL CAPACITADOR

Si no tiene un rotafolio, podría usar:

- Un cartón sacado de una caja grande
- Un mantel blanco viejo
- Varias bolsas de papel desdobladas y pegadas
- Otros materiales que haya en el restaurante. Use la imaginación.

## Reunión N° 1: Identificación de peligros (30 minutos)

### INTRODUCCIÓN

- Decida de antemano si va a pedirles a los participantes que hagan este ejercicio como una inspección caminando por el restaurante y pegando pegatinas *Post-it*, o en un mapa de riesgos (vea más adelante para una descripción de cada actividad).
- Presente el tema mencionando los siguientes puntos. Use sus propias palabras, si puede.
  - Según informes de empleadores, cada año más de 27,000 empleados de restaurantes de California sufren lesiones en el trabajo. La mayoría de esas lesiones se pueden prevenir. Los buenos empleadores se preocupan por la seguridad y no quieren que ocurran lesiones. Para poder prevenir las lesiones, los empleados y la gerencia necesitan trabajar juntos.
  - Durante esta capacitación, trabajaremos juntos para identificar los principales peligros que hay en el restaurante, hablar sobre lo que ya se está haciendo para que los empleados no corran peligros, y decidir qué hay que cambiar para proteger más a los empleados. Los empleados y los gerentes trabajarán juntos para recomendar cambios.
- Dígale al grupo que un **peligro laboral** es cualquier cosa en el trabajo que puede causar una lesión o una enfermedad. Algunos peligros laborales son muy obvios, pero otros no. Algunos peligros causan daño inmediatamente y otros dañan poco a poco, como ciertas sustancias químicas o el trabajo con movimientos repetitivos.
- Pídale a los participantes que mencionen unos cuantos posibles riesgos del restaurante. No trate de hacer una lista completa. Asegúrese de que los participantes entiendan que esta capacitación **no** es sobre la seguridad de los alimentos, sino sobre su seguridad como empleados. Si comienzan a mencionar tipos de lesiones, pregúnteles cuáles **peligros** causan esas lesiones.
- Luego haga la actividad de Inspección o de Mapa de riesgos.

### INSPECCIÓN DEL RESTAURANTE

- Pídale a cada participante que elija un compañero.
- Distribuya la Hoja N° 1, plumas o lápices, y tres pegatinas *Post-it* a cada pareja.



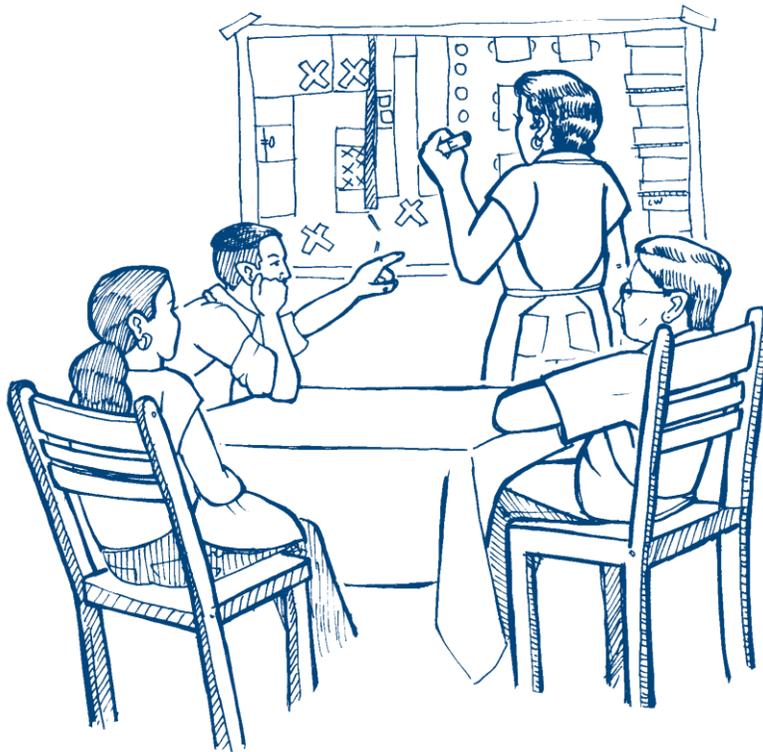
- Pídales a las parejas que tomen unos cinco minutos para leer la *Lista de control de peligros del restaurante* (Hoja N° 1) y que la usen para pensar en todos los peligros que hay en el restaurante.
- Una vez que hayan hecho eso, pídale que decidan cuáles son los tres peligros del restaurante que más les preocupan. Pídales que caminen por el restaurante y pongan una pegatina en cada uno de los tres peligros que eligieron. También deben marcar estos tres peligros con un círculo en la Hoja N° 1. Explique que puede haber más de una pegatina en el mismo lugar. Si hay un riesgo que no se puede marcar fácilmente, como el estrés o levantar cargas, pueden ponerse la pegatina en ellos mismos, o dar una explicación en la parte de conclusiones de la actividad.
- Cuando todos hayan terminado esta tarea, pídale al grupo que observe dónde se pusieron las pegatinas y cuáles zonas del restaurante tienen más. Pídales que se reúnan en un grupo.
- No tiene que hacer la siguiente sección. Vaya a la sección de “Conclusiones”.

## MAPA DE RIESGOS

- Pídale a cada participante que elija una pareja.
- Distribuya la Hoja N° 1, plumas o lápices, y un marcador rojo a cada pareja.
- Pídales a las parejas que tomen unos cinco minutos para leer la *Lista de control de peligros del restaurante* (Hoja N° 1) y que la usen para pensar en todos los peligros del restaurante.
- Una vez que hayan hecho eso, pídale que decidan cuáles son los tres peligros del restaurante que más les preocupan, y que los marquen con un círculo en la Hoja N° 1.
- Cuando todos hayan terminado, vuelva a reunir a todo el grupo.
- Dibuje un plano sencillo del restaurante en una hoja del rotafolio, o pídale a un voluntario que lo haga. Dígale al grupo que se asegure de que todo el equipo y las zonas importantes figuren en el dibujo.
- Luego pídale a cada pareja que marque en el plano dónde están los tres riesgos que más les preocupan. Pueden rotular cada peligro o marcarlo con un punto grande o una “x”. Explique que puede haber más de una marca en el mismo lugar. Si hay un peligro que no se puede marcar fácilmente en un lugar específico, como el estrés o levantar cargas, pueden escribirlo al lado del mapa o dar una explicación en la parte de conclusiones de la actividad.

## CONCLUSIONES

- Escriba en una hoja del rotafolio una lista de los principales peligros que el grupo identificó. Comience con las zonas que más marcas hayan tenido en la inspección o el mapa. Pídales a los participantes que expliquen lo que marcaron. Apunte el número de “votos” que recibió cada riesgo. Añádale a la lista cualquier cosa que usted considere importante. La lista será algo como esto:
  - parrilla (3)
  - pisos resbalosos (cocina) (3)
  - cafetera (2)
  - máquina de rebanar (2)
  - levantar cargas (vajilla) (1)
- Explique que el grupo hablará de estos peligros y posibles soluciones en la siguiente reunión.
- Guarde la lista de peligros del rotafolio y el mapa de riesgos (si se hizo) para la reunión N° 2.



## Reunión N° 2: Control de los peligros (30 minutos)

### INTRODUCCIÓN

- Ponga a la vista la lista de peligros de la reunión N° 1 (y el mapa de riesgos, si se hizo).
- Pídales a los participantes que se sienten con su pareja de la reunión N° 1. Asegúrese de que cada pareja tenga la hoja de trabajo (Hoja N° 1) que llenaron juntos.
- Distribuya la Hoja N° 2, *Cómo aumentar la seguridad en los restaurantes*.
- Pídales que miren la Hoja N° 2. Explique los conceptos de la hoja o pídale a un voluntario que la lea en voz alta. Deténgase en la sección “Pregúntele al grupo” y solicite ideas para responder a las preguntas. Asegúrese de que el grupo entienda que es importante pensar en términos de nuevos sistemas o nuevas maneras de hacer las cosas para eliminar o reducir los peligros. Por ejemplo, deben encontrar modos de evitar que el agua o la grasa caigan en el piso usando salpicaderas o advirtiéndoles a los demás cuando estén moviendo ollas con líquidos, para que no haya choques. Eso es más eficaz que simplemente decirle a la gente que “tenga cuidado”.

### CÓMO MANEJAR LOS PELIGROS

- Distribuya las siete “Hojas de consejos”. Señale que cinco de las hojas contienen ideas para lidiar con peligros específicos (peligros que pueden causar quemaduras, cortaduras o resbalones y caídas, peligros ergonómicos y violencia en el trabajo). Las otras dos hojas de consejos describen a grandes rasgos cómo capacitar a los trabajadores para afrontar las lesiones y otras emergencias. Si es necesario abordar la preparación para las emergencias en su lugar de trabajo, una de las parejas puede ocuparse de ese asunto en la siguiente actividad.
- Ayúdele a cada pareja a escoger un riesgo de la lista que se hizo en la reunión N° 1. Trate de asegurarse de que el grupo seleccione por lo menos un peligro de cada uno de los cinco tipos de riesgos cubiertos en las Hojas de consejos, si todos son importantes en su restaurante. Concéntrese en los riesgos que recibieron más “votos”.
- Distribuya la Hoja N° 3. Pídales a las parejas que piensen en cómo llenar la Hoja N° 3 para el peligro que eligieron. Pídales que empiecen por pensar en las cosas que ya se hacen en su restaurante para proteger a los trabajadores contra ese peligro. Ésta es una oportunidad para que los empleados aprendan unos de otros. Luego deben tratar de pensar en soluciones que **eliminan el peligro** del restaurante o que **cambian la manera de hacer el trabajo**. Tal vez esto no sea posible en todos los casos. Deben usar la Hoja de consejos apropiada para sacar ideas. Finalmente, pídale que digan una o dos cosas concretas que el personal o la gerencia puedan hacer para ejecutar la solución en el restaurante. Deles unos cinco minutos para trabajar. Si hay suficiente tiempo, pueden discutir otro peligro.

## ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN

- Pegue una hoja grande de rotafolio en la pared. Haga cuatro columnas tituladas: **Peligro**, **Soluciones existentes**, **Soluciones necesarias** y **Primeros pasos**. Vea el ejemplo más abajo.
- Pregúntele a cada pareja cómo llenarían la tabla para el peligro que eligieron.
- Escriba en las primeras tres columnas lo que le contesten. Por ejemplo:

Peligro	Soluciones existentes	Soluciones necesarias	Primeros pasos
Vaciar el aceite de los recipientes de la freidora.	Reglas sobre cuándo y cómo vaciar el aceite.  Guantes para horno.	Usar recipientes de vaciado automático para que los empleados no tengan que vaciar el aceite a mano.	El empleador necesita comprar e instalar recipientes de vaciado automático.

- La tabla rellena es su plan de acción para lograr un lugar de trabajo más seguro.
- Pídales a todos los participantes que describan algo que aprendieron en este programa de capacitación.
- Dígales a todos por lo menos una cosa nueva que **usted** (como instructor) aprendió, y una cosa que la gerencia hará para hacer que el lugar de trabajo sea menos peligroso, según las actividades que hicieron juntos.

### CONSEJO DE SEGURIDAD PARA EL SUPERVISOR

Una buena manera de darle información al personal sobre cambios de seguridad es mediante reuniones regulares. En estas reuniones también se puede hablar sobre peligros que no fueron cubiertos en esta capacitación y llegar a ideas sobre sus soluciones.

## Lista de control de peligros del restaurante

1. Lea la lista a continuación y marque todos los peligros que usted cree que hay en su restaurante. La lista no abarca todos los peligros, pero le ayudará a pensar en los más frecuentes. Use las líneas en blanco para añadir los peligros que usted considera importantes, pero que no aparecen en la lista.
2. Decida cuáles son los **tres** peligros más grandes, en su opinión. Márquelos con un círculo.

### Cosas calientes

- |   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hornos y asadores    | <input type="checkbox"/> Estufas y parrillas | <input type="checkbox"/> Freidoras |
| <input type="checkbox"/> Hornos de microondas | <input type="checkbox"/> Cafeteras           | <input type="checkbox"/> _____     |

### Cosas filosas

- |                                      |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cuchillos   | <input type="checkbox"/> Máquinas eléctricas de rebanar y de moler | <input type="checkbox"/> Procesadoras de alimentos |
| <input type="checkbox"/> Vidrio roto | <input type="checkbox"/> Abrecajas y herramientas                  | <input type="checkbox"/> _____                     |

### Resbalones y caídas

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pisos resbalosos    | <input type="checkbox"/> Pisos atestados de cosas           | <input type="checkbox"/> Salidas que no están despejadas |
| <input type="checkbox"/> Cordones eléctricos | <input type="checkbox"/> Subirse a algo para alcanzar cosas | <input type="checkbox"/> _____                           |

### Peligros ergonómicos

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Levantar cosas en mala posición o cosas difíciles de manejar | <input type="checkbox"/> Levantar cargas pesadas       | <input type="checkbox"/> Agacharse o alcanzar cosas en mala posición |
| <input type="checkbox"/> Movimientos repetitivos                                      | <input type="checkbox"/> Pasar ratos muy largos de pie | <input type="checkbox"/> _____                                       |

### Robos y asaltos

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Trabajar a solas                | <input type="checkbox"/> Trabajar muy tarde por la noche | <input type="checkbox"/> Manejar cantidades grandes de dinero en efectivo |
| <input type="checkbox"/> Mala visibilidad desde la calle | <input type="checkbox"/> Falta de un sistema de alarma   | <input type="checkbox"/> _____  |

### Sustancias químicas

- |  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Productos para lavar platos | <input type="checkbox"/> Productos de limpieza | <input type="checkbox"/> Pesticidas |
| <input type="checkbox"/> _____                       |  |                                     |

### Otros peligros

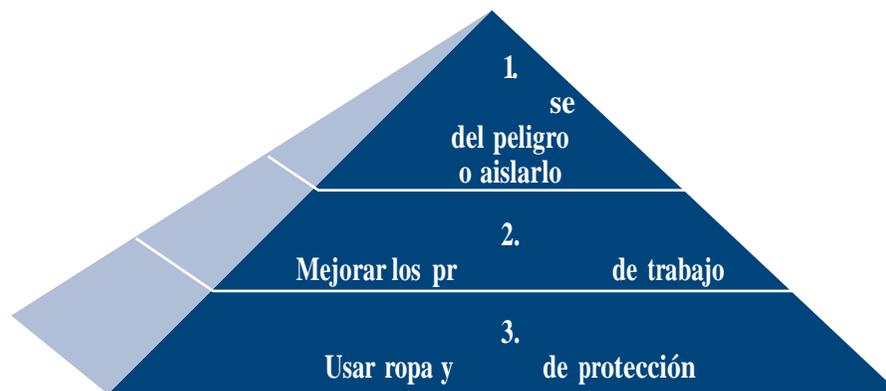
- |                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
|--------------------------------|--------------------------------|

# Cómo aumentar la seguridad en los restaurantes

Hay muchos peligros en los restaurantes, pero también hay medidas que se pueden tomar para mejorar mucho la seguridad. El triángulo de la seguridad muestra las tres maneras principales de proteger a los trabajadores:

La mejor manera de evitar las lesiones es deshaciéndose del peligro por completo (N° 1), o manteniéndolo aislado de los trabajadores, para que nadie pueda lesionarse. Así, ¡el lugar de trabajo en sí se vuelve más seguro!

Algunas veces, el deshacerse del peligro es la solución más difícil o la que toma más tiempo. Mientras tanto, quizás usted necesite protegerse tomando otras medidas.



## EJEMPLO

Muchos trabajadores de restaurantes se queman cuando meten alimentos congelados en las freidoras o cuando limpian las freidoras. ¿Cuáles medidas podría tomar el restaurante para evitar que los trabajadores se quemen?

Pregúntele al grupo:

**1. ¿Hay alguna forma de deshacerse del peligro?**

Instalar freidoras que tiren la grasa automáticamente a la hora de limpiarlas.

**2. ¿Cuáles cambios en los procedimientos de trabajo serían útiles?**

Enseñarles a los trabajadores la importancia de sacudirles los cristales de hielo a los alimentos congelados antes de meterlos en las freidoras, para evitar que la grasa salpique.

**3. ¿Hay ropa o equipo de protección que les serviría a los trabajadores?**

Guantes, manguillas y delantales largos. Deben ser resistentes a la grasa y al calor de 400 grados Fahrenheit por lo menos.

## Hoja de trabajo de identificación y control de los peligros

Peligro	Soluciones existentes	Soluciones necesarias	Primeros pasos
	Eliminar el peligro:		
	Procedimientos de trabajo:		
	Ropa/Equipo de protección:		
	Deshacerse del peligro:		
	Procedimientos de trabajo:		
	Ropa/Equipo de protección:		
	Eliminar el peligro:		
	Procedimientos de trabajo:		
	Ropa/Equipo de protección:		

--	--	--	--

**control de los peligros**

**control de los peligros**

Programa de Salud Laboral  
University of California, Berkeley  
2223 Fulton St., 4th Floor  
Berkeley, CA 94720-5120  
(510) 642-5507  
[www.lohp.org](http://www.lohp.org)