

**PROPUESTA DE DISEÑO SG-SST PARA EL HOTEL EL PORTAL DE LA
DORADA, CALDAS**

Andrea Del Pilar Ariza.

Claudia Andrea Trujillo.

Universidad Escuela Colombiana de Carreras industriales. ECCI.

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Seminario de investigación II.

2020.

**PROPUESTA DE DISEÑO SG-SST PARA EL HOTEL EL PORTAL
DE LA DORADA, CALDAS**

Andrea del pilar Ariza M. Código 96094

Claudia Andrea Trujillo R. Código 96566

Asesor

Gonzalo Eduardo Yepes Calderón

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista en
Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Universidad Escuela Colombiana de Carreras industriales. ECCL.

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Seminario de investigación II.

2020.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado.

Firma del jurado.

Firma del jurado.

Bogotá, diciembre de 2020.

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo a Dios, porque me bendice cada día, por darme fuerzas cada día para lograr culminar este proyecto y cumplir una meta más en mi vida.

A ti Juan Carlos, mi compañero de vida por ser incondicional, por estar conmigo en todo momento, siempre ofreciéndome tu ayuda, confiando siempre en mis capacidades y motivándome a conseguir mis sueños demostrándome tú amor de mil maneras posibles. Te amo.

A mis hijas Verónica, Valeria y Violeta por su apoyo, besos y abrazos derramando su amor por mí. Ellas quienes son mi motor y a quienes quiero darles el mejor ejemplo de responsabilidad y compromiso ante todas las nuevas experiencias que se nos van presentando en nuestra bella vida.

A mis padres, a ellos quienes son la base más importante de mi vida, sus valores inculcados y su ejemplo de vida soy la persona que muestro ante el mundo.

A mis sobrinos, cuñados, por su ánimo y cariño demostrado hacia este nuevo reto.

A mis hermanos en especial a Carlos Arturo por las explicaciones dadas cuando las requería y a ti Juliana por abrirme las puertas de tu empresa y aprender más sobre este nuevo mundo como es la SST.

Andrea del Pilar, compañera de trabajo quien con toda su paciencia, disposición y entrega logramos culminar este proyecto.

CLAUDIA ANDREA TRUJILLO

A mis padres por haberme formado como la persona que soy, muchos de mis logros incluido este, son gracias a ustedes, porque me han motivado constantemente para alcanzar mis anhelos, pero en especial a siempre persistir y terminar todo aquello que iniciamos.

A ti José Luis Moncada Garcia, por tu amor, devoción y paciencia; tu ayuda ha sido fundamental, en todo el proceso del proyecto me motivaste y ayudaste incondicionalmente hasta donde tus alcances te lo permitían siempre recalcando que confiabas en mis capacidades y te lo agradezco grandemente mi cielo.

A mi hija Sunny Daniela, el pedacito de cielo que Dios me concedió para tomar fuerzas y reinventarme personal y profesionalmente, ella es el motor y motivo principal por el cual decidí especializarme porque un hijo nunca es un obstáculo para una madre, por lo contrario, es una razón de peso para querer ser mejor y valorar los esfuerzos realizados en función de buscar un futuro mejor para él.

A Claudia A. Trujillo, por su compromiso y dedicación durante todo el proceso de realización de este proyecto.

ANDREA DEL PILAR ARIZA

AGRADECIMIENTOS

Primero agradecer a Dios por darnos la oportunidad de continuar cumpliendo sueños como lo es el de ser Especialistas en Gerencia en Seguridad y Salud en el trabajo.

A la universidad ECCI y a sus docentes quienes con sus enseñanzas ofrecieron base fundamental para nuestro futuro laboral.

A las directivas del hotel el Portal de la Dorada, quienes confiaron y abrieron las puertas de su empresa para la realización del proyecto “PROPUESTA DE DISEÑO SG-SST PARA EL HOTEL EL PORTAL DE LA DORADA, CALDAS”

A nuestras familias por demostrarnos su amor, comprensión durante este año de dedicación académica.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	13
1. TITULO DEL PROYECTO.....	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROLBEMA.....	16
2.1. Descripción del problema	16
2.2. Formulación del problema	16
2.3. Sistematización del problema	17
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	19
3.1. Objetivos Generales.....	19
3.2. Objetivos Específicos	19
4. JUSTIFICACION.....	21
5. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACION	24
5.1. ESTADO DEL ARTE	24
5.2. MARCO TEÓRICO	30
5.2.1. REFERENCIA HISTÓRICA DE LA APARICIÓN E IMPORTANCIA DE LA SST.....	30
5.2.1.1. Origen de los Sistemas de Gestión en Colombia	32
5.2.1.2. Sistemas de Gestión en SST en las Organizaciones y sus Directrices	35
5.2.2. Riesgos En Labores De Hotelería.....	37
5.3. MARCO INSTITUCIONAL	37
5.3.1. Generalidades.....	37
5.3.1.1. Composición accionaria del hotel.....	38
5.3.1.2. Misión y Visión del hotel	39
5.3.1.3. Estructura Organizacional del hotel.....	40

5.3.1.4. Análisis de Oportunidades y Amenazas.....	41
5.3.1.5. Análisis Cuadro de Mando	42
5.4. MARCO LEGAL.....	47
6. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION.....	52
6.1. PARADIGMA DE LA INVESTIGACION.....	52
6.2. METODO Y TIPO DE INVESTIGACION	52
6.2.1. Fases de la Investigación.....	54
6.3. RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	57
6.3.1. Población Objeto de Estudio.....	57
6.3.2. Materiales y Recursos	58
6.3.3. Técnicas y Procedimientos de la Investigación	61
6.3.4. Cronograma.....	67
6.4. METODO PARA EL ANALISIS DE LA NFORMACION	68
6.4.1. Tipo de Información.....	68
6.4.2. Procesamiento y Presentación de Datos	69
7. RESULTADOS O PROPUESTA DE SOLUCION	72
7.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	72
7.1.1. Primer objetivo.....	72
7.1.2. Segundo objetivo.....	74
7.1.3. Tercer objetivo.....	83
7.1.4. Cuarto objetivo	110
7.2. DISCUSION.....	110
7.3. PROPUESTA DE SOLUCION	115

8. ANALISIS FINANCIERO	118
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
9.1. CONCLUSIONES	120
9.2. RECOMENDACIONES	121
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	124

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Riesgos específicos en el Sector Hotelero	46
Tabla 2. Marco Legal	47
Tabla 3. Población Objeto de Estudio.....	58
Tabla 4. Materiales y Recursos	60
Tabla 5. Cumplimiento de los estándares mínimos SST valores sugeridos... ..	72
Tabla 6. Cumplimiento de los estándares mínimos SST del hotel El Porta de la Dorada.....	73
Tabla 7. Presentación de Riesgos más críticos en el hotel.....	80
Tabla 8. Información básica del hotel.....	85
Tabla 9. Número de trabajadores	85
Tabla 10. Turnos de trabajo	86

Tabla 11. Presupuesto Diseño de SG.SST para el hotel El Portal de la Dorada 2020.118

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuadro de Mando.....	36
Figura 2. Modelode Actividades.....	37
Figura 3. Cuadro de Mando Central.....	57
Figura 4. Cronograma de Actividades.....	74
Figura 5. Criterios de valoración de los estándares mínimos SST Res 0312 de 2019	80
Figura 6. Presentación documentos anexos.....	118

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1.....	90
Gráfica 2.....	94
Gráfica 3.....	95
Gráfica 4.....	95
Gráfica 5.....	96
Gráfica 6.....	96
Gráfica 7.....	97
Gráfica 8.....	97
Gráfica 9.....	98
Gráfica 10.....	99
Gráfica 11.....	99
Gráfica 12.....	100

Gráfica 13.....	100
Gráfica 14.....	101
Gráfica 15.....	101
Gráfica 16.....	102
Gráfica 17.....	102
Gráfica 18.....	103
Gráfica 19.....	104
Gráfica 20.....	105
Gráfica 21.....	105
Gráfica 22.....	106
Gráfica 23.....	106
Gráfica 24.....	107
Gráfica 25.....	108
Gráfica 26.....	108
Gráfica 27.....	109
Gráfica 28.....	109
Gráfica 29.....	110
Gráfica 30.....	110
Gráfica 31.....	111
Gráfica 32.....	111
Gráfica 33.....	112
Gráfica 34.....	112
Gráfica 35.....	113
Gráfica 36.....	113
Gráfica 37.....	114

Gráfica 38.....	114
Gráfica 39.....	115
Gráfica 40.....	115
Gráfica 41.....	116
Gráfica 42.....	116
Gráfica 43.....	117
Gráfica 44.....	118
Gráfica 45.....	118

INTRODUCCION

El SG-SST es una herramienta esencial de carácter obligatorio para todo tipo de establecimientos comerciales, porque contribuye de manera efectiva en la preservación de la vida, la seguridad y la salud a través de prácticas y controles adecuados en todos los procesos propios del servicio de cualquier organización en el país, ya sea para aumentar la competitividad, reducir sobrecostos y mejorar la calidad de vida de los trabajadores en general. En el presente documento, se consigna el marco teórico y legal sobre el cual se basa un SG- SST, igualmente se presenta la investigación realizada mediante la realización de un análisis por el método integral balance scorecard y un análisis de oportunidades y amenazas del Hotel el Portal de La Dorada. El hotel objeto de investigación aún no cuenta con un SG-SST establecido y reglamentado en temas de sostenibilidad, salud y seguridad en el trabajo que permita proveer las condiciones adecuadas para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje, así como en su funcionamiento en general tanto para los empleados como para el mercado objetivo y los clientes. Para lo anterior las bases principales del diseño de dicho SG-SST a proponer serán el decreto 1072 de 2015, la resolución 0312 de 2019, la GTC 45 versión 2012 y la guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje cómo respecta a la organización en cuestión.

RESUMEN

Las autoras del presente proyecto tuvieron como objetivo diseñar el Sistema de Gestión en Seguridad en Salud en el trabajo, para el hotel El Portal de la Dorada, ubicado en el municipio de Caldas teniendo como base la resolución 0312 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 con el fin de dar cumplimiento a los estándares mínimos en SST y junto con la NTS TS 002 como la guía para la implementación para los establecimientos de alojamiento y hospedaje teniendo en cuenta los aspectos de sostenibilidad ambiental, socio cultura, y económico en el desarrollo de la actividad económica turística. Para llevar a cabo este documento se aplicaron los método deductivo – inductivo, el método inductivo- deductivo y el método de análisis y síntesis. Los resultados obtenidos dieron a conocer la importancia de tener implementado el SG STT con el fin de controlar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores y la mejora continua del servicio que presta el hotel fomentando así un entorno laboral seguro y saludable, cumpliendo con todos los requisitos legales a los que tiene derecho un trabajador en Colombia, fortalecer la credibilidad del Hotel El Portal de la Dorada ante sus competidores y ante los turistas, disminuye la rotación y ausentismo del personal, se crea una cultura de auto cuidado y de prevención dentro de su cargo laboral y se fomenta la mejora continua de los servicios que ofrece las directivas tanto a los trabajadores como a los clientes y demás colaboradores de la organización.

Palabras clave: Sistemas, gestión, salud, seguridad, normatividad, cumplimiento.

SUMMARY

The authors of the project aimed to design the Occupational Health Safety Management System for the El Portal de la Dorada Hotel, located in the municipality of Caldas based on Resolution 0312 of 2012, Decree 1072 of 2015 of Colombian Law, in order to comply with the minimum standards in OSH along with the Colombian Sectoral Technical Standard (NTS TS 002) as the guide for the implementation for accommodation and lodging establishments, considering the aspects of environmental, socio-cultural, and economic sustainability in the development of tourist economic activity. To perform this task, the following investigation methods were applied: the deductive-inductive method, the inductive-deductive method and the analysis and synthesis method. The results showed the importance of implementing Occupational Health & Safety Management System (SG STT) in order to control the risks that employees are exposed to and improve the services the hotel provides; for the sake of a safe and healthy work environment, in contemplation of all the legal requirements that an employee in Colombia is entitled; In the interest of improving the credibility of the Hotel El Portal de la Dorada among its competitors and tourists; for decreasing staff turnover and absenteeism, creating a culture of self-care and prevention of each job position and improving constantly the services that directors offer to employees, clients and other collaborators of the organization.

Key words: Systems, management, health, security, compliance.

1. PROPUESTA DE DISEÑO SG-SST PARA EL HOTEL EL PORTAL DE LA DORADA, CALDAS

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

El Hotel El Portal de La Dorada, carece de un sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo determinado apropiadamente que los guíe en ese tema específico, es de gran importancia la disposición para garantizar y velar tanto por la salud como el bienestar de los participantes en general, actualmente la situación presentada es que no se cuenta con un protocolo formal que apoye a la administración en la promoción y prevención de riesgos laborales y seguridad en general, que contribuyan a minimizar las posibles eventualidades desafortunadas que puedan desencadenar a futuro en un accidente de trabajo o enfermedad laboral bajo los lineamientos y bases de la legislación vigente aplicable.

Con lo anterior descrito se ve la necesidad de presentar una propuesta de diseño de un SG-SST para dicho hotel el cual sea una herramienta base para la promoción y prevención que se ajuste a las demandas de quienes lo administran.

2.2. Formulación del Problema

Teniendo en cuenta lo que de conformidad está establecido en el numeral 5° del artículo 2.2.4.6.8 Decreto 1072 de 2015, que hace parte de las responsabilidades del empleador en el desarrollo del Sistema de Gestión en SST, está el de garantizar la

operación o funcionamiento teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad nacional vigente en materia de SST armonizando con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos laborales. Establecido lo anterior, de igual manera el artículo 3 del Capítulo I de la Resolución 0312 de 2019, las empresas, empleadores y contratantes con 10 o menos trabajadores clasificados con riesgos I, II y III deben cumplir los estándares mínimos con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

Con respecto al anterior enunciado, se puede afirmar que el Hotel El Portal de La Dorada no posee actualmente un Sistema de Gestión en SST establecido adecuadamente, además de no cumplir a cabalidad con la normatividad colombiana, lo cual representa un riesgo en materia de salud ocupacional, siendo desconocidas las consecuencias tanto a nivel de sanciones legales, así como también, a posibles incidentes y accidentes laborales que puedan desencadenar en una enfermedad laboral o evento mortal.

“¿Qué acciones y estrategias debe contemplar el SG-SST en el Hotel El Portal De La Dorada para mejorar las condiciones laborales de los empleados y su correcto funcionamiento para cumplir con la normatividad nacional vigente?”

2.3. Sistematización del Problema

- ¿Cuáles son los alcances legales que el Hotel El Portal de la Dorada puede asumir por no tener un sistema de gestión de riesgo en seguridad y salud?
- ¿En qué medida el Hotel El Portal de la Dorada brinda un servicio realmente seguro y de calidad guiados bajo qué ley y fundamentos nos

de actualidad?

- ¿Qué tan conscientes son los gerentes y administrador de la importancia de la prevención en estas actividades?
- ¿Son reflexivos en cuanto a la necesidad de estar bajo un sistema de seguridad social? ¿Creen necesario implementar un sistema de SST?
- ¿Comprenden los beneficios que ofrece un sistema de gestión de riesgos profesionales?
- ¿Los empresarios tienen los conocimientos de las implicaciones económicas ante alguna eventualidad?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un *Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo* para el Hotel El Portal de la Dorada ubicado en el Municipio de la Dorada del departamento de Caldas basados en la guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y la normatividad nacional vigente en materia de SST en respuesta a la necesidad de reforzar las actividades correspondientes a la promoción y prevención de riesgos laborales.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.2.1 Realizar el diagnóstico inicial identificando el estado actual del hotel en el área de seguridad y salud en el trabajo con el fin de analizar el cumplimiento de los requisitos legales que aplican en SST según la normatividad de la NTS TS 002, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.
- 3.2.2 Identificar los peligros por medio de la Guía técnica GTC -45 - Versión 2012 mediante el reconocimiento, la evaluación y el análisis de los riesgos que se presentan en el Hotel El Portal de la Dorada, estableciendo los controles necesarios para la realización de las actividades y tareas propias de la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje.
- 3.2.3 Establecer, ordenar y determinar la normativa nacional vigente aplicable al hotel Portal de la Dorada en materia de Seguridad y salud en el trabajo fortaleciendo la matriz de requisitos legales con la finalidad de evitar sanciones futuras.

3.2.4 Diseñar el SG- SST del Hotel Portal de la Dorada a través de un manual de SST con la política institucional, objetivos y la documentación requerida en cuanto a procesos, procedimientos y registros con el fin de promover la importancia de la SST salvaguardando el bienestar de los trabajadores.

4. JUSTIFICACION

El inicio del turismo en Colombia y teniendo en cuenta la línea del tiempo, se remonta hacia el año 1954 con la creación formal de ACOTEL, “Asociación Colombiana de Hoteles” en Barranquilla, hacia el año siguiente se formó la asociación de líneas aéreas internacionales en Colombia “ALAICO” en Bogotá, El 24 de octubre de 1957 el gobierno creó la Empresa Colombiana de Turismo por Decreto 0272. Mientras que los restaurantes se agremiaron en la Asociación Colombiana de Grandes Restaurantes (ACOGRAN). En 1959, la alcaldía de Bogotá creó el Instituto de Cultura y Turismo de Bogotá. Ya en 1963 se inaugura el primer hotel resort en Santa Marta, el cual fue el Hotel Irotama. Desde ese año hasta el 2013 el turismo fue avanzando exitosamente en el país, ya en enero de 2013 se observa que la contribución total del sector de viajes y turismo al producto interno bruto fue de 37 billones de pesos (5.4% del PIB) ofreciendo grandes oportunidades de empleo directos e indirectos incrementándose en 1.157.170 trabajos, adicional a esto la inversión en viajes fue de 7.7 billones de pesos. Al año siguiente y Según un reporte de World Travel and Tourism Council (WTTC), el turismo en Colombia crecería un 6,2 por ciento durante 2014. El informe destaca la buena economía y la importancia social que está tomando el sector turístico. (Apoyo s. f.)

El gobierno ha dirigido este sector a diferentes lugares como son las riveras de los ríos, el sol y playa tanto en la costa Pacífica como Atlántica, agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura promoviendo la economía local de sitios con potencial de desarrollo; también promover el trabajo conjunto entre los sectores público y privados viéndose favorecida la economía, compartiendo inversiones en donde un gran capital va hacia el mercadeo y publicidad resaltando la diversidad de cada una de las regiones del país.

En cuanto al municipio de la Dorada, la alcaldía ha dirigido sus estrategias de promoción hacia el mejoramiento de sus condiciones actuales teniendo en Cuenta el aprovechamiento de los recursos turísticos y el ordenamiento territorial, la conservación de los recursos y su recuperación, la habilitación de infraestructuras en general, la mejora de la calidad del destino, del producto y de sus servicios y el aumento de la demanda y su diversificación; por otro lado se desarrolló un plan estratégico de turismo proyectando a la región como un sitio turístico de orden nacional e internacional.

Dentro de la investigación previa se ha evidenciado que el turismo sostenible permite mostrar las bondades del territorio y a la vez se conservan los recursos naturales, reduciendo los niveles de pobreza por el hecho de que éste es uno de los pocos sectores en los que la mayoría de los países poseen una ventaja en cuanto a la particularidad en la cultura, flora y fauna natural, además del clima, artesanías, y paisajes no alterados por el ser humano. El alto potencial de expansión geográfico de las actividades turísticas, que permite extender sus beneficios incluso a zonas y destinos más lejanos y aislados del mundo. Los visitantes ya sean nacionales o internacionales cada día desean más los destinos menos conocidos, más tranquilos, diferentes y novedosos que tengan la capacidad de atracción turística de muchos espacios naturales.

Desde otro punto de vista, vemos que la hotelería es un sector económico que ofrece oportunidades de estabilidad laboral, demandando mano de obra local incluyendo a mujeres y jóvenes que lastimosamente son la categoría más excluida. Por otra parte, y en base a la guía NTS TS 02 donde especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, EAH; definidos por los niveles básico de sostenibilidad y el nivel alto de sostenibilidad, esta

guía presenta objetivos claros para la Certificación de Calidad Turística además de objetivos primordiales del Sello Ambiental Colombiano.

Con lo anteriormente planteado y la información obtenida se pretende llegar a fortalecer las condiciones del hotel “El Portal de la Dorada” proporcionando un grado de capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo tanto a sus directivos, como a los empleados de las diferentes áreas del hotel mediante la práctica de controles desde la prevención con el fin de promover el interés en el reconocimiento de los riesgos y la implementación de las medidas presentes para mitigarlos. De la misma forma, contribuir en la transformación del hotel en el municipio de la Dorada, fortaleciendo la promoción y prevención en materia de seguridad.

La prevalencia del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo en este sector socio económico, es relevante desde el punto de vista organizacional, debido al impacto de sanciones legales que estas empresas pueden tener ya que sus colaboradores están en constante riesgo de sufrir incidentes, accidentes y o enfermedades laborales graves.

Este proyecto busca diseñar y documentar, el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST de acuerdo con los requisitos de la guías NTS TS 02 y la resolución 0312 de 2019 en el hotel El Portal de la Dorada, en el departamento de Caldas determinando el cumplimiento de estos requisitos al identificar los peligros, valorar y controlar los riesgos a los que están expuestos los empleados, directivos y visitantes lo cual será de gran utilidad como base de datos para diseñar futuros sistemas de gestión para el control y prevención de riesgos laborales para empleados y usuarios en este tipo de organización.

5. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 ESTADO DEL ARTE

Teniendo en cuenta los estudios anteriormente realizados acerca del tema, se logró obtener como resultado una serie de investigaciones las cuales dan a conocer la relevancia del mismo en cuanto a su aplicación en las diferentes organizaciones a nivel nacional e internacional en el sector hotelero; La seguridad y salud laboral ha sido un gran tema que ha despertado el interés de los investigadores en cuanto a la necesidad del diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en sus organizaciones.

Entre las investigaciones nacionales las cuales han aportado a este proyecto se encuentran:

En el año 2017 en la universidad autónoma de Occidente en la ciudad de Santiago de Cali se realizó una investigación con el propósito de establecer una propuesta para integrar los sistemas de gestión de sostenibilidad con la Norma NTS TS 002, y el decreto 1072 de 2015 y el decreto 1443 de 2014 de seguridad y salud en el trabajo junto con el sistema de gestión de calidad con el que cuenta el Hotel San Fernando actualmente y de forma que se le facilite la documentación, organización y el mantenimiento de las tres siguientes normas; NTC ISO 9001:2015, NTS TS 002:2014 Y SG-SST con el decreto 1072 y 1443.

Entre las conclusiones que los investigadores lograron plantear para esta investigación destacan que “el Sistema de Gestión Integral funciona como base primordial en el desarrollo del hotel y sus procesos, ya que estos son identificados y monitoreados, generando una mejora continua a través de la retroalimentación del cliente, permitiendo la determinación y prevención de los riesgos laborales y aspectos e

impactos ambientales propios de la actividad económica del Hotel”. (Pinto Herrán, 2017)

Como se citó anteriormente en los resultados de esta investigación es de anotar que, en definitiva, el correcto funcionamiento de una empresa en este caso del sector Hotelero en gran medida dependerá de una buena gestión de aplicación del SG-SST, teniendo así mayor control y podrá generar programas de prevención de los riesgos laborales.

En otro proyecto de investigación realizado también por la Universidad Autónoma de Occidente en el año 2017, este tuvo como objetivo “Brindar apoyo al Hotel NH Royal Cali. Dando prioridad al diseño y aplicación de los requisitos para la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST”; en dicha investigación se planteó la formulación del problema buscando dar respuesta al interrogante “¿Cuál es el beneficio que trae para el Hotel NH Royal Cali recibir apoyo para el desarrollo de actividades requeridas para la implementación del SG-SST?”. En esta investigación fue realizada una encuesta de evaluación del Sistema de Gestión de la empresa dando como resultado a una de las preguntas realizadas, donde se hizo “referencia al impacto que ha generado las herramientas que ofrece el Hotel midiendo su efectividad”, siendo que los resultados arrojaron que la población considero que el impacto de las herramientas para garantizar las condiciones de seguridad y salud dentro del Hotel es bueno con un 35%, 29% de la población consideraron que es muy buena, y la población encuestada restante consideraron que es regular con un 20% y un 16% considero ser malo. (Marmolejo & Paola, 2017).

Es de precisar que del correcto funcionamiento de la implementación de un SG-SST,

este generara en el recurso humano impactos tanto positivos como negativos en cuanto a las herramientas o estrategias que estas organizaciones utilicen para el control y riesgos laborales y las garantías de condiciones propicias en cuanto a su seguridad y salud en el ejercicio de sus funciones laborales.

Posteriormente, en el año 2018, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, se adelantó una investigación, la cual tuvo como objetivo “mejorar el Modelo Estratégico Integral para el Sistema General de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, que lleva a cabo el HOTEL ESTELAR de Paipa, para optimizar el Sistema manejado actualmente”. Los resultados de esta investigación de acuerdo con las entrevistas realizadas, los investigadores pudieron identificar que un 40% de la población estuvo de acuerdo en que los suministros de los E.P.P si son adecuados el ciento por ciento, otro 40% de la población estuvo de acuerdo que los E.P.P son adecuados sin embargo estos podrían mejorar, y por último un 20% de la población no estuvo de acuerdo considerando que los E.P.P son malos. (Rojas et al., 2018 s. f.) Este estudio investigativo permitió reconocer una vez más la relevancia del mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión, siendo para este caso la garantía de los E.P.P, como factor fundamental para el adecuado desarrollo y cumplimiento de las actividades laborales.

En esta misma línea encontramos que en el año 2018 por parte de la Universidad de Cundinamarca, se desarrolló un estudio el cual tuvo como objetivo “Elaborar una propuesta para la Implementación del sistema de Salud Ocupacional, Higiene y Seguridad Industrial para la Empresa ECO BOUTIQUE HOTEL, mediante el análisis de los puestos de trabajo y la identificación de los factores de riesgo”. En este estudio a los empleados

les fue aplicada una encuesta, la cual arrojó como resultados que la gran mayoría de los empleados de planta de esta organización “no tienen claros los funcionamientos y conocimientos de salud ocupacional y seguridad en el trabajo”; otra conclusión importante que se logró identificar en esta investigación fue que por medio de ella los investigadores pudieron demostrar “la importancia de la implementación de estos sistemas de gestión de calidad en los lugares de trabajo”. (D. E. Silva & Contreras, 2018). Es importante destacar la necesidad de capacitar al recurso humano en el conocimiento para la identificación y prevención de factores de riesgo, permitiendo también así un mayor compromiso por parte de los empleados para un manejo eficaz del Sistema de Gestión en su organización.

Por otra parte, en el año 2019, en la Universidad Católica de Manizales, se realizó un trabajo de investigación para el “Diseño del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa Hoteles GPS ubicado en la ciudad de Cali basado en el capítulo 6 del decreto 1072 del 2015 y la resolución 0312 del 2019”. Los resultados de esta investigación en cuanto al cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, arrojaron que el cumplimiento de los estándares se dio en un 15% según la normatividad para lo cual los investigadores concluyeron que “ la Empresa HOTELES GPS se encuentra en un nivel crítico frente al cumplimiento de los requisitos de la Resolución 0312 de 2019 por lo tanto se deben establecer las acciones necesarias para dar cumplimiento a la norma”. (Benavides Muñoz et al., 2019). La investigación científica en este tipo de organizaciones hoteleras, juega un papel a destacar, ya que este estudio permitió a la Empresa HOTELES GPS, identificar que esta empresa no se encuentra cumpliendo con los requisitos legales de aplicación del SG-SST, lo cual además de las consecuencias para la salud y la seguridad de los

empleados en cuanto a la exposición a peligros y riesgos del desarrollo de actividades, también queda en evidencia el incumplimiento frente a los entes legales lo cual también podría generar consecuencias negativas para la organización.

Otra investigación realizada en el año 2018, por la Universidad Nacional UNAD, consistió en “Analizar, evaluar y verificar la implementación y la transición al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), del Hotel Hampton By Hilton Cali en el segundo semestre de 2018”. Esta investigación obtuvo resultados la evidencia de que el Hotel no cuenta con un delegado responsable para el seguimiento del sistema de gestión, siendo que esta tarea es realizada por el encargado del área del talento humano de este hotel, y estos no cuentan con la capacitación en el área de salud ocupacional encontrándose fallas en la ejecución del programa de SG-SST. (Camacho, D.R. et al 2018 s.f). Es de destacar los resultados de esta investigación, ya que en Colombia al igual que el Hotel Hampton, son innumerables estas empresas que no cuentan e incluso restan importancia en cuanto a la contratación de personal capacitado en el área de seguridad laboral, como ya se mencionó en los resultados de la investigación, se presentan falencias para el cumplimiento idóneo con lo exigido por la normatividad legal, poniendo en riesgos significativos al capital humano e incluso a sus clientes quienes son los generadores del capital económico y solvencia de la organización.

A nivel internacional es donde más investigaciones y diseños de proyectos se han realizado entre ellas damos a conocer las siguientes:

Existen diversas investigaciones acerca del diseño para la implementación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, uno de estos estudios se aplicó en un hotel basado en la norma OHSAS 18001 2007; dicha investigación tuvo como objetivo

principal el “Diagnóstico de la situación actual de un hotel con características básicas en materia de salud y seguridad ocupacional y la propuesta de un plan de mejoras; en esta investigación se realizó además un trabajo de campo para “identificar las fortalezas y debilidades, así como la revisión de la documentación llevada por la administración en donde posteriormente compararlo con las normas y reglamentos de seguridad industrial y salud ocupacional”. Los problemas identificados en esta investigación fueron entre ellos “la falta de políticas de seguridad y salud en el trabajo, falta de objetivos departamentales, falta de procedimientos, falta de control de la documentación del sistema de gestión y la falta de un plan de capacitación basado en un diagnóstico de necesidades”. (Chaimadán. & Minango, s. f.). Teniendo en cuenta los objetivos y resultados de esta investigación se destaca la importancia de los SG-SST en los hoteles, ya que es vital que estas estén en un constante diagnóstico en todo lo relacionado con la salud y la seguridad de su recurso humano, permitiendo un oportuno y adecuado control de posibles riesgos laborales futuros.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) de Madrid España, en el año 2019, creó una guía para la gestión de evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero, teniendo como objetivo general dispuesto por la mesa y por el grupo de trabajo de prevención de riesgos laborales es el de disponer, a nivel estatal, de una guía no normativa, que oriente sobre la adecuada gestión y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero”. (Guía para la gestión de evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero). (INSST, 2019 s. f.). El diseño de guías o instructivos en cuanto a la aplicación del SG-SST, es de gran conveniencia tomada como una herramienta de apoyo para las empresas del sector hotelero, ya que estas guías facilitan una mejor contextualización y

la facilidad del paso a paso para la implementación y evaluación de los diferentes riesgos presentes en estas empresas y posteriormente proponer planes de acción de mejor frente al control de estos.

En el año 2014, la universidad del salvador publica un trabajo investigativo, teniendo como propósito principal “Investigar objetivamente las causas que pueden propiciar un accidente de trabajo y las enfermedades profesionales, con el fin de promover las medidas de seguridad necesarias para evitar que se repitan, y de esta manera cumplir con lo establecido en la Ley General de prevención de riesgos en los lugares de trabajo”. En esta investigación lograron identificar que existen falencias en los hoteles salvadoreños en el municipio de Antigua Cuscatlán, en cuanto a señalizaciones, siendo que estas se encuentran mal ubicadas o ausencias en las diferentes áreas. (Castro Gonzalez, A.Z. et al. 2014). Esta investigación da lugar a considerar una vez más la relevancia de la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, para garantizar el bienestar del recurso humano de estas empresas y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

5.2 MARCO TEORICO

5.2.1 REFERENCIA HISTÓRICA DE LA APARICIÓN E IMPORTANCIA DE LA SST.

La vida del hombre siempre ha estado en riesgo en sus diferentes ámbitos laborales, y esto no es algo nuevo, desde la época de la prehistoria se evidenciaron hallazgos en donde el hombre primitivo empezó a construir herramientas para la caza y la vivienda teniendo varias situaciones de ensayo – error; posteriormente se observa que el riesgo continúa con actividades artesanales y agrícolas en la edad de Bronce, luego las

una de las grandes civilizaciones, en este caso Egipto, empieza a utilizar elementos para la protección de los esclavos, logrando destacar como arneses, sandalias y andamios como implementos de seguridad. Caso específico del faraón RAMSÉS II pensaba que, si él cuidaba a los esclavos en la construcción de sus esfinges, ofreciendo mayor, descanso, comida y bebida trabajarían con mayor gusto y las estatuas quedarían mejor diseñadas estéticamente. Posteriormente llega Hipócrates como el padre de la medicina y describe enfermedades propias de los mineros, formulando para su autocuidado baños higiénicos para disminuir o evitar la saturación de plomo, además descubrió que muchas causas de las enfermedades se relacionaban con el ambiente social, familiar y laboral (460-370 a.c.). Aristóteles por su lado, aportó estudios sobre deformidades físicas relacionadas con las ocupaciones de las personas lo que propone actividades de prevención. (Gallegos, s. f.). Ya en el siglo X se crean las primeras universidades y por ende surgen primeras leyes para proteger a los trabajadores y es en Alemania que en 1473 sale el primer panfleto señalando las primeras enfermedades laborales. Años después Bernardino Ramazzini realizó un estudio más amplio incluyendo más de 54 profesiones, describiendo más de 1000 casos de intoxicaciones, gracias a su dedicación y al estudio de las enfermedades laborales es llamado “el padre de la salud ocupacional”

A partir de 1760 hasta 1830 con la revolución industrial se empieza a introducir maquinarias para la ejecución de trabajos para la producción en serie, provocando enfermedades laborales y en las minas además de las enfermedades, también se encontraban expuestos a accidentes de trabajo en donde los mayores expuestos eran las mujeres y menores de edad derivados no solo por la falta de protección sino también por las largas jornadas laborales. Posterior a todas las circunstancias anteriores y con el objetivo principal de realizar acciones para el cuidado de la salud y el bienestar del

trabajador se empiezan a crear organizaciones en donde la más importante es la “organización internacional del trabajo. OIT” la cual fue creada en 1919 como parte del tratado de Versalles que terminó con la primera guerra y con el fin de promover el progreso social y resolver a través del diálogo y la cooperación los problemas sociales y económicos que generaban los conflictos de intereses. (Rodgers & Internationale Arbeitsorganisation, 2009).

5.2.1.1. Origen de los sistemas de gestión en Colombia

Todos los temas relacionados con la salud ocupacional han ido evolucionando y tomando fuerza, en el caso Colombia los programas de salud ocupacional han sido grandes logros en donde los sectores industriales, sociales, culturales, económicos y legales se han venido desarrollándose a la par con la globalización y por ende a la concientización del bienestar del recurso humano de cada organización por medio de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mejorando las condiciones laborales, es por esto que también el país ha venido robusteciendo la legislación empezando con la “ley Uribe” o “ley 57 de 1915” la cual define el concepto de accidente de trabajo y regula las reparaciones por parte del empleador, en 1918 con la ley 48, se dicta una medida la medida de salubridad pública y se provee la existencia de habitaciones higiénicas para la clase trabajadora. A partir de allí empiezan a establecerse más normatividad y las más relevante es la ley 9 de 1979, ya que fue la primera aproximación expresando que “la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socioeconómico del país; su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en la que participarán el gobierno y los particulares” (Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0009_1979], s. f.).

Como complemento llegan otras normas entre las destacables están la ley 100 de 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral, en el 2015 el gobierno colombiano unificó las normas laborales en el “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” conteniendo toda la información en el decreto 1443 de 2014 en el Libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6 del decreto 1072 del 2015, otra de las normas importantes por las cuales se rige el trabajador es la resolución 0312 de 2019 en la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y el Código Sustantivo Del Trabajo en donde se ve reflejado que en Colombia se están haciendo grandes esfuerzos para la prevención de la enfermedad laboral y los accidentes de trabajo y promocionar la salud tanto física como mental del trabajador.

Completando lo anterior y relacionándolo al tema específico de este trabajo de grado, el sector de hotelería ha presentado varias facetas, desde las posadas precarias condiciones estructuras hasta las actuales con las más alta calidad y comodidad. Como ya es sabido el río Magdalena fue la mayor vía de transporte de mercancías entre los departamentos, y sabiendo que los viajes eran largos y tediosos los pueblos sobre las costas del río empezaron a ofrecer hospedaje tanto a visitantes tanto nacionales como extranjeros y es en el municipio de Honda en 1989 que se inaugura el primer hotel, pero además de todas las comodidades para los turistas también se presentaron diferentes obstáculos en los que se destaca la gran cantidad económica para la inversión más el tiempo a largo plazo para recuperarla, ganancias temporales según épocas vacacionales, inconsistencia en el recurso humano y obviamente los riesgos profesionales para los trabajadores de las diferentes cargos laborales, sin contar con la situación actual que se

presenta por la emergencia sanitaria por le COVID-19, la cual ha afectado no solo a este sector sino también a nivel mundial como fuente directa e indirecta de empleo.

Además de todos los obstáculos que se presentan en Colombia siempre ha tenido gran crecimiento hotelero y por ende el gobierno crea organismos con el fin de reglamentar este sector y por medio de la ley 86 de 1931 “Por la cual se fomenta el turismo en el territorio de la República” (LEY 86 DE 1931, s. f.) posterior a esta norma se crea la “corporación Hotelera de Colombia” y luego “la asociación Colombiana de Grandes Restaurantes) con objetivos similares sobre la reclamación de sus respectivos derechos.

En la actualidad es de gran importancia tener un Sistema De Gestión En Seguridad y Salud En El Trabajo, sin importar el tamaño de la empresa, actividad económica, infraestructura (incluso en la actualidad, que como consecuencia de la pandemia COVID– 19 son muchas las empresas que por modificaron sus metodologías para ser 100% virtuales, manejando teletrabajo; economizando en servicios que anteriormente se veían como imprescindibles). Pero entonces que es un SG-SST. Esta es una herramienta para la mejora continua de las organizaciones, utilizando diferentes procesos en la toma de decisiones, mejorando productividad de la empresa, pero sobre todo teniendo como base el bienestar del trabajador. Estos procesos de SST ofrecen diferentes métodos de evaluación y además ofrece alternativas de prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo, evaluando medidas de eficacia y eficiencia para el cumplimiento de los objetivos planteados. Para lograr un sistema de gestión se utiliza un concepto dado por William Deming y es el ciclo Deming o también llamada ciclo PHVA el cual consta de cuatro pasos los cuales aportan en el mejoramiento continuo de la empresa.

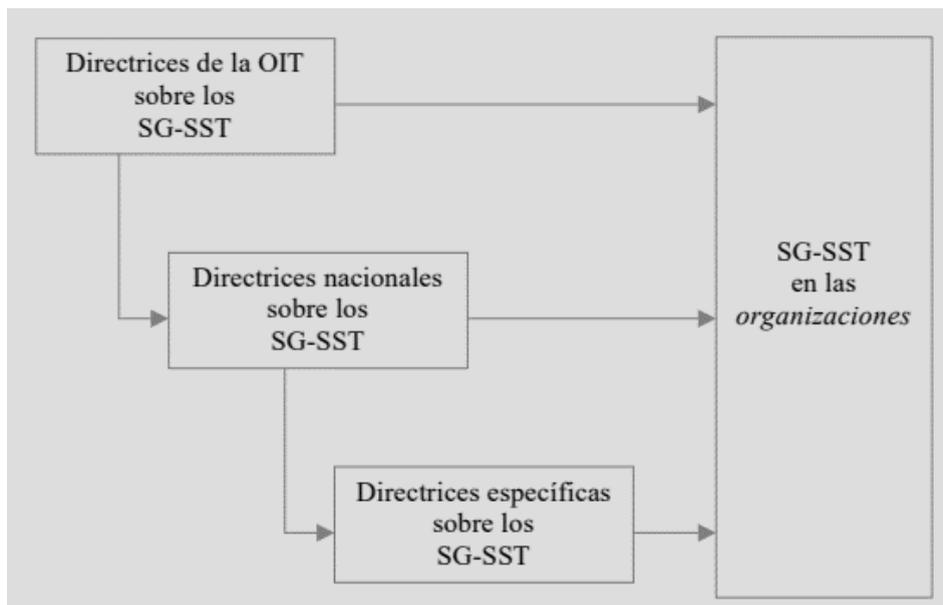
Estos pasos son P: Planear, en este primer paso lo que se realiza es la definición de objetivos y las acciones para alcanzarlos, se continúa con el paso dos, que es H: Hacer: en este momento se ponen en práctica las acciones planeadas por medio de un plan, El tercer paso es el de V: Verificar si se están cumpliendo con los objetivos al igual que identificar las actividades que sean más efectivas para el logro de los objetivos. Por último, el A: Actuar: en donde se analizan los resultados con el fin de tener control en la elaboración de informes y comparar efectos.

5.2.2 Sistemas de Gestión en las Organizaciones y sus Directrices.

Para continuar con las normas requeridas en el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, independiente de la actividad económica y del tipo de actividades se deben de tener en cuenta directrices, normas en SST; entre ellas se tiene a la ILO – OSH – 2001 la cual es un convenio de directrices relativas a los sistemas de gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, éstas pautas se tuvieron en cuenta con base en la Organización Internacional del Trabajo OIT, teniendo como soporte los principios básicos de seguridad y salud de los trabajadores, esta directriz da como objetivo de “contribuir a proteger a los trabajadores contra los peligros y a eliminar las lesiones, enfermedades, dolencias, incidentes y muertes relacionadas con el trabajo” (Beres, s. f.).

Su política nacional hace referencia a la designación de varias empresas competentes para la revisión de la política, la cual debe de ser coherente con los sistemas de gestión de la SST, por otro lado, entre las directrices se debe manejar elementos del marco nacional para los SG-SST dirigidas hacia las organizaciones.

Figura 1.

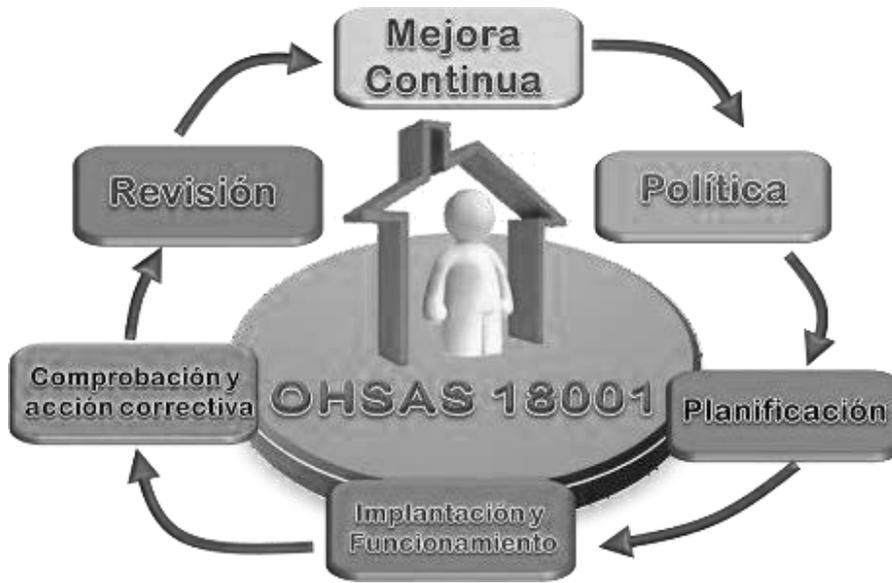


(Beres, s. f.)

De igual forma, se debe tener en cuenta que cada organización tiene sus lineamientos, los cuales van dirigidos según sus condiciones y necesidades específicas, teniendo en cuenta el tamaño, infraestructura, tipo de peligros y niveles de riesgos.

Además de todas las normas que se deben considerar para la implementación de un SG-SST se debe incluir la OHSAS 18001 la cual es una norma internacional que proporciona requerimientos para la implementación de un SG-SST la cual está dirigida en la identificación y control de riesgos y la toma de medidas necesarias para la prevención de accidentes de trabajo. En la última versión su objetivo es la máxima integración de la salud y seguridad en el trabajo con otros sistemas de gestión como es la ISO 9001 y la ISO 4001, además de enfatizar en los planes de control. Cuando se habla de integración de sistemas se tiene en cuenta la gestión de calidad, el medio ambiente y la SST.

Figura 2.



(«OHSAS 18001 Norma de integración de Salud y Seguridad en el trabajo», s.f.)

5.3 MARCO INSTITUCIONAL

5.3.1 Generalidades.

Por otra parte, y con el transcurrir del tiempo el sector turístico ha tomado gran fuerza e importancia en el área comercial, dado que el ser humano se ha transformado y el sector hotelero se viene imponiendo desde hace mucho tiempo en el área ejecutiva y de negocios. El Hotel El portal de la Dorada es un establecimiento dedicado al alojamiento y hospedajes iniciando en el año 2016, durante estos 4 años y con las medidas pertinentes, poco a poco ha ampliado su capacidad de hostería además de en la reapertura incluir otros servicios los cuales por diversos temas y en la actualidad por la emergencia sanitaria y de salud pública no se han ofrecido. Cabe resaltar que estos servicios se encuentran aún en proceso de adecuación donde los costos han sido asumidos con los ingresos económicos que el mismo establecimiento viene recibiendo en la prestación de servicio de hospedaje (antes de la declaración de la emergencia sanitaria COVID - 19) y aportes del propietario principal.

5.3.1.1 Composición accionaria del hotel.

La composición accionaria está constituida únicamente por una pareja de esposos en donde el representante legal y Gerente es el Señor RAFAEL GRARCIA BELTRAN y la administración está en cabeza de la Señora SUNILDA CRUZ, quienes desde la apertura del mismo han venido aprendiendo sobre el manejo de hospedajes y gestión turística de manera empírica, orientados por un asesor externo y con la colaboración de personal que viene capacitándose sobre la marcha del día a día causando inconvenientes en la gestión de los recursos tales como los insumos de limpieza y asepsia del hotel como también en los de uso para los clientes en la prestación del servicio.

En lo que se refiere a inventario y al control de consumo (ya sea por desperdicios y/o sustracción no consentida para fines personales de los empleados), por otra parte, el manejo del recurso humano a pesar de estar organizado tres turnos diarios no ha sido eficaz ni eficiente, presentando inconvenientes por constantes ausentismos laborales especialmente en las áreas de la cocina y camarería. Este hotel está categorizado como uno de los hoteles con mayor prestigio en el municipio de La Dorada por su aire familiar, tradicionalista y el alto grado de confort que brinda a sus huéspedes, consta inicialmente con 22 habitaciones disponibles al público de estrato socioeconómico medio-alto y con capacidad de expansión a 34 habitaciones en total, brindando tarifas y créditos corporativos especiales a una amplia variedad de empresas, así como también a extranjeros.

Sus instalaciones físicas cuentan con cuatro plantas y están dispuestas de la siguiente manera: la primera se encuentra destinada para parqueaderos, recepción, sala de espera y oficinas administrativas; la segunda planta cuenta con once (11) habitaciones y un salón

social abierto para uso de los huéspedes en cualquier momento del día con su debida sección de cafetería autoservicio; la tercera planta está habilitada únicamente para once (11) habitaciones y finalmente en el cuarto piso (proceso de remodelación) se encuentran el restaurante (el cuál fue trasladado ya que inicialmente operaba en la segunda planta, por problemas de mal diseño arquitectónico y para facilidad de la prestación del servicio), el salón social, el gimnasio, el turco (no está abierto al público aun), el área de piscina y la zona de lavandería, cabe resaltar que el hotel cuenta con una ascensor para facilitar el acceso a las plantas más altas y para favorecer el tránsito de las personas en estado de discapacidad física o avanzada edad.

5.3.1.2 Misión y Visión del hotel.

La MISIÓN del hotel es brindar a sus huéspedes un ambiente cómodo y tranquilo, con el fin de satisfacer sus necesidades con un excelente servicio de calidad, contando con un grupo de Talento Humano que estará a disposición para el requerimiento del cliente. Por otro lado, la VISIÓN es ser reconocido para el año 2025 como un hotel líder en el Magdalena Medio, siendo la mejor opción y así promover el turismo en el Municipio de La Dorada, teniendo en cuenta el desarrollo sostenible a través de los procesos ambientales y asegurando estabilidad laboral para todos sus colaboradores. Tanto la visión como la misión son de conocimiento general dentro de la empresa y debidamente publicado. Desde el momento de la inducción del personal no se encuentran documentos que soporten la responsabilidad por el cuidado de los recursos, tanto al personal de altos mandos directivos como a los demás empleados. Con el fin de dar cumplimiento a las políticas éstas deben ser legalizadas en forma escrita al igual que el reglamento interno ya que no existen registros físicos, hasta el momento esto se da a conocer en forma verbal que con el tiempo dejan de ser constantes afectando el cumplimiento de los objetivos y metas trazados por la organización.

5.3.1.3 Estructura Organizacional del hotel.

La estructura organizacional es vertical, encabezada por el Gerente, sigue en la cadena de mando el administrador quien es el canal directo entre el área de contaduría y gestión de calidad y SST, dentro de la labor administrativa esta la dirección de los servicios de alojamiento y de alimentos en donde encontramos a los recepcionistas, camareras, botones y cocineras. Los procesos organizacionales están identificados, pero realmente no están constituidos y no cumplen su rol porque no se cuenta con un sistema de gestión de calidad que complemente, controle y regule dichos procesos que son llevados a cabo por personal sin contratación directa ya sea por ser familiares que prestan el servicio en calidad de ayuda y otros que trabajan a distancia con la ayuda de la recopilación del recepcionista y el administrados que en su mayoría desconocen muchos conceptos importantes por falta de capacitación.

La calidad y rendimiento del servicio se mide a través de la implementación de entrevistas y encuestas realizadas durante el registro de salida del huésped con un formato propio muy simple y sin codificar y en la mayoría de las ocasiones no es realizada por olvido de la tarea por parte de la recepcionista a pesar de ser exigida por el jefe inmediato. La reserva de habitaciones la realizan los clientes a través de los canales de comunicación como el e-mail, WhatsApp, vía telefónica y personalmente en la recepción. Todos estos canales de comunicación están disponibles las 24 horas los siete días de la semana.

El huésped o los clientes, son parte fundamental para el crecimiento del cualquier hotel, y este caso no es la excepción fortaleciendo el objetivo principal de la organización, por ello y para una rápida atención y manejo de los procesos de

alojamiento, el hotel se encuentra en un proceso de adquisición, capacitación e implementación de un software hotelero para pasar a la facturación electrónica en donde se integre y apliquen principios de sostenibilidad en materia de responsabilidad ambiental y corporativa que desde el 2019 se ha intentado establecer pero hasta el momento no se ha implementado en su totalidad debido a la capacidad de adaptación del personal y la falta de asesoría.

5.3.1.4 Análisis de Oportunidades y Amenazas.

El análisis demuestra que el hotel Portal de la Dorada como organización presenta las siguientes oportunidades y amenazas concretas:

OPORTUNIDADES

- El internet como un aliado en materia de publicidad y canal de comunicación para la adquisición del servicio a través de la reserva, dado que permite al huésped conocer tarifas y visualizar las ilustraciones en donde se ve claramente los elementos que hacen parte del confort de las habitaciones, así como los paquetes turísticos y servicios adicionales disponibles en el hotel.
- Capital humano como ventaja competitiva, se manejan varios turnos y se cuenta con personal base y flotante siendo consecuentes con la adecuada carga laboral para la prestación de un servicio eficiente, así como la rotación del mismo para dar cumplimiento al principio de equidad, estableciendo convenciones justas.
- Apoyo de las entidades regionales públicas del departamento de Caldas y el Municipio de Aguadas y La Dorada, incluyendo al hotel entre las organizaciones que hacen parte de la lista para la realización de sus eventos regionales para ayuda en materia de productos y servicios turísticos y religiosos ya sean a entidades privadas o

gubernamentales actividades como capacitaciones y certificación en materia del ESCNNA (Estrategia nacional de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes) por medio de FONTUR (Fondo nacional del turismo) y La Policía Nacional.

AMENAZA

- Descenso del turismo interno, esto debido al deterioro de los sitios turísticos del municipio y la reciente estructuración vial de la ruta del sol en donde conecta al Municipio de Purnio directamente con Puerto Salgar, dejando parcialmente anulado el cruce del puente que comunica a La Dorada con Puerto Salgar como antiguamente estaba dispuesta como variante de paso obligatorio a los turistas o transeúntes provenientes del interior del país en dirección de los departamentos costeros y los Santanderes. Por otra parte, la reciente emergencia sanitaria y de salud pública mundial COVID-19 y el aislamiento obligatorio decretado por El Presidente de la Republica.

DEBILIDADES

- Altos costos fijo debido al seguro hotelero, por alojamiento, la depreciación, operación y mantenimiento de las instalaciones.
- Insuficiente capacidad y reconocimiento crediticio para afrontar grandes pérdidas económicas y no pertenecer a las cadenas hoteleras reconocidas para lograr beneficio y soporte económico empresarial.
- En materia de sostenibilidad, el municipio no cuenta con abastecimiento de productos propios del servicio de alojamiento como son los de tipo sanitario y aseo en general que sean de línea amigable con el planeta y por ello existen alzas en el

transporte de materiales e insumos requeridos en el hotel, así como poca constancia en los proveedores.

- El municipio ofrece mano de obra poco calificada generando en algunos momentos inconvenientes a la hora del mantenimiento general del establecimiento y la prestación del servicio.

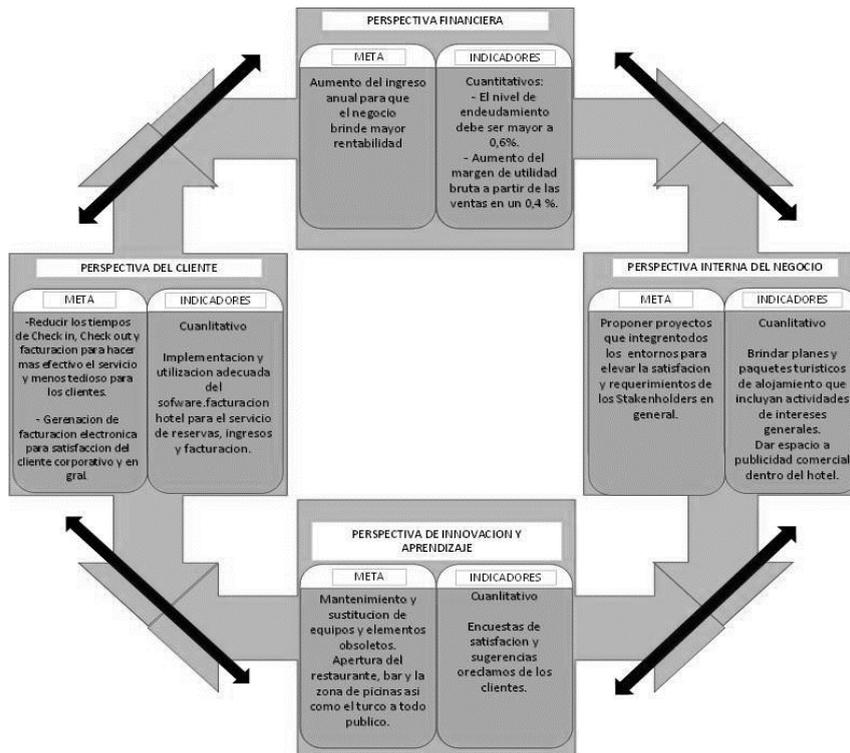
FORTALEZAS

- Productos con elementos totalmente nuevos y listos para estrenar, los cuales permiten mayor confiabilidad y confort al cliente en materia de higiene.
- Manejo de servicios adicionales, tipo pensión de alojamiento mensual para empresas fijas en la adquisición del servicio, sostenimiento de tarifas en las habitaciones, servicio de restaurante, comedor y lavandería, de igual forma prestación de salón para eventos, reuniones y fiestas de todo tipo que no atenten contra la moral, valores y costumbres de la Comunidad Doradense.

5.3.1.5 Análisis Cuadro de Mando.

Figura 3

Cuadro de Mando



Teniendo en cuenta la ilustración del Integral Balance Scorecard (Cuadro de Mando integral) dispuesto para el hotel, para cada una de las perspectivas analizadas, existen objetivos definidos de acuerdo a las necesidades del mismo y son medidos por indicadores que son registros de forma manual no digitalizada lo que hace extenuante y en ocasiones poco confiable su uso por que induce a errores a la hora de ser involucrados en aspectos de temas económicos o de referencia de consumo, siendo preocupante porque poco contribuyen al cumplimiento de la misión, visión y la ejecución efectiva de las estrategias tanto organizacionales como comerciales igualmente que el gerente o administrador trate de implementar para su mejoramiento si no se cuenta con una guía clara como lo es un sistema de gestión integral para el hotel debidamente diseñado y estructurado.

Por otra parte, es de vital importancia realizar proyectos que integren gestión ambiental, seguridad e higiene en el trabajo al igual que la responsabilidad social y corporativa para que ayuden en conjunto a la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los Stakeholders para que de esta manera el hotel pueda resaltar en el sector turístico y hotelero ante sus mayores competencias por parte de otras empresas prestadoras o afines al servicio de alojamiento.

Concluyendo, el Hotel El Portal de Las Dorada cuenta con un gran número de clientes fijos, conformado por empresas como de personas naturales que aportan en gran medida en la generación de ingresos relevantes, siendo clientes procedentes tanto de la capital del país, como de los departamentos aledaños de Ibagué y Medellín, cabe resaltar que no solo es visitado por ciudadanos colombianos si no extranjeros provenientes de Brasil, Suiza, Ecuador, Venezuela y Argentina.

5.3.2 Riesgos En Labores De Hotelería

Teniendo en cuenta las diferentes actividades en el sector hotelero, es de gran importancia determinar que existe una gran rotación de personal aumentando las contrataciones en épocas de vacaciones y disminuyendo durante el resto del año y el hotel El Portal De la Dorada no es la excepción. Así mismo y desde el punto de vista de la prevención, esta rotación constante de personal crea un gran problema en este tipo de locales comerciales ya que en su mayoría no alcanzan a tener una inducción profunda y completa antes de iniciar sus labores, haciendo difícil incluso cumplir con las exigencias normativas tanto en seguridad y salud en el trabajo como las que deben cumplirse en la Ley de Prevención de riesgos laborales.

A continuación, se dará a conocer los riesgos específicos que se pueden observar en la industria hotelera en las tareas diarias dependiendo de los cargos laborales.

Tabla 1. Riesgos específicos del sector hotelero.

PELIGRO	DESCRIPCIÓN
Eléctrico:	<ul style="list-style-type: none"> • Electrocutación y electrización. • Quemaduras. • Proyección de partículas.
Mecánico:	<ul style="list-style-type: none"> • Atrapamiento, aplastamiento. • Caída de personas al mismo nivel.
Locativo:	<ul style="list-style-type: none"> • Caídas de personas a distinto nivel, especialmente cuando se realizan trabajos de limpieza en altura.(«▷ Riesgos laborales específicos en el sector de hostelería», 2018) Golpes. • Cortes. • Caída de objetos.
Físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Quemaduras por contactos térmicos o proyección de comidas o líquidos calientes • Exposición a ruido procedente del movimiento de la vajilla, cubiertos, botellas, etc. y debido a la charla de los clientes, especialmente alto en las horas punta. («▷ Riesgos laborales específicos en el sector de hostelería», 2018) • Exposición a temperaturas elevadas especialmente en la zona de cocina. También destacamos la exposición a bajas temperaturas ya que muchos locales del sector hotelero disponen de cámaras frigoríficas.(«▷ Riesgos laborales específicos en el sector de hostelería», 2018)
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Explosiones • Incendios • Fugas de gas
Químicos	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición a contactos químicos durante el uso de productos de limpieza para instalaciones y zonas comunes.
Biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Contactos biológicos al manipular productos y carnes crudas y durante la limpieza de aseos.
Ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> • Sobreesfuerzos debido a la manipulación manual de cargas o mercancías. • Adopción de posturas forzadas. • Realización de movimientos repetitivos.(«Manipulación manual de cargas – Riesgos Laborales», s. f.)
Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes in itinere. • Agresiones por personas

5.4 MARCO LEGAL

Enunciar la normativa en lo referente a la Seguridad y Salud en el trabajo es primordial, ya que nos permite revisar la situación actual del país con respecto al tema de legislación y que es necesario por ello la hemos agrupado de la siguiente manera. A continuación, se dará a conocer la norma colombiana que le compete al sector económico de servicios del que pertenece la hotelería y el turismo en el país. Tabla 2.

Marco Legal

NORMA	AÑO	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia	1991	Constitución de los derechos humanos. («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CONSTITUCION_POLITICA_1991]», 1991)
Ley 46	1918	Por la cual se dicta una medida de salubridad pública y se provee a la existencia de habitaciones higiénicas para la clase proletaria. («LEY 46 DE 1918», 1918.)
Ley 37	1921	Seguro colectivo obligatorio. («Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0037_1921]», 1920.)
Ley 10	1934	pérdida y rehabilitación de derechos políticos y por la cual se establecen algunos derechos de los empleados («LEY 10 DE 1934», 1934)
Ley 96 Consolidación de ministerio de higiene y previsión social.	1938	Ministerio de trabajo y Ministerio de salud y protección. («Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0096_1938]», 2019)
Ley 44	1939	Se crea seguro obligatorio, indemnizaciones para accidentes de trabajo. («LEY 44 DE 1939», 1939.)
Ley 6	1945	Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre convenciones de trabajo, asociaciones profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial de trabajo. («Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0006_1945]», 2019.)
Código Sustantivo del Trabajo	1951	Regulan las relaciones entre trabajadores y empleadores, se establecen prestaciones que estarán a cargo del empleador y primeras medidas sobre higiene y seguridad en el trabajo. («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO]», 1950)
Ley 9	1979	Generó la obligación normativa para preservar, conservar y mejorar la salud humana, así como reglamentar las actividades y competencias de salud pública para asegurar el bienestar de las personas. (<i>LEY 0009 DE 1979.pdf</i> , 1979)
Estatuto de seguridad industrial	1979	Se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. (<i>Res_2400_1979.pdf</i> , 1979)
Resolución 2400		
Resolución 2413	1979	Por la cual se dicta el Reglamento de Higiene y Seguridad para la Industria de la Construcción. («Derecho del Bienestar Familiar

NORMA	AÑO	CONTENIDO
		[RESOLUCION_MINTRABAJO_RT241379]», 1979)
Decreto 586	1983	Por la cual se crea el comité de salud ocupacional. («DECRETO 586 DE 1983», 1983)
Decreto 614	1984	Expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. («Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_0614_1984]», 1984)
Resolución 2013	1986	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. («Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINSALUD_R2013_86]», s. f.-a)
Resolución 1016	1989	Expedido por el Ministerio de Trabajo, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. («Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINTRABAJO_RT101689]», 1989)
Resolución 2013	1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo. («Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINSALUD_R2013_86]», 1986)
Resolución 1792	1990	Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido. («Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINSALUD_R1792_90]», 1990)
Ley 50	1990	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo. («Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0050_1990]», 1990)
Resolución 1075	1992	Expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por lo cual reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional. («Colombia - Resolución núm. 1075, de 24 de marzo de 1992, sobre prevención y control de farmacodependencia, alcoholismo y tabaquismo en los trabajadores.»., 1992)
Ley 100	1993	Seguridad social integral.
Decreto 1295	1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [DECRETO_1295_1994]», 1994)
Decreto 1772	1994	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. («Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_1772_1994]», 1994)
Decreto 1834	1994	Por el cual se reglamenta la integración y funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales. («DECRETO 1834 DE 1994», 1994.)
Decreto 2644	1994	Por el cual se expide la Tabla única para las indemnizaciones por pérdida de la capacidad laboral entre el 5% y el 49.99% y la prestación económica correspondiente. («Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_2644_1994]», 1994.)
Decreto 1530	1996	Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto Ley 1295 de 1994. Enfermedad laboral y Accidente de trabajo con muerte del trabajador. («Decreto-1530-1996 Secretaría Jurídica Distrital», 1996.)
Ley Clopatofsky Ley 361	1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones. («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0361_1997]», 1997)

NORMA	AÑO	CONTENIDO
Decreto 873	2001	Por el cual se promulga el "Convenio número 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo", adoptado por la 71a. Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985. («Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_0873_2001]», 2001.)
Ley 1616	2002	por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [DECRETO_1616_2003]», 2003)
Ley 776	2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [DECRETO_1616_2003]», 2003)
Circular unificada	2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. («ARL SURA - Riesgos Laborales - ARL - Circular unificada 2004»)
Resolución 156	2005	Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones. (<i>RESOLUCIÓN 0156 DE 2005.pdf</i> , 2005)
Resolución 627	2006	Por la cual se establece la norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental. («Resolución 0627 de 2006 Secretaría Distrital del Hábitat», 2006)
Ley 1098	2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. («Derecho del Bienestar Familiar [LEY_1098_2006]»)
Ley 1109	2006	SE APRUEBA EL "CONVENIO MARCO DE LA OMS PARA EL CONTROL DEL TABACO", HECHO EN GINEBRA, EL VEINTIUNO (21) DE MAYO DE DOS MIL TRES (2003). («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1109_2006]», 2006.)
Decreto 3039	2007	Se adopta el plan nacional de salud pública. Promoción de la salud – calidad de vida. (<i>DECRETO 3039 DE 2007.pdf</i>)
Decreto 1575	2007	Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano. (<i>Decreto-1575-de-2007.pdf</i>)
Resolución 2844	2007	Por la cual se adoptan las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional Basadas en la Evidencia para dolor lumbar, desordenes musculoesqueléticos y hombro doloroso. (<i>resolucion_2844_colombia.pdf</i> , 2007)
Resolución 2646	2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (<i>RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf</i> , 2008.)
Resolución 1918	2009	otras disposiciones. Regulación de la práctica de las evaluaciones médicas y el manejo del contenido de las historias. (<i>RESOLUCIÓN 1918 DE 2009.pdf</i>)
Circular 38	2010	se indican ciertas determinaciones e instrucciones referidas a los espacios libres de humo y de sustancias psicoactivas en las empresas. («ARL SURA - Riesgos Laborales - ARL - Circular unificada 2004», 2010)
Ley 1562	2012	El órgano que se encuentra vigente en la normatividad colombiana conformado por representantes del empleador y de los trabajadores y con responsabilidades y facultades en materia de prevención de riesgos es el COPASST, que es la sigla de Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. (<i>Ley-1562-de-2012.pdf</i>)
Decreto 1072	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. (<i>DECRETO_1072.pdf</i> , s. f.)
Ley 1523	2012	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. («Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1523_2012]»)
Decreto 1607	2002	Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales. (<i>DECRETO 1607 DE 2002.pdf</i> , 2002)
Decreto 0723	2013	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de

NORMA	AÑO	CONTENIDO
		las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones. (<i>articles-17041_documento.pdf</i> , 2013)
Decreto 1477	2014	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. («Decreto 1477 de 2014 (actualizado) - Nueva tabla de enfermedades», 2014)
Decreto 1443	2014	El gobierno Nacional dicta la disposición para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Se formaliza el nombre de Comité paritario en seguridad y salud en el trabajo a los antiguos COPASO y de vigía de seguridad y salud en el trabajo a los vigías en salud ocupacional («Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_1443_2014]».)
Decreto 472	2015	Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones. («DECRETO 472 DE 2015», s. f.)
Resolución 0312	2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. (<i>Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf</i> , 2019)

NORMA TÉCNICA	TÍTULO	CONTENIDO
NTC 1461	Higiene y seguridad. Colores y señales de seguridad	Establece definiciones, colores de seguridad, colores de contraste, diseño de símbolos gráficos y clasificación de las señales. («HIGIENE Y SEGURIDAD. COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD.», 1987.)
NTS TS 002	Guía para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible	Establecimiento de alojamiento y hospedaje; sostenibilidad; aspectos ambientales, socioculturales y económicos; desarrollo sostenible del turismo. (<i>ICONTEC. NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIA NTS TS 002. Establecimientos - Buscar con Google</i> , 2006)
GTC 45 versión 2012	Guía de diagnóstico de condiciones de trabajo o panorama de factores de riesgo, identificación y valoración.	Definiciones, requisitos y escalas para la valoración de riesgos que generan enfermedad profesional. (<i>gtc450.pdf</i> , 2012)
ILO/OSH 2001	Directrices de la OIT SG-SST	Recomendaciones establecidas por la OIT que reflejan valores e instrumentos para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores.
OHSAS 18001 1999	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: implantación	Orientaciones sobre su contenido y aportación a la eficacia de los sistemas preventivos, considerando su interrelación con el marco reglamentario vigente

6. MARCO METODOLOGICO

6.1. PARADIGMA DE LA INVESTIGACION

Esta investigación se trabajó bajo un paradigma positivista también denominado paradigma cuantitativo, empírico - analítico racionalista basándose en conductas observables y objetivas, generando datos numéricos que serán analizables para arrojar resultados y conclusiones de acuerdo con la población objeto de estudio. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) Esto de acuerdo con el cumplimiento de la normatividad aplicable en el marco de la SST a la gestión del hotel El Portal de la Dorada.

6.2. METODO Y TIPO DE INVESTIGACION

A través del método de investigación científica, se realiza un proceso sistemático, organizado y objetivo con el fin de responder a la problemática del Hotel El Portal de La Dorada que carece de un SG-SST establecido y reglamentado en temas de sostenibilidad, salud y seguridad en el trabajo, el cual le permita implementar las condiciones adecuadas para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje, así como en su funcionamiento en general tanto para los empleados como para el mercado objetivo y los clientes.

En el estudio de campo, la investigación es desarrollada en el hotel EL PORTAL DE LA DORADA, el cual está ubicado en el Municipio de La Dorada (Caldas), a través de una relación directa e indirecta con las áreas de gerencia

general, administración y el personal de cada proceso que se extiende de ellas, que hacen parte de las funciones propias de la organización para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje.

Por otro lado, mediante una serie de cuestionarios previamente elaborados, se pudo conocer la estructura manejada para el funcionamiento del hotel, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del mismo; así como también la valoración de cada una de las personas, en los aspectos de higiene y de seguridad presentes a la hora de la realización de sus funciones laborales.

Para continuar con el desarrollo de la investigación, también hemos adoptado métodos guías como:

- **Método deductivo – inductivo.**

En este método se parte de lo general hacia lo particular, a través de la aplicación de la normativa para sustentar la investigación realizada y el análisis de los datos recopilados de acuerdo con las actividades propias del servicio de alojamiento y hospedaje realizadas por el personal de dicha área comercial en general.

- **Método inductivo – deductivo.**

En esta parte fue aplicado un proceso sintético, en donde fueron estudiados aspectos particulares de las actividades laborales del personal en general del hotel, estableciendo un sustento teórico general. Aquí la encuesta, la entrevista y

la observación directa cumplió un papel de suma importancia para el estudio de la problemática y la formulación de la solución de esta, a través de la búsqueda, recolección y sistematización adecuada de la información.

- **Método de análisis y síntesis.**

Para este método se procede a separar uno a uno los aspectos relevantes para la realización de su estudio de forma individual, es decir analizar y reunir de manera tanto lógica como racional los elementos sueltos para un estudio total a través de la aplicación del ciclo PHVA y recursos como el estudio de campo, la entrevista y bibliografía.

ENFOQUE

Finalmente, la metodología se basa en una investigación con un enfoque mixto, dado que existe una descripción en lo que se refiere a la recolección y el análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos los cuales han contribuido a un mayor entendimiento de la problemática así como del estado inicial y desarrollo de las funciones del hotel El Portal De La Dorada en cuanto a lo que se refiere a la normativa aplicable en salud y seguridad en el trabajo basados en los componentes propios de cada puesto de trabajo; siendo sustentada la base teórica de la investigación mediante consulta de fuentes bibliográficas como textos, revistas, apuntes, documentos varios, así como fuentes informáticas e internet.

6.2.1 Fases de la investigación.

La **primera fase** consiste en la realización de la evaluación inicial de

estándares mínimos según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 en su Artículo 2.2.4.6.16 para poder establecer la información suficiente y realizar un adecuado proceso de planeación para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) que se desea proponer, e identificar las prioridades en la misma línea, es muy importante realizar la evaluación inicial con todos los elementos establecidos por la normatividad para examinar el sistema y revisar la información y documentación asociadas con cada criterio complementado por el artículo 3 del Capítulo I de la Resolución 0312 de 2019, en donde se reglamente que las empresas, empleadores y contratantes con 10 o menos trabajadores clasificados con riesgos I, II y III deben cumplir los estándares mínimos con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

En la **segunda fase**, teniendo en cuenta la Guía Técnica Colombiana GTC – 45 versión 2012 mediante la apropiación y reconocimiento de conceptos y definiciones así como también la clasificación de los peligros presentes precisando la herramienta para recolectar apropiadamente la información necesaria, para identificar los peligros y valoración de los riesgos asociados a las labores de hotelería y turismo en cada puesto de trabajo, mediante el uso de la tabla de peligros consignada en la guía técnica de base, para como paso a seguir hacer la identificación de los controles aplicables en la fuente, en el medio o en las personas, luego hace la calificación el riesgo asociado a cada peligro hallado, teniendo en cuenta los controles existentes que están siendo aplicados para finalmente verificar la eficacia de los mismos, así como también las probabilidades y las consecuencias en caso de presentarse deficiencias en el

proceso en el cual se establecen los criterios para la aplicación de los controles para las labores propias del servicio que ofrece el hotel en estudio. En síntesis, aquí se tienen las tareas y actividades propuestas para la realización propiamente dicha del proyecto, las características conceptuales y técnicas específicas en SST.

La **tercera fase** es la interpretación y análisis de los datos obtenidos en las fases anteriores, se pasa a revisar y aplicar los requisitos legales para la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo en cuenta temas como riesgos laborales, los estándares mínimos establecidos por el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales que se apliquen en materia de seguridad y salud en el trabajo incluidos los lineamientos de la Guía NTS TS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje. Por de otro lado contribuyendo con el establecimiento de componentes propios para constituir el marco organizacional como lo son la política, objetivos, planificación, aplicación, evaluación inicial, auditoría y mejora del SG-SST y el mejoramiento continuo de los resultados mediante la presentación de un Manual SST.

En la **cuarta fase**, se dará la realización y presentación del diseño y la elaboración cada uno de los documentos necesarios para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, procedimientos para el desarrollo de procesos gerenciales, administrativos y operativos, plan de formación, entrenamiento y capacitación, planes de trabajo, planes para la atención y respuesta de emergencias, programas de promoción y prevención de la salud, fichas técnicas, formatos de registro y control, matrices, indicadores y

demás documentos; lo cuales estarán referenciados en el Manual SST y estarán anexos como soporte, cuya entrega se hará efectiva mediante medio magnético (CD ROM).

6.3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Dentro de la presente sección, se describen la población objeto de estudio involucrada en las actividades propias de la prestación del servicio y funcionamiento del hotel El portal de la Dorada de acuerdo con cada uno de los procesos identificados. De igual manera está consignada la descripción de los materiales y cantidades utilizadas, así como también, las técnicas, procedimientos y cronograma de trabajo.

6.3.1 Población Objeto De Estudio.

La población de estudio involucrada consta de un total de 15 personas, teniendo en cuenta personal base como flotante y contratistas; esta población está conformada de mujeres y

hombres entre las edades de 20 y 80 años, con diferentes cargos y niveles de educación.

Tabla 3. *Población Objeto de Estudio*

RANGOS DE EDAD	ÁREA O DEPARTAMENTO	TIPO DE CONTRATACION	NUMERO DE TRABAJADORES	GENERO
35 – 80 años	Administrativo	Base Nomina todos (Contratación directa)	5	4 femenino 1 masculino
20 – 60 años	Operativos	Base nomina 5 personas (Contratación directa) Flotantes 5 personas (Por prestación de servicios)	10	6 Femenino 4 Masculinos

6.3.2 Materiales y Recursos.

Todos los materiales y recursos contemplados fueron utilizados durante el proceso y desarrollo de la propuesta de diseño del SG-SST que permitirá la implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, en pro de la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo objeto de estudio y también, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en el Hotel El Portal De La Dorada con sus respectivos según corresponda, puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones.

Para una mayor comprensión y correcta interpretación en la siguiente tabla 4,

a continuación, se explicará que comprende, encierra o enmarca cada una de las categorías dadas a los materiales o recursos aquí contemplados.

- *Materiales o recursos financieros*, comprende o representan las inversiones o Aportes en dinero, ya sea para recursos educacionales, salarios o asesorías que debieron ser pagadas para uso y desarrollo de las actividades propias del proyecto, entre otros.
- *Materiales o recursos tecnológicos*, son aquellas herramientas electrónicas, digitales o de otra índole que estuvieron a disposición para el desarrollo del proyecto tales como equipos de oficina y todos los elementos de oficina necesarios, así como también todas las herramientas de comunicación pertinentes.
- *Materiales o recursos físicos*, son los que están representados en los espacios en los cuales se puede reunir el personal para ejecutar las actividades propias del proyecto.
- *Materiales o recursos humano*, son todas las personas de la organización y Personal externo, que participaron tanto de forma directa o indirecta en las actividades del desarrollo de la propuesta del diseño del SG-SST.

Tabla 4. *Materiales y Recursos*

<i>MATERIAL O RECURSO UTILIZADO</i>					
<i>CANTIDAD</i>	<i>DESCRIPCION</i>	<i>FINANCIERO</i>	<i>TECNOLOGICO</i>	<i>FISICO</i>	<i>HUMANO</i>
<i>Mas de 100 fuentes</i>	<i>Fuentes Bibliográficas digitales</i>		<i>X</i>		
<i>1 edificio dividido en 4 plantas o pisos</i>	<i>Las instalaciones físicas del hotel</i>			<i>X</i>	
<i>15 personas</i>	<i>Soporte y asesoría durante las actividades de inmersión inicial y profunda para la recolección de datos en la aplicación del método inductivo-deductivo</i>				<i>X</i>
<i>2 unid</i>	<i>Ordenadores o PC para recolección y procesamiento de datos</i>		<i>X</i>		
<i>2 unid</i>	<i>Espacios en donde cada investigador realizaba labores para la formulación y desarrollo del proyecto</i>			<i>X</i>	
<i>MATERIAL O RECURSO UTILIZADO</i>					

<i>CANTIDAD</i>	<i>DESCRIPCION</i>	<i>FINANCIERO</i>	<i>TECNOLOGICO</i>	<i>FISICO</i>	<i>HUMANO</i>
<i>1 unidad</i>	<i>Vehículo de transporte</i>			<i>X</i>	
<i>2 personas</i>	<i>Investigadores involucrados en el proceso y fases desarrolladas para el proyecto</i>				<i>X</i>
<i>\$ 23' 700.00</i>	<i>Inversión educativa</i>	<i>X</i>			
<i>2 personas</i>	<i>Asesoría y acceso a información de la ARL SURA en relación al hotel en temas SST.</i>	<i>X</i>			
<i>50 unidad</i>	<i>Equipo de oficina y comunicaciones para el desarrollo de actividades y tareas propias de la investigación para la realización del proyecto</i>		<i>X</i>		

6.3.3. Técnicas y Procedimientos de la Investigación.

Dentro del marco legal existen unos lineamientos para el proceso de diseño de SG-SST a nivel internacional entre ellos está la aplicación del Ciclo PHVA el

cual se subdivide en cuatro pasos permitiéndonos mejorar el proceso de la investigación; este ciclo fue presentado en los años cincuenta por el estadístico estadounidense Edward Deming. Este método de gestión es esencial por su efectividad y eficacia, al ser un modelo dinámico y flexible, el cual puede ser aplicado en otros campos como así mismo, en los procesos de sistema de gestión como es el caso de la etapa de diseño del SG-SST propuesto.

Cada etapa del ciclo corresponde a una fase y como anteriormente mencionamos aquí se agruparon en tres objetivos a cumplir. Esta inicialmente el Planificar; actividad que consiste en construir los objetivos, estrategias, métodos y procesos que sean necesarios para conseguir las metas planteadas, es decir que aquí se partió para la formulación del plan de acción, de acuerdo a las políticas preestablecidas en el hotel, pero antes se realizó el diagnóstico de la situación real del mismo, analizando su macro y microentorno en lo que respecta los aspectos en SST que es nuestro caso. Seguidamente está el Hacer, aquí está la ejecución e implementación del plan de acción realizado, es decir, se lleva a cabo la elaboración de la investigación científica y la documentación de la propuesta de diseño de la misma. Finalmente, están Verificar y Actuar, donde la primera, se fundamenta en realizar el seguimiento y medición de las acciones, evaluando los resultados de las tareas ejecutadas en el proceso investigativo y de diseño; la segunda radica en tomar las acciones para mejorar el desempeño de los procesos, dependiendo si los resultados se ajustan o no a las metas u objetivos definidos, realizando las correcciones y modificaciones que sean necesarias.

Además del Ciclo PHVA, se utilizaron técnicas y procesos diseñados para la

aplicación del método científico y los demás métodos relacionados en esta sección para la elaboración de la propuesta presentada, los cuales son expuestos y explicados brevemente a continuación:

TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN:

- Entrevista: Conversación que se da entre los directivos y empleados, así como también con los asesores internos y externos involucrados en el proceso de investigación, esta se realiza con el fin de obtener información relevante para la investigación y como herramienta a dar respuestas a las hipótesis de la investigación.

En este estudio la entrevista se realizó al gerente y administrador del hotel, con el objetivo de conocer e identificar y analizar las amenazas y oportunidades del hotel objeto de estudio, diagnóstico de condiciones en cuanto los riesgos presentes en los procesos, actividades y tareas del capital humano dentro propias de SST. Dentro de las entrevistas a desarrollar de manera inicial se encuentran las siguientes cuyas fichas técnicas se encuentran en el **Anexo 1:**

1. Entrevista con el Gerente General del hotel El Portal de La Dorada.
2. Entrevista con la Administración del hotel El Portal de La Dorada.

- Observación Directa: esta técnica fue tomada como método para la recolección de información veraz, ya que observando directamente cada una de las áreas y lugares de trabajo permitió al investigador de campo conocer y evidenciar en tiempo real la gestión de los riesgos presente en el hotel. Se

realizó una serie de visitas al hotel para identificar las áreas y puestos de trabajo en los cuales exista la posibilidad de generarse accidentes e incidentes a partir de los diferentes tipos de riesgos presente, y así plantear las acciones de mejora necesarias.

- Encuesta: es una herramienta utilizada en los estudios de investigación, la cual facilita la recolección de la información precisa referente al tema de estudio. para la presente investigación esta encuesta consta de una serie de preguntas orientadas a los aspectos específicos planteados a resolver para este estudio en el hotel. El hotel tiene 15 empleados, y de estos se seleccionó una muestra equivalente a 6 individuos del recurso humano, esta encuesta tuvo como objetivo dirigirse al personal de empleados teniendo en cuenta las funciones específicas que tienen a cargo cada uno de ellos; se encuestó al recurso humano ya que es este el que se encuentra directamente involucrado con los riesgos de la empresa.

Para este caso se presentarán 4 tipos de encuestas que serán nombradas a continuación y su descripción, así como la ficha técnica estarán estipulados en el

Anexo 2:

1. ENCUESTA 1 Información inicial del hotel.
2. ENCUESTA 2 Descripción de la población objeto de estudio.
3. ENCUESTA 3 Verificación y estado del hotel en tema de riesgos profesionales.
4. ENCUESTA 4 Satisfacción de los empleados.

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- Cuestionario: En la presente investigación se utilizó el cuestionario como herramienta

que permite el logro de los objetivos propuestos, dando respuesta a las variables de medición. Este cuestionario consta de preguntas mixtas, abiertas y cerradas, y fue aplicado al recurso humano del hotel.

Para este caso se realiza la evaluación inicial de condiciones de estándares mínimos de SST de acuerdo artículo 2.2.4.6.16 del Decreto 1072 de 2015 se listan los aspectos mínimos que debe incluir la evaluación inicial (El formato está dispuesto en **el Anexo 3**).

“La evaluación inicial debe incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

1. La identificación de la normatividad vigente en materia de riesgos laborales incluyendo los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales para empleadores, que se reglamenten y le sean aplicables;
2. La verificación de la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos, la cual debe ser anual. En la identificación de peligros deberá contemplar los cambios de procesos, instalaciones, equipos, maquinarias, entre otros;
3. La identificación de las amenazas y evaluación de la vulnerabilidad de la empresa; la cual debe ser anual;
4. La evaluación de la efectividad de las medidas implementadas, para controlar los peligros, riesgos y amenazas, que incluya los reportes de los trabajadores; la cual debe ser anual;
5. El cumplimiento del programa de capacitación anual, establecido por la empresa,

incluyendo la inducción y reinducción para los trabajadores dependientes, cooperados, en misión y contratistas;

6. La evaluación de los puestos de trabajo en el marco de los programas de vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores;
7. La descripción sociodemográfica de los trabajadores y la caracterización de sus condiciones de salud, así como la evaluación y análisis de las estadísticas sobre la enfermedad y la accidentalidad; y
8. Registro y seguimiento a los resultados de los indicadores definidos en el SGSST de la empresa del año inmediatamente anterior.

Parágrafo 1°. A la entrada en vigencia del presente decreto, todos los empleadores deberán realizar la evaluación y análisis de las estadísticas sobre la enfermedad y la accidentalidad ocurrida en los dos (2) últimos años en la empresa, la cual debe servir para establecer una línea base y para evaluar la mejora continua en el sistema”.

- Matriz de Riesgos según GTC-45 versión 2012: se utilizará exploración la Guía como instrumento para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional, teniendo como objetivo proporcionar directrices para la identificación de los peligros y la valoración de los diferentes riesgos SST. Esta guía permite el conocimiento e identificación de procesos, actividades, tareas, zona o lugar, rutinaria o no, peligro: descripción/calificación, efectos posibles, controles existentes: fuente, medio e individuo; Valoración del riesgo: nivel de deficiencia, nivel de exposición, nivel de probabilidad,

interpretación del nivel de probabilidad, nivel de consecuencia, nivel del riesgo;
 Valoración del riesgo: aceptabilidad del riesgo; Criterios para establecer controles
 y medidas de intervención.

6.3.4. Cronograma.

Presenta y plantea las actividades realizadas en el proyecto y el tiempo específico a ejecutar especificado en semanas calendario.

Figura 4. *Cronograma de actividades del proyecto.*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
		TIEMPO DE EJECUCION-MESES											
		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
ITEM	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Primera Fase													
1.	Formulación y planteamiento del problema												
2.	Recolección de Datos												
2.1	Investigación general de la literatura y legislación relacionada con SG-SST.												
2.2	Revisar la documentación previa y existente en el hotel con relación a SST.												
2.3	Determinar su funcionalidad y aplicabilidad de los datos obtenidos.												
Segunda Fase													
PLANIFICACION													
2.4	Evaluación inicial de los estándares mínimos en SST.												
2.5	Elaboración de la matriz de identificación y valoración de riesgos.												
2.6	Elaboración Matriz de Requisitos legales.												
3.	Elaboración de formatos y documentación del SG-SST												
3.1	Política de SST.												
3.2	REGLAMENTOS Y COMITÉS Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial. Comité Paritario de SST. Comité de convivencia laboral.												
3.3	Formatos relacionados con los comités y reglamentos												
3.4	PROGRAMAS DE GESTION Programa de medicina preventiva y del trabajo. Programa de higiene industrial. Plan de trabajo anual.												
Tercera Fase													
APLICACION													
3.5	PREVENCION, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS Plan de Emergencias												
VERIFICACION													
3.6	Definición y elaboración de formato Indicadores del SG-SST.												
3.7	Formato para Investigación de incidentes AT Y EL												
4.	Conclusiones y Recomendaciones												
5.	Entrega del Libro												

6.4. MÉTODO PARA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

6.4.1 Tipo de Información.

FUENTES PRIMARIAS.

Las fuentes primarias que se utilizaron para el desarrollo de este trabajo de grado se basó en acceso de documentación original del hotel, reuniones con el área administrativa con el fin de explicar sobre la importancia de tener un sistema integral en seguridad y salud en el trabajo, respetando no solo las normas en cuanto a código sustantivo de trabajo y demás, sino también con la preservación del medio ambiente, también por medio de estas entrevistas se accedió a conocer el estado actual en cuanto al departamento de talento humano y la existencia o no de la gestión con relación a la Seguridad y Salud en el Trabajo en el hotel, de igual forma por medio de la observación directa se conoció la dinámica de los trabajadores ya sean fijos o flotantes, con relación al conocimiento y puesta en práctica de las normas presentes, uso de formatos, comunicación asertiva entre trabajadores y gerencia, además de la verificación del cumplimiento con la seguridad social y parafiscales de todo el personal.

FUENTES SECUNDARIAS.

La mayoría de las fuentes secundarias fueron virtuales como blogs, investigaciones previas aplicadas en esta misma actividad económica, base de datos bibliográficas, normatividad aplicable nacional y regional como lo es la NTS TS 02 la cual es un instrumento funcional para los establecimientos de alojamiento y hospedaje para la incorporación de requisitos en los aspectos

ambientales, socioculturales y económicos y desarrollo sostenible del turismo, la ley 0312 DE 2019 por la cual se definen los Estándares Mínimos de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, El decreto 1072 de 2015 por su parte expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo; es obligatorio también tener en cuenta el Código Sustantivo del Trabajo, ya que su finalidad principal es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores logrando un equilibrio económico y social.

También se ha aplicado la GTC 45 versión 2012, para identificar los peligros tanto en Higiene como en Seguridad industrial valorar los riesgos en SST y por consiguiente evitar accidentes de trabajo o enfermedades laborales; Otra norma importante y que es requisito en seguridad industrial es la realización de inspecciones planeadas en el área de trabajo estableciendo pasos a seguir para identificar riesgos que afecten la salud del trabajador; además de lo anterior también se logró aplicar los conocimientos que se han adquirido en esta especialización en los diferentes cursos.

6.4.2 Procesamiento y Presentación de la Información.

En este trabajo de grado se implementaron métodos, técnicas y procedimientos que arrojaron información específica en cuanto al estado actual del hotel, estos datos posteriormente se plasmaron en la matriz de riesgo laborales como en la matriz legal, además de las guías técnicas como la NTS TS 002, la NTC 4114 logrando realizar la evaluación de las condiciones de salud en el trabajo, posteriormente se describió el perfil socio – demográfico de todos los

trabajadores con el fin de tener un diagnóstico de las condiciones de salud (decreto 1072 de 2015) y los programas de riesgo psicosocial. Los datos recogidos fueron para dar respuestas y posteriormente lograr estructurarlas consiguiendo responder a la pregunta problema, los objetivos y por supuesto a la hipótesis de la investigación ayudando además a la identificación de indicadores propios para el Hotel El Portal de la Dorada. A continuación, se estableció el plan de trabajo anual para darle orden a las actividades, teniendo en cuenta las pautas que regulan el Sistema de Gestión Integral en Seguridad y Salud en el trabajo, el cual dio la facilidad de verificar las metas organizacionales, cubriendo todos los niveles de distribución del sistema y por ende cumpliendo toda la normatividad legal vigente, no solo en el tema de SST si no también en normatividad implementada por el ministerio de comercio, industria y turismo.

La importancia de analizar los datos recogidos logrará situar a las personas tanto las responsables del SG- SST como a las directivas y demás trabajadores del hotel en contexto sobre la presencia de enfermedades laborales y/o accidentes de trabajo, también les ayudará a comparar y tener puntos de referencia con sus competencias y sobre todo a preservar el bienestar del trabajador en el hotel.

Finalmente, la presentación de la propuesta se hará aplicando los pasos a seguir para cumplir con la documentación mínima requerida para el diseño del SG-SST propuesto y consta de las siguientes especificaciones las cuales serán presentadas como soporte del manual de salud y seguridad en el trabajo, todos en la presentación de herramientas ofimáticas como Word y Excel entre otros tanto

en medio digital como físico:

- Política y objetivos, firmados por el empleador.
- Responsabilidades asignadas y documentadas. (Evidencias)
- Identificación anual de peligros, evaluación y valoración de los riesgos mediante una metodología. Cuando ocurre un accidente se debe revisar y modificar según se considere pertinente, revisar actualizar como mínimo una vez al año.
- Informe de las condiciones de salud y perfil sociodemográfico de la población trabajadora, se establecerá un programa de vigilancia epidemiológica según el informe médico de condiciones de salud.
- Plan de trabajo anual firmado por el empleador y el responsable del SG-SST.
- Programa de capacitación anual en SST y los soportes de cumplimiento (inducción, reinducción, capacitación de trabajadores).
- Procedimientos e instructivos internos de SST.
- Registro de entrega de equipos y EPP.
- Registro de entrega de los protocolos de seguridad, de las fichas técnicas cuando apliqué y demás instructivos internos.
- Los reportes y las investigaciones de los accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades laborales de acuerdo con la normatividad vigente.

7. RESULTADOS O PROPUESTA DE SOLUCION

7.1. Análisis e interpretación de los resultados.

Estos resultados se van a presentar conforme a los objetivos propuestos en concordancia con las fases planteadas.

7.1.1. Primer objetivo.

Como primera actividad, se llevó a cabo la realización de la evaluación inicial de estándares mínimos (ANEXO 3.) según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.16. Desde el 2014 se habla de una resolución de estándares mínimos que debe expedir el Ministerio de Trabajo. A la fecha de publicación de este artículo, durante el año 2016 había un proyecto de resolución de estándares mínimos y finalmente, el 27 de marzo de 2017 se expidieron los estándares mínimos del SG-SST mediante la Resolución 1111 de 2017. En el año 2019, la Resolución 1111 de 2017 fue derogada por la Resolución 0312 de 2019.

A partir del año 2017, las autoevaluaciones anuales se realizan con los estándares mínimos del SG-SST que en su formato de evaluación incluye siguientes secciones con sus respectivos valores:

Tabla 5. Cumplimiento de los Estándares mínimos SST valores sugeridos Res. 0312 de 2019. (Safety,2020)

REQUISITOS SST	VALOR
Recursos	10%
Gestión integral del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo	15%
Gestión de la salud	20%
Gestión de peligros y riesgos	30%
Gestión de amenazas	10%
Verificación del SG-SST	5%
MEJORAMIENTO	10%

Total	100,00 %
--------------	-----------------

Origen: Datos obtenidos del formato Estándares Mínimos Res. 0312 de 2019, SAFETY, 2020.

De la misma forma resumida se presentará a continuación, el informe que arrojo la evaluación inicial aplicada al hotel obteniéndose los siguientes resultados para hacer una breve comparación y análisis teniendo en cuenta los criterios de valoración según la resolución 0312 de 2019 la cual derogo a la Resolución 1111 de 2017.

Figura 5. Criterios de Valoración de los estándares mínimos SST Res. 0312 de 2019. ARL SURA PLATAFORMA DIGITAL, 2020.

Planes de mejora conforme al resultado de la autoevaluación de los Estándares Mínimos. Los empleadores o contratantes con trabajadores dependientes, independientes, cooperados, en misión o contratistas y estudiantes deben realizar la autoevaluación de los Estándares Mínimos, el cual tendrá un resultado que obligan o no a realizar un plan de mejora, así:		
CRITERIO	VALORACIÓN	ACCIÓN
Si el puntaje obtenido es menor al 60%	CRÍTICO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento de inmediato. 2. Enviar a la respectiva administradora de riesgos laborales a la que se encuentre afiliada la empresa o contratante, un reporte de avances en el termino maximo de tres (3) meses despues de realizada la autoevaluacion de estandares Minimos. 3. seguimiento anual y plan de visita a la empresa con valoracion critica, por parte del Ministerio del trabajo.
Si el puntaje obtenido está entre el 61 y 85%	MODERADAMENTE ACEPTABLE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento. 2. Enviar a la Administradora de Riesgos Laborales un reporte de avances en el termino maximo de seis (6) meses despues de realizada la autoevaluacion de Estandares Minimos. 3. Plan de visita por parte del Ministerio del trabajo.
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 86%	ACEPTABLE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener la calificación y evidencias a disposición del Ministerio del Trabajo, e incluir en el Plan de Anual de Trabajo las mejoras detectadas.

La evaluación inicial realizada el viernes 25 de septiembre del presente año, arrojo la siguiente información:

Tabla 6. Cumplimiento de los Estándares mínimos SST del Hotel el Portal de La Dorada, 2020

<u>REQUISITOS ESTANDARES MINIMOS SST</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Recursos	3%
Gestión integral del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo	1%
Gestión de la salud	18%
Gestión de peligros y riesgos	13%

Gestión de amenazas	0%
Verificación del SG-SST	0%
Mejoramiento	2,5%
Total	39,5 %

Origen: Datos obtenidos del formato Estándares Mínimos Res. 0312 de 2019 aplicada ver ANEXO 3, septiembre 25 de 2020.

Al comparar los valores sugeridos en la *Tabla 5*, con los obtenidos en la aplicación de la evaluación inicial reflejados en la *Tabla 6*, es posible observar que el criterio de valoración corresponde a CRITICO de acuerdo con la *Figura 5*.

7.1.2. Segundo Objetivo

Teniendo en cuenta la Guía Técnica Colombiana GTC – 45 versión 2012 se recolectó información identificando peligros y valorando los riesgos la cual es posible apreciar en el formato HE-SST-018 Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles en el ANEXO 5, para esta valoración se tuvo en cuenta los siguientes criterios que plantea la guía.

Estos criterios se dan en las siguientes tablas.

La tabla de descripción de niveles de daño que puede generar en las personas:

Tabla 1. Descripción de niveles de daño

Categoría del daño	Daño leve	Daño moderado	Daño extremo
Salud	Molestias e irritación (ejemplo: dolor de cabeza), enfermedad temporal que produce malestar (ejemplo: diarrea)	Enfermedades que causan incapacidad temporal. Ejemplo: pérdida parcial de la audición, dermatitis, asma, desórdenes de las extremidades superiores.	Enfermedades agudas o crónicas, que generan incapacidad permanente parcial, invalidez o muerte.
Seguridad	Lesiones superficiales, heridas de poca profundidad, contusiones, irritaciones del ojo por material particulado.	Laceraciones, heridas profundas, quemaduras de primer grado; conmoción cerebral, esguinces graves, fracturas de huesos cortos.	Lesiones que generen amputaciones, fracturas de huesos largos, trauma cráneo encefálico, quemaduras de segundo y tercer grado, alteraciones severas de mano, de columna vertebral con compromiso de la médula espinal, oculares que comprometan el campo visual, disminuyan la capacidad auditiva.

Identificar controles existentes para cada uno de los peligros identificarlos y clasificarlos en: **FUENTE, MEDIO, E INDIVIDUO.**

También se debe considerar también los controles administrativos que las organizaciones implementan para disminuir el riesgo, como, por ejemplo: inspecciones, ajustes a procedimientos, horarios de trabajo, entre otros.

La valoración del riesgo incluye:

A: La evaluación de los riesgos, teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes.

B: definición de los criterios de aceptabilidad del riesgo.

C: la decisión de si son aceptables o no, con base en los criterios definidos.

Definición de los criterios de aceptabilidad del riesgo, para definirlos la organización debería tener en cuenta entre otros, lo siguiente:

- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros.
- Su política de S y SO.

- Objetivos y metas de la organización.
- Aspectos operacionales, técnicos, financieros, sociales y otros.
- Opiniones de las partes interesadas.

La evaluación de los riesgos corresponde al proceso de determinar la probabilidad de que ocurran eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias, mediante el uso sistemático de la información disponible.

Para evaluar el nivel de riesgo (NR), se debería determinar lo siguiente:

$$\mathbf{NR = NP \times NC}$$

En donde:

NP= Nivel De Probabilidad.

NC= nivel de consecuencia.

A su vez para determinar el NP se requiere:

$$\mathbf{NP = ND \times NE}$$

En donde:

ND= Nivel de deficiencia.

NE= nivel de exposición.

Para determinar el ND se puede utilizar la tabla 2, a continuación:

Nivel de deficiencia	Valor de ND	Significado
Muy Alto (MA)	10	Se ha(n) detectado peligro(s) que determina(n) como posible la generación de incidentes o consecuencias muy significativas, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos.
Alto (A)	6	Se ha(n) detectado algún(os) peligro(s) que pueden dar lugar a consecuencias significativa(s), o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja, o ambos.
Medio (M)	2	Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativas o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.
Bajo (B)	No se Asigna Valor	No se ha detectado consecuencia alguna, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado. Estos peligros se clasifican directamente en el nivel de riesgo y de intervención cuatro (IV) Véase la Tabla 8.

La determinación del *Nivel de Deficiencia* para los peligros higiénicos (físicos, químicos, biológicos u otros) puede hacerse en forma cualitativa (véase anexo C de la guía (informativo)) o en forma cuantitativo (anexo D de la guía (Informativo)) El detalle de la determinación del nivel de deficiencia para estos tipos de peligro lo debería de determinar la organización en el inicio del proceso ya que realizar esto en detalle involucra un ajuste en el presupuesto destinado a esta labor.

Para determinar el *Nivel de Exposición*, la GTC 45 versión 2012 da la siguiente tabla:

Nivel de exposición	Valor de NE	Significado
Continua (EC)	4	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.
Frecuente (EF)	3	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos.
Ocasional (EO)	2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.
Esporádica (EE)	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual.

Para determinar el *Nivel de Probabilidad* – NP se combinan los resultados de las tablas de nivel de deficiencia y tabla del nivel de terminación (tablas 2 y 3 en la guía respectivamente)

Niveles de Probabilidad		Nivel de Exposición(NE)			
		4	3	2	1
Nivel de Deficiencia (ND)	10	MA - 40	MA - 30	A - 20	A - 10
	6	MA - 24	A - 18	A - 12	A - 6
	2	M - 8	M - 6	B - 4	B - 2

El resultado de la tabla *Determinación del nivel de probabilidad* (tabla 4 en la guía) se interpreta según el significado de la siguiente tabla

Nivel de probabilidad	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alto (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.
Medio (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

Posteriormente se determina el *Nivel de Consecuencia* según los parámetros de la tabla 6.

Nivel de Consecuencias	NC	Significado
		Daños personales
Mortal o Catastrófico (M)	100	Muerte (s)
Muy grave (MG)	60	Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez).
Grave (G)	25	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).
Leve (L)	10	Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad.

Los resultados de la tabla 5 y 6 se combinan en la tabla 7 para obtener el nivel de riesgo, el cual se interpreta de acuerdo con los criterios de la tabla 8.

Nivel de riesgo NR = NP x NC		Nivel de probabilidad (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-2
Nivel de consecuencias (NC)	100	I 4 000-2 400	I 2 000-1 200	I 800-600	II 400-200
	60	I 2 400-1 440	I 1 200-600	II 480-360	II 200 III 120
	25	I 1 000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20

El significado del nivel del riesgo se determina en la siguiente tabla (Tabla 8 en la GTC 45)

Nivel de riesgo	Valor de NR	Significado
I	4 000 - 600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500 - 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.
III	120 - 40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

Decidir si el riesgo es aceptable o no, se determina por medio de los siguientes criterios de aceptabilidad a fin de proporcionar una base que brinde consistencia en todas sus valoraciones de riesgo clasificándolos como se observa en la siguiente tabla.

Nivel de Riesgo	Significado
I	No Aceptable
II	No Aceptable o Aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable

Teniendo en cuenta la anterior tabla, se decide si se requiere mejorar los controles y el plazo de acción, al igual que el tipo de control y la urgencia que se debiera proporcionar al control del riesgo.

Los criterios para establecer los controles se consideran en al menos 3 aspectos:

A: número de trabajadores: se debe de tener en cuenta para identificar el alcance del control que se va a implementar.

B: Peor consecuencia: Tener en cuenta que el control que se va a implementar evite siempre la peor consecuencia.

C: Existencia del requisito legal asociado: hay que establecer si existe o no el requisito legal específico a la tarea que se está evaluando para tener parámetros de priorización en la implementación de las medidas de intervención.

Áreas inspeccionadas

Mediante un recorrido las áreas inspeccionadas en el hotel fueron las cuatro plantas, de las cuales las dos primeras están totalmente operativas mientras que el tercer y cuarto se revisaron veinte un (21) cuartos los cuales se encuentran parcialmente en uso por mejoras y reparaciones las cuales también fueron contempladas en la inspección, siendo las áreas con mayor incidencia de riesgos son las dos últimas por trabajos simultaneo de construcción que involucran actividades mecánicas y eléctricas

Descripción de las actividades desarrolladas

En las instalaciones del hotel El Portal de la Dorada ubicado en la Carrera 3 número 17-43 (185,57 km), La Dorada, Colombia y dando cumplimiento al segundo objetivo planteado con relación a la identificación de los peligros, valoración de los riesgos y establecer los controles necesarios para la realización de las actividades propias del hotel, se utilizó la Guía Técnica Colombiana GTC 45. Este instrumento permitió el análisis tanto cuantitativa como cualitativamente de cada una de las actividades desarrolladas en cada puesto de trabajo priorizando y determinando niveles de exposición y establecer los controles ya sean en la fuente, el medio o el individuo garantizando la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo protegiendo el bienestar del trabajador, cumpliendo con el decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.8 el cual se refiere a la organización del sistema de

gestión de seguridad y salud en el trabajo definiendo asignando los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo y también, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa, el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda, puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones(**DECRETO_1072.pdf, s. f.**)

Resultados

La matriz de riesgos o guía técnica colombiana GTC 45 versión 2012 aplicada al hotel arrojo los siguientes resultados establecidos por la misma norma, de igual forma se tomaron las medidas de control establecidas teniendo en cuenta a jerarquización que es reglamentada en la ISO 45001 la cual comprende en la **eliminación**, Sustitución, Control de Ingeniería, Control Administrativos y Equipos de Protección Personal. (**ISO 45001, s. f.**). En la siguiente tabla se presentan los riesgos más críticos dentro del hotel El Portal de la Dorada.

Tabla 7. Presentación de riesgos más Críticos Hotel El Portal de la Dorada, 2020

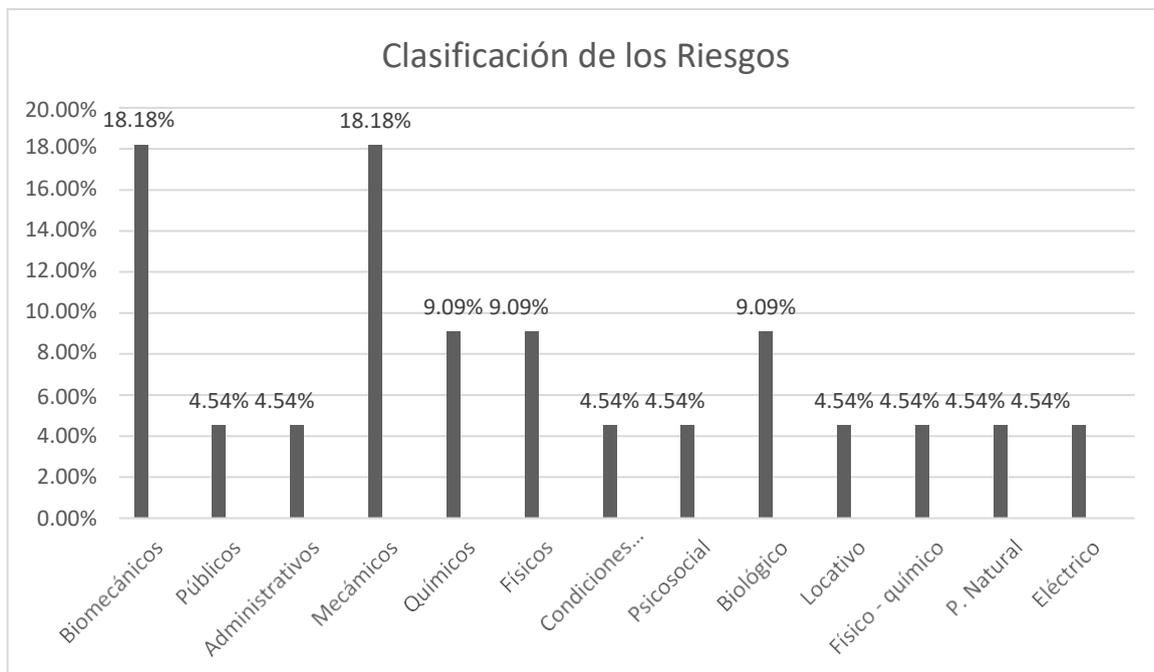
PELIGRO	DESCRIPCION	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	MEDIDAS DE INTERVENCION
Mecánico	Manipulación inadecuada de elementos cortantes de máquinas y utensilios	Alto	Inspección de elementos cortantes máquinas y utensilios	Picadora eléctrica generar y aplicar un análisis de trabajo seguro, previo a la ejecución de la tarea. Entrega de EPP. Guantes de protección.
Mecánico	Exposición al calor o quemaduras por hornos, estufas, quemadores, salpicaduras de líquidos hirviendo, etc. Exposición a quemaduras de frío por tocar congelados demasiado fríos.	Alto	Utensilios con tapa y con mango metálico Paños de cocina adecuados para coger los recipientes muy calientes o para coger productos congelados muy fríos.	Utensilios con mango de baquelita. Brindar un espacio amplio que evite contacto con otras áreas de la cocina. Guantes resistentes al calor/frío, gorro, abrigo.

Físico - químico	Incendio y explosiones por manipulación inadecuada de hornos, estufas y calentadores eléctricos o de gas butano, objetos de vapor de agua a presión, etc.	Alto	Control y entubamiento adecuado en el paso de gas.	Adecuación de las instalaciones eléctricas, según requisitos del RETIE, entubado, canalización y adosado de cables y gas butano. Programa de inspecciones de riesgos en áreas, Organización e implementación del plan para emergencias, Realización de simulacros. Capacitar al personal en el manejo de extintores. Inspecciones periódicas a equipos contra incendio para que no sean obstruidos.
Físico	Cambios bruscos de temperatura.	Alto	Adaptaciones y climatización en el lugar de trabajo.	Adaptar extractores de calor, climatización delo lugar de trabajo. Abastecimiento de personal. Capacitación para eficaz desarrollo de procedimiento.
Químico	Manejo inadecuado de productos tóxicos o corrosivos de limpieza (lejía, amoniaco, agua fuerte, productos desengrasantes)	Alto	Uso de guantes	Ventilación de la zona de trabajo. Mantener etiquetas en buen estado, Mantener los recipientes cerrados, Nunca hacer trasvases a envases de alimentos. Mascarillas, guantes, gafas especiales.
Administrativo	Poco entrenamiento del Personal encargado de las labores de cocina	Alto	Ninguno	Aplicar las disposiciones en materia de SST y demás procesos administrativos relacionados, teniendo en cuenta normatividad vigente

Origen: Datos tomados de la Matriz de valoración e identificación de peligros elaborada para el hotel el portal de La dorada ANEXO 5, septiembre 29 de 2020.

De acuerdo con los riesgos identificados en el hotel El Portal de la Dorada el 18.18% son de tipo Biomecánico y mecánicos, el 9.09% son de los tipos biológicos, físicos, químicos, y por último están los peligros locativo, eléctrico, natural, físico – químico, psicosocial, condiciones de seguridad y administrativos con un 4.54% de incidencia como se muestra en la siguiente gráfica 1.

Gráfica 1. Clasificación de los riesgos hallados en el Hotel el Portal de La Dorada.



Es importante tener claro cuáles son los riesgos donde se determina si es No aceptable, No aceptable o Aceptable con control específico, Mejorable y Aceptable, ya que los NO ACEPTABLES son los que requieren intervención inmediata.

La matriz de riesgos es un documento que se debe de actualizar cuando se detecte una enfermedad laboral, cuando se reporte una caso o condición insegura, al ocurrir un incidente o accidente de trabajo, al incorporar nuevos procesos o actividades dentro del hotel y anualmente como es establecido por la normatividad.

7.1.3. Tercer Objetivo

De acuerdo con los datos obtenidos con el desarrollo de los anteriores objetivos, en este segmento y teniendo en cuenta la legislación aplicable se desarrolla un MAN-SST- 001 manual para el SG-SST (ANEXO 6) y la HE-SST-025 matriz de requisitos legales en SST (ANEXO 7),

el manual contiene toda la estructura del sistema para guiar al responsable del mismo asignado por el Hotel, este documento contiene según el Artículo 3. Capítulo I. de la Resolución 0312 de 2019 Estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores se presentan siete (7) ítems a cumplir, seguidamente teniendo en cuenta la NTC NTS TS 002 en la sección 3. requerimientos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje en un nivel básico de certificación y finalmente para abarcar la totalidad de lo propuesto se integra lo anterior con el punto 5° del artículo 2.2.4.6.8 Decreto 1072 de 2015 el cual establece las responsabilidades del empleador en el desarrollo del Sistema de Gestión en SST, para garantizar la operación o funcionamiento teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad nacional vigente en materia de SST armonizando con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos laborales. Finalmente, la matriz de requisitos legales abarca toda la normatividad mencionada en conjunto con la referenciada en el marco legal.

Toda la documentación anteriormente relacionada fue desarrollada usando las herramientas mencionadas en las fases anteriores y elementos propios de investigación en campo como las explicadas en la sección 5.3.3. Técnicas y Procedimientos de la Investigación en el MARCO METODOLOGICO y sus resultados se presentan a continuación:

De las ENTREVISTAS 1 Y 2 aplicadas al área administrativa se obtuvo la información relacionada con la estructura y cultura organizacional del Hotel El Portal de La Dorada, a través de una conversación sencilla y fluida guiada por un cuestionario previamente elaborado (Ver ANEXO 1 Ficha Técnica de las entrevistas), mediante la indagación del funcionamiento del mismo y los procesos presentes para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje. en las tablas 8, 9 y 10:

Tabla 8. Información básica del Hotel El Portal de La Dorada.

ITEM	DESCRIPCION	DETALLE
1.	Razón Social:	El Hotel el Portal de La Dorada
2.	Nit:	2.834.856-0
3.	Dirección:	Carrera 3 No. 17 – 43 Barrio el Centro
4.	Cuidad:	La Dorada
5.	Departamento:	Caldas
6.	Teléfonos:	8578265 - 321811 79 25
7.	ARL:	SURA
8.	Clase de Riesgo:	II
9.	Representante Legal:	Rafael Garcia Beltrán

Origen: Datos recolectados Entrevista 1, septiembre 26 de 2020.

Tabla 9. Número de Trabajadores

EMPLEADOS	CANTIDAD	FIJOS	FLOTANTES
Gerente	1	1	
Administrador	1	1	
Contador	1		1
Recepcionista	3	1	2
Cocinera	2	1	1
Camarera	2	1	1
Botones	2	1	1
Mantenimiento y Servicios Varios	3	1	2
Total	15	7	8

Origen: Datos recolectados Entrevista 2, septiembre 26 de 2020.

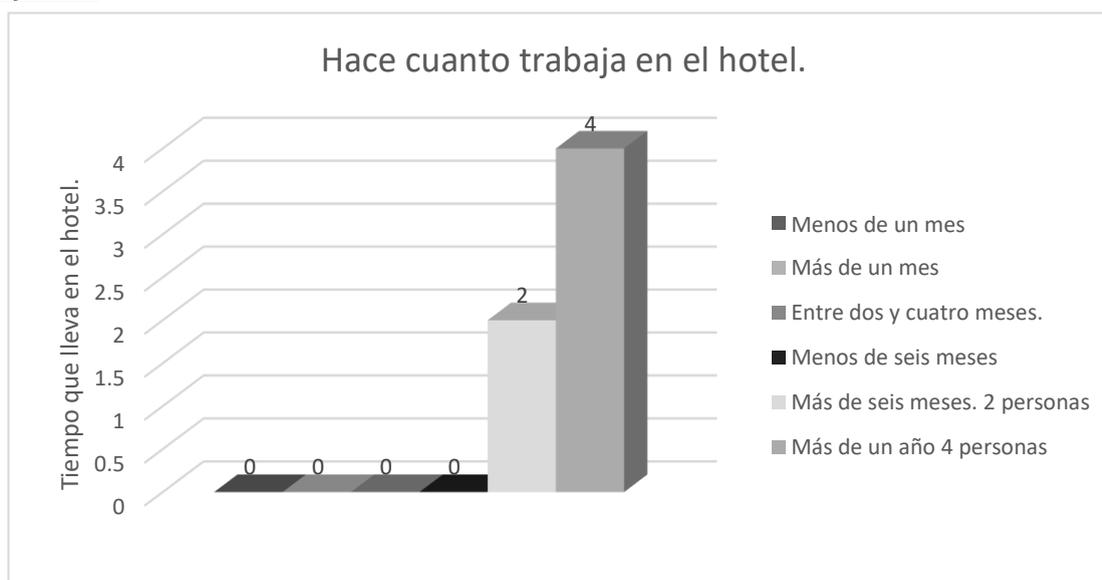
Tabla 10. Turnos de trabajo

AREA	TURNOS	HORARIO
Administrativos y operativos	1	7:30 a.m. a 12:30 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Cocina	1	6:00 a.m. a 2:00 p.m.
Recepción	3	6:00 a.m. a 2:00 p.m. 2:00 p.m. a 10:00 p.m. 10:00 p.m. a 6:00 a.m.

Origen: Datos recolectados Entrevista 2, septiembre 26 de 2020.

De las ENCUESTAS 1 Y 2 aplicadas a manera general en el hotel a una población de 6 individuos se obtuvo la información relacionada con antigüedad del personal y las condiciones de trabajo (Ver ANEXO 2 Ficha Técnica de las Encuestas), suministrada de manera anónima por petición de los participantes a través de medios de comunicación como correos electrónicos y WhatsApp. Se genero el formulario a través de la aplicación FORMULARIOS DE GOOGLE, arrojando datos estadísticos dispuestos por gráficos y un archivo de Excel.

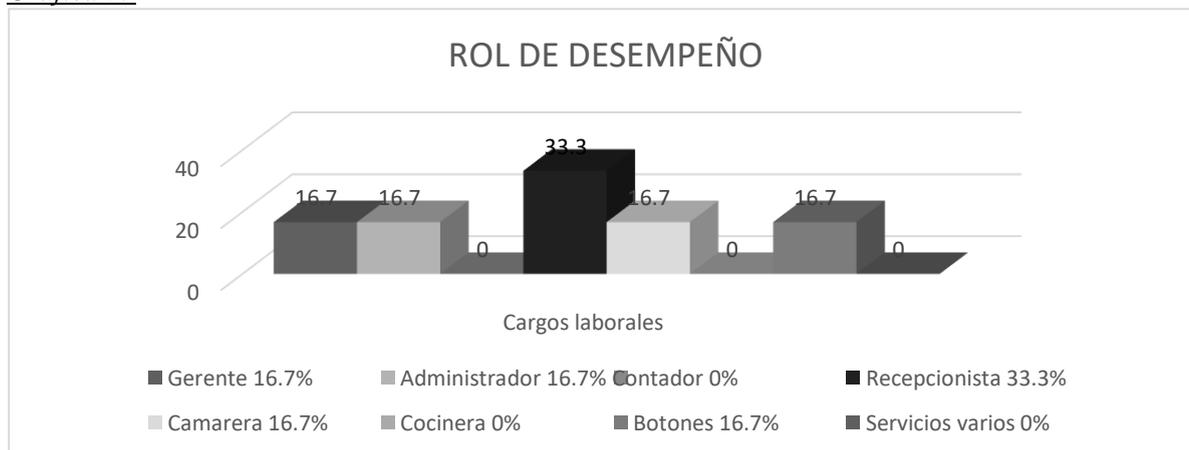
Gráfica 2.



Como se puede observar en la gráfica 2, de las seis personas encuestadas cuatro llevan más de un año laborando en el hotel lo que corresponde al 66.6% de la población y las otras dos

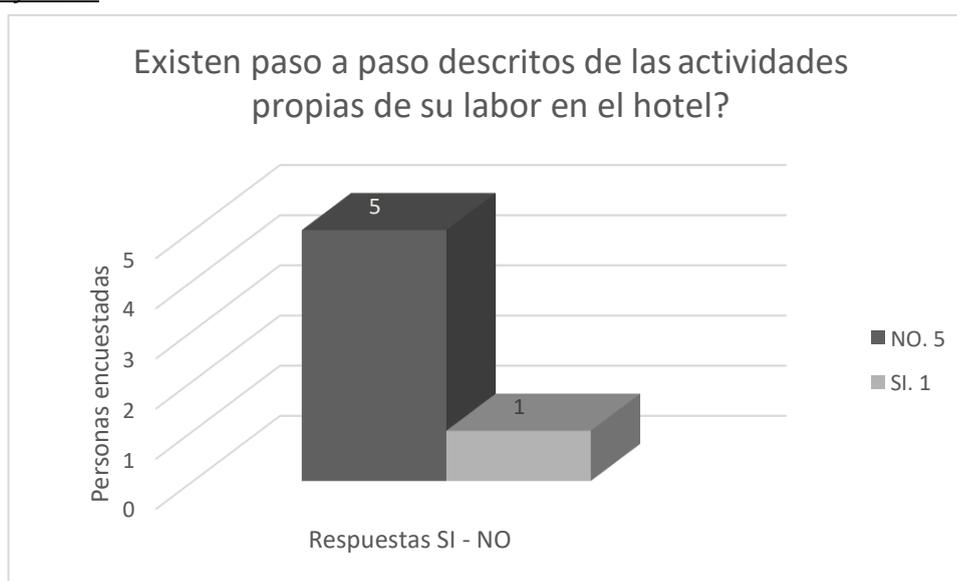
personas corresponden al 33.3 %, éstas últimas se encuentran trabajando en un periodo mayor a seis meses, pero menor a un año.

Gráfica 3.



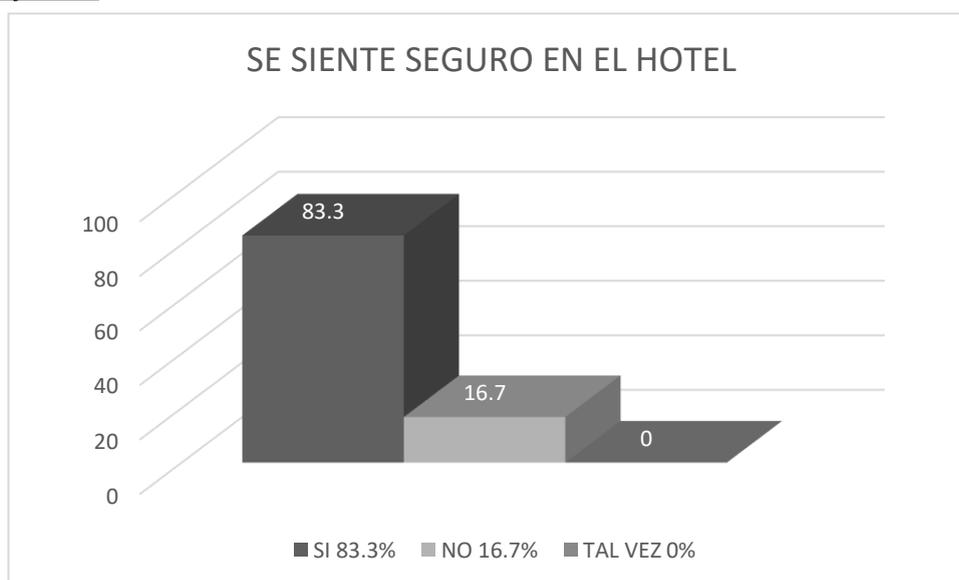
En la gráfica 3, el rol que posee mayor cantidad de empleados es el de Cargo de recepcionista representado en un 33,3 %; como resultante en el otro porcentaje existe una distribución uniformen de 16,7 % en los roles de administrativos como son el de Gerente, Contador y administrador, así como también, para los operativos de las áreas de Servicios generales.

Gráfica 4.



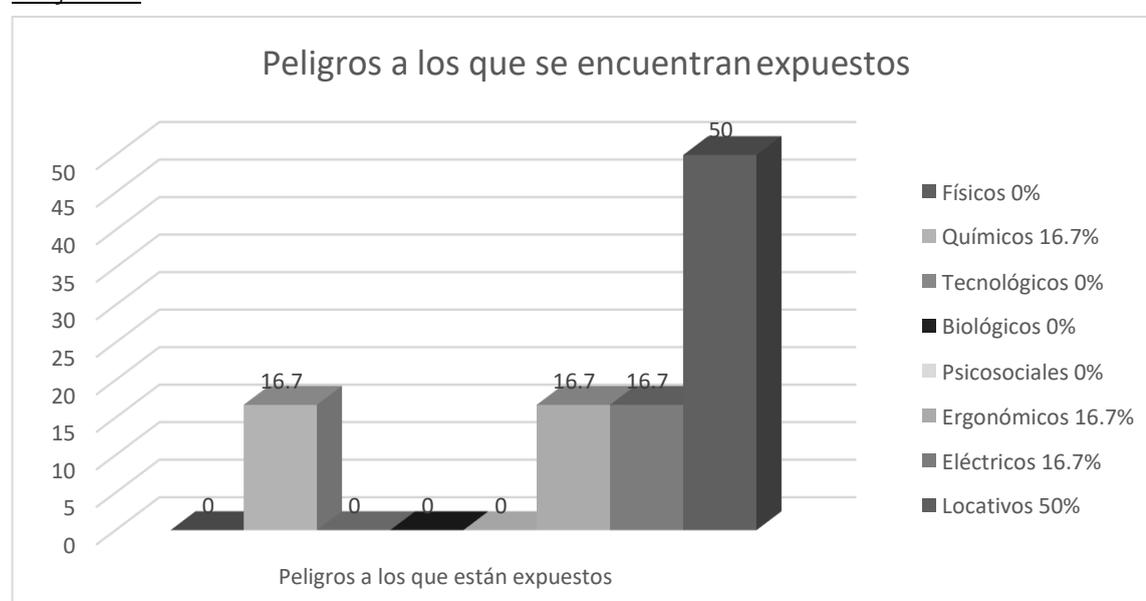
Esta gráfica 4, informa que de las 6 personas a las que se aplicó la encuesta, cinco de ellas NO conocen el paso a paso de las actividades propias de su labor en el hotel, siendo un 83.3% mientras que una persona si las reconoce correspondiente al 16.6%.

Gráfica 5.



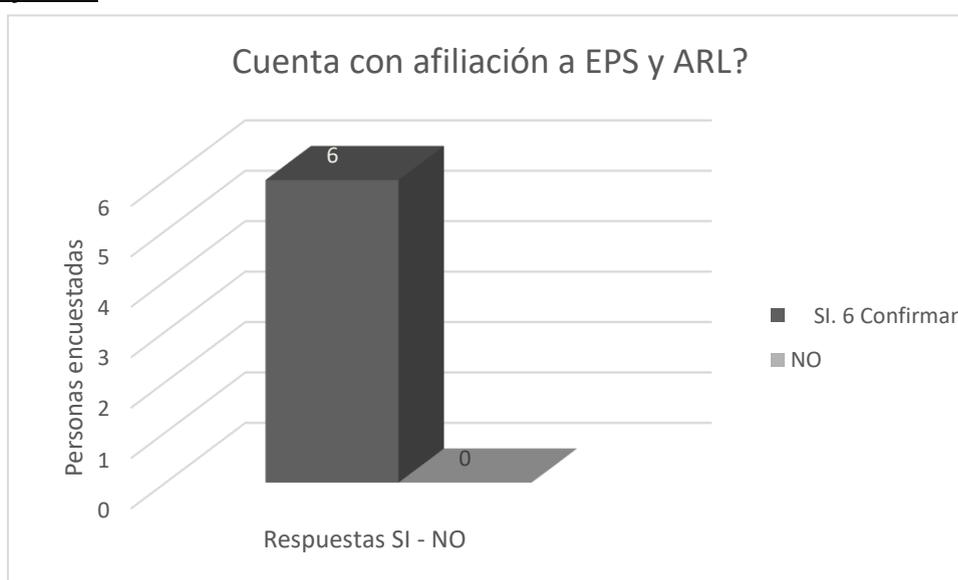
Esta grafica 5 por su parte muestra que el 83.3% de la población encuestada, dice sentirse seguro en el hotel, mientras que el 16.7% no se siente seguro.

Gráfica 6.



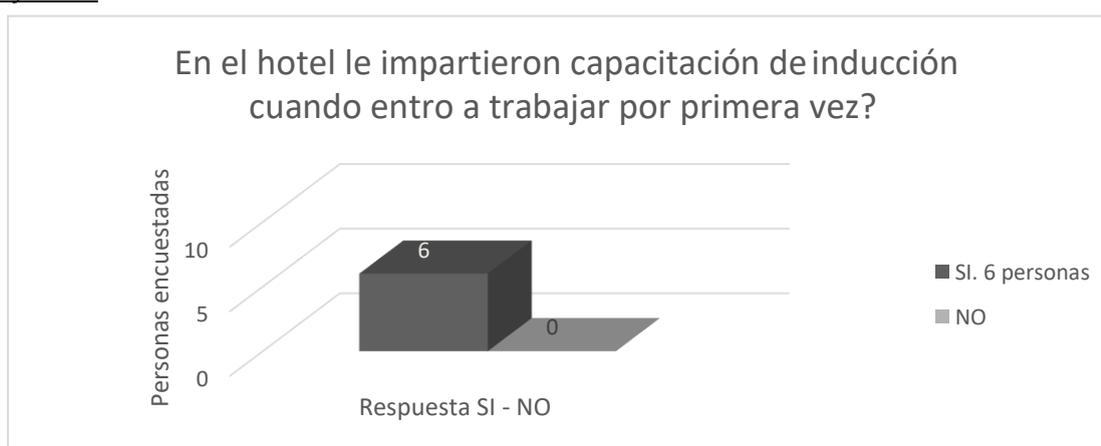
Esta gráfica 6, muestra el porcentaje de cada Peligro identificado en el hotel, observándose que el peligro locativo es el de mayor probabilidad de causar un accidente con un 50%, mientras que los peligros químicos, ergonómicos y eléctricos tienen un porcentaje de 16.7%, los demás riesgos no son detectados por los trabajadores encuestados.

Gráfica 7.



Ante este tema, se puede observar en la gráfica 7 que el 100% de la población conoce que se encuentra afiliado a una ARL para el momento que sea requerida.

Gráfica 8.

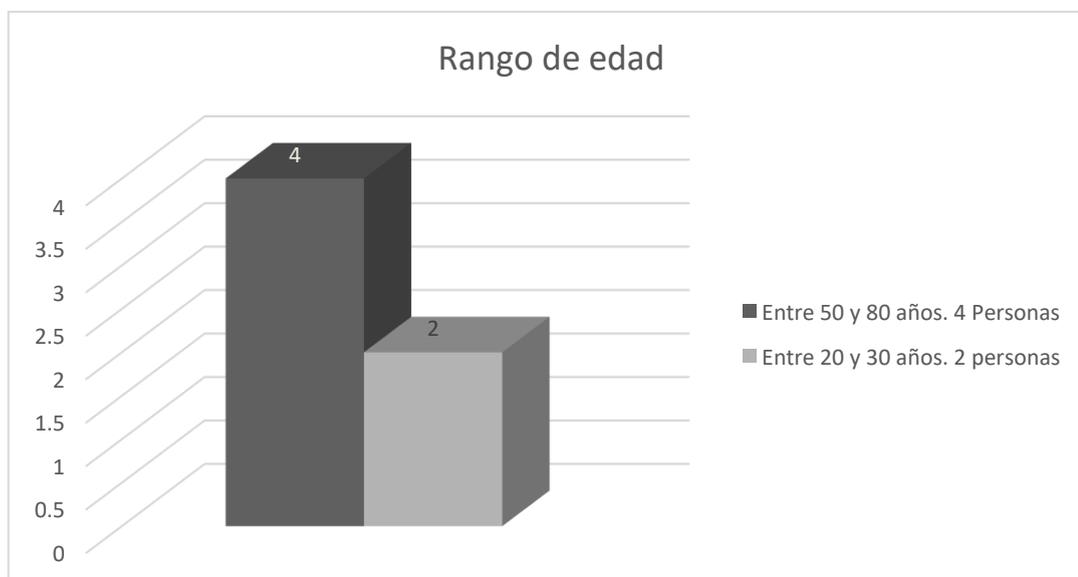


Como se vio en la gráfica número 4, cinco de las seis personas dijeron no conocer el paso a paso de sus labores, pero en esta gráfica 8 confirman que todo el personal siendo el 100% recibe capacitación de inducción a la entrada a trabajar en el hotel.

En la Encuesta 2. Se realiza descripción de la población estudio, en donde se indaga acerca de la edad, estrato, posesiones, actividades e intereses y demás características del personal que labora en el hotel el portal de la dorada. Con el ánimo de observar que motiva al personal y poder proponer la implementación de beneficios por cumplimiento de metas u objetivos en el área SST entre otros a nivel de desempeño laboral dentro de la organización.

Esta encuesta arrojo los siguientes datos:

Gráfica 9.



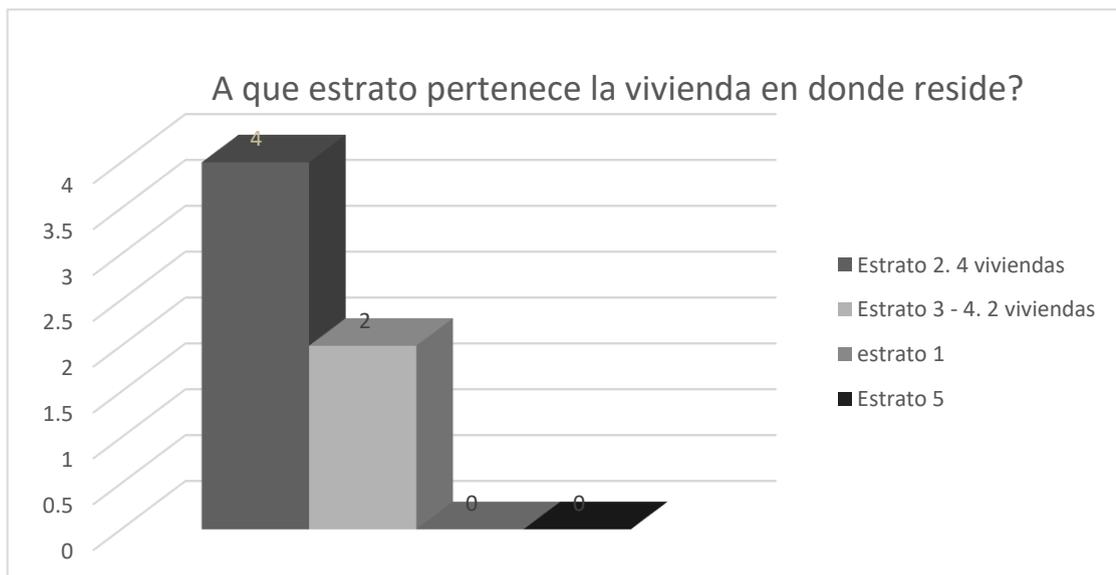
En esta gráfica 9 se muestra que la población objeto de estudio se concentra en adultos mayores, representado por el 66.6% mientras que la minoría representa el 33.3% siendo la población más joven.

Gráfica 10.



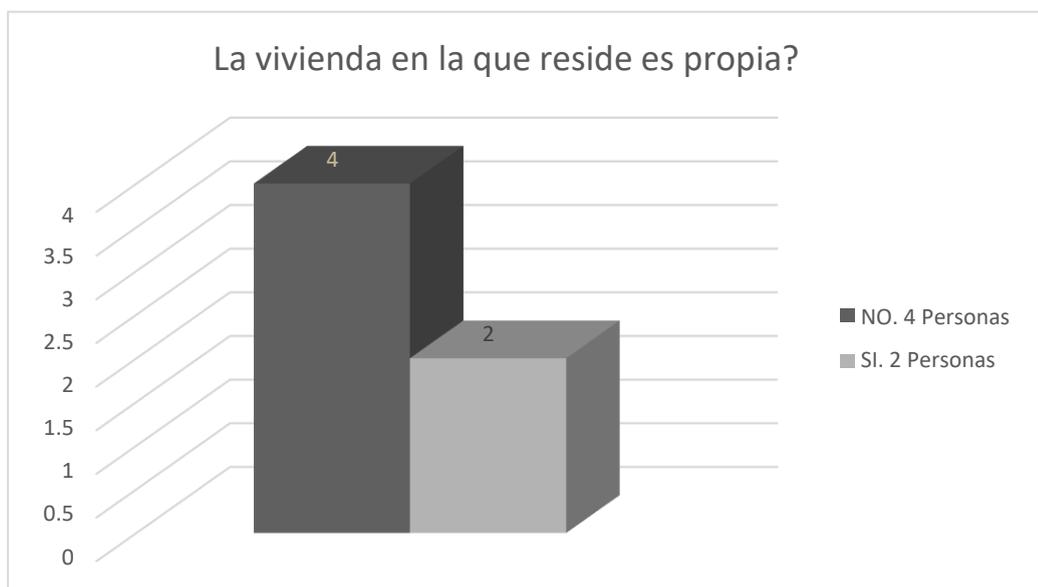
La gráfica 10 muestra como la mayoría del personal que labora en el hotel El Portal de la Dorada, no tiene títulos de escolaridad completa básica, siendo incluso los que se encuentran en rangos administrativos altos. Este porcentaje llega al 66.6% mientras que el 33.3% llega a un nivel de escolaridad de técnico.

Gráfica 11.



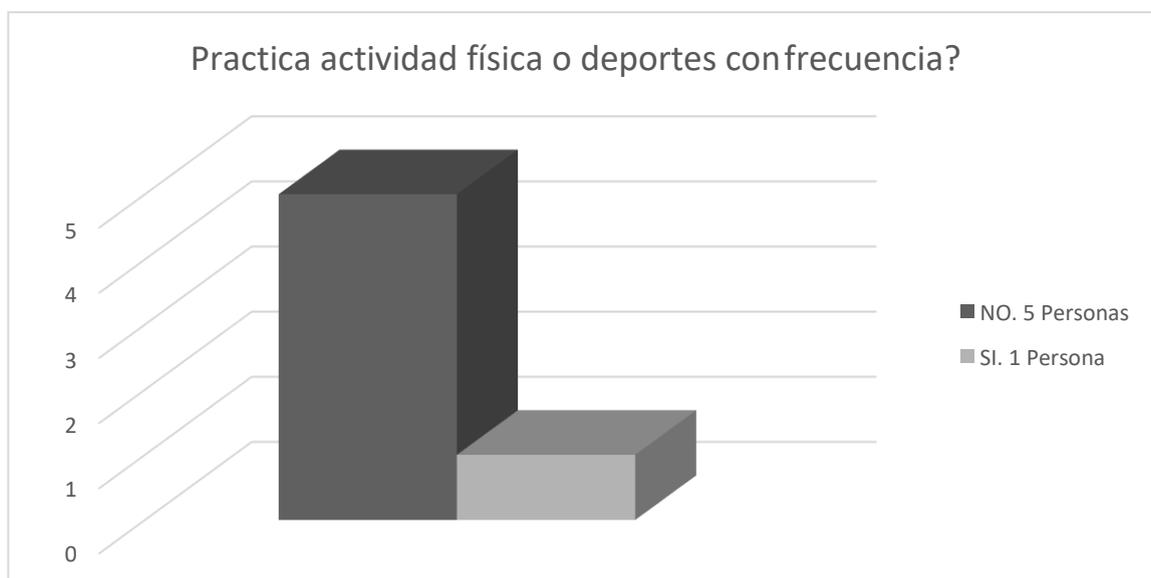
Esta gráfica 11 muestra, que la mayoría de las personas que laboran en el hotel, son personas que tienen sus viviendas en un estrato socio económico bajo, mientras que solo dos personas pertenecen a un estrato más alto.

Gráfica 12.



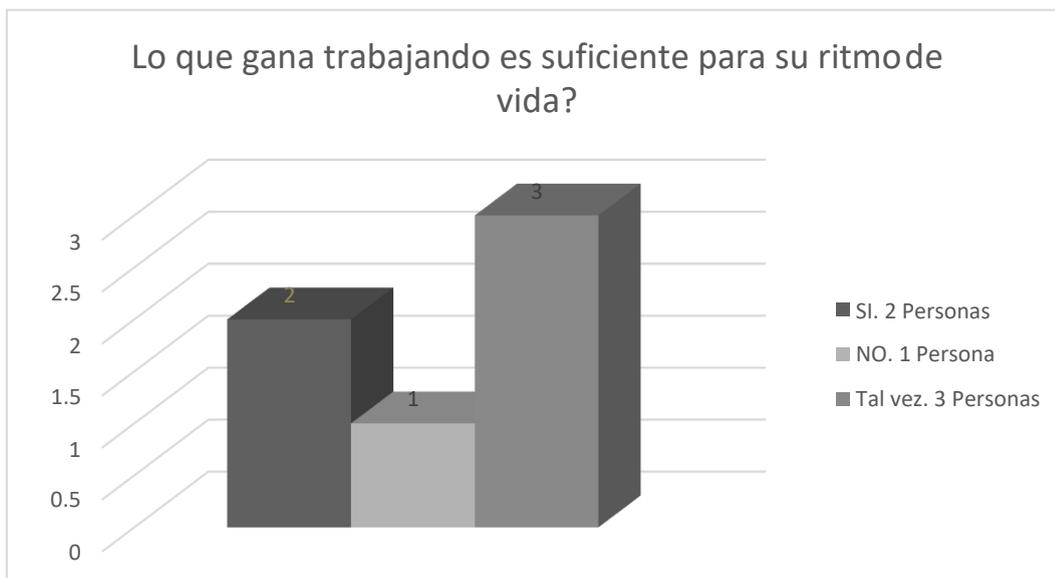
Teniendo en cuenta la información que arroja la gráfica 12, se indica que solo 2 personas poseen vivienda propia, siendo el 33.3%, mientras que la mayoría de la población debe pagar un arriendo.

Gráfica 13.



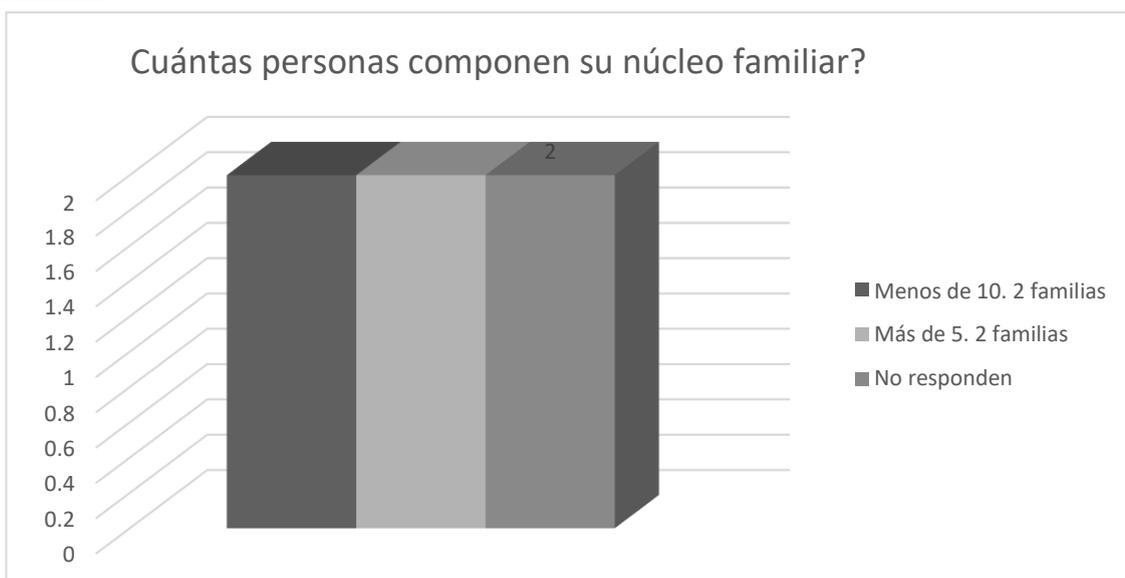
El 83.3% de la población, es decir 5 personas encuestadas NO practican ningún deporte ni realiza ninguna actividad física, mientras que el 16.7% si lo hace. Esto influye además directamente en la salud de los trabajadores del hotel.

Gráfica 14.



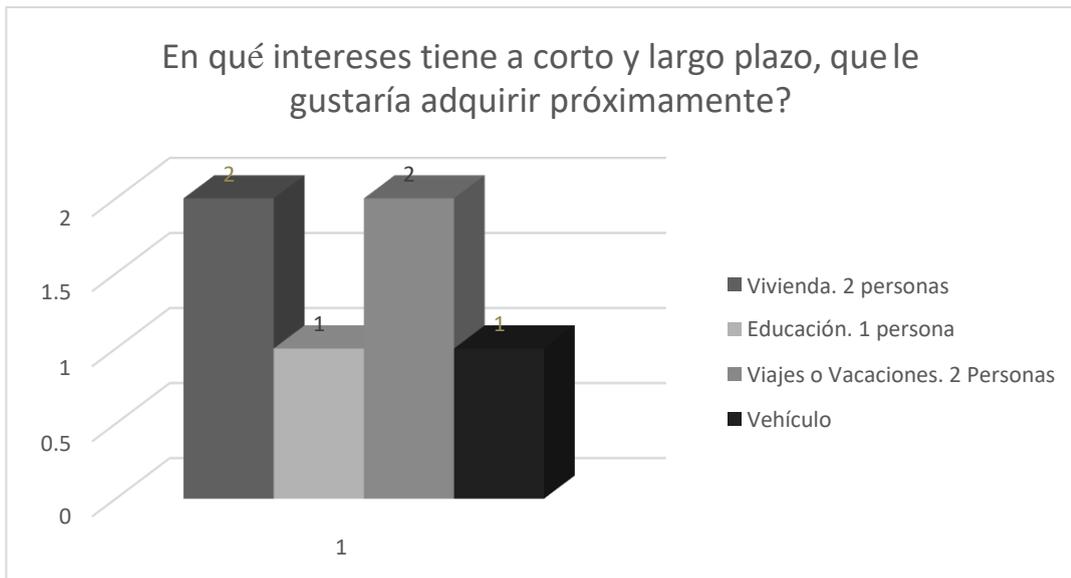
Este ítem demuestra que el 33.3% si le alcanza el sueldo para suplir sus necesidades básicas, mientras que al 16.6%, es decir a una persona no le alcanza su sueldo, y al 50% no da información concreta, respondiendo con un tal vez si le alcance el sueldo.

Gráfica 15.



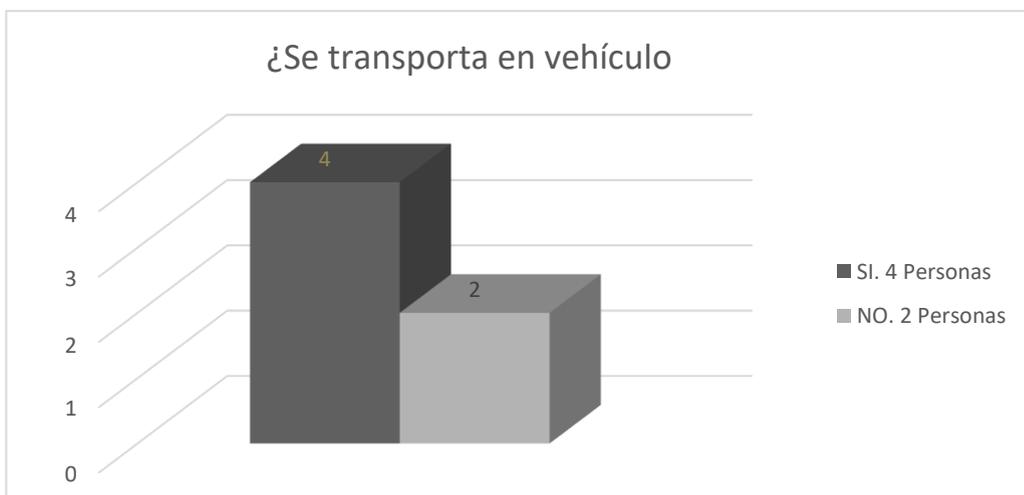
De las 6 personas encuestadas, 2 de ellas conviven con más de 5 personas, 2 con menos de 10 personas y las otras dos personas no respondieron esta pregunta.

Gráfica 16.



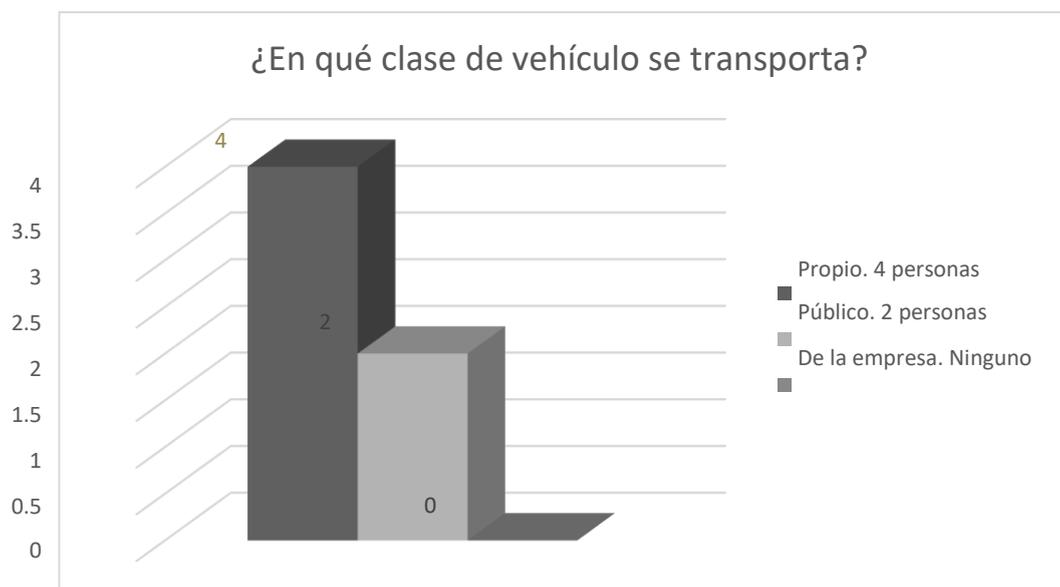
Un grupo extenso de personas según la muestra, tiene intereses de adquisición y desea vivienda propia, así como también invertir en un viaje o vacaciones lo cual estadísticamente esta evidenciado en un 33.3% cada una, un 16.6% aspira continuar estudiando y el último 16.6% se interesa en la compra de un vehículo para transporte privado.

Gráfica 17.



Esta gráfica informa que el 66.6% tiene vehículo propio, mientras que el 33.3% no, lo que confirma la información anterior de un trabajador de invertir en la compra de su propio medio de transporte.

Gráfica 18.

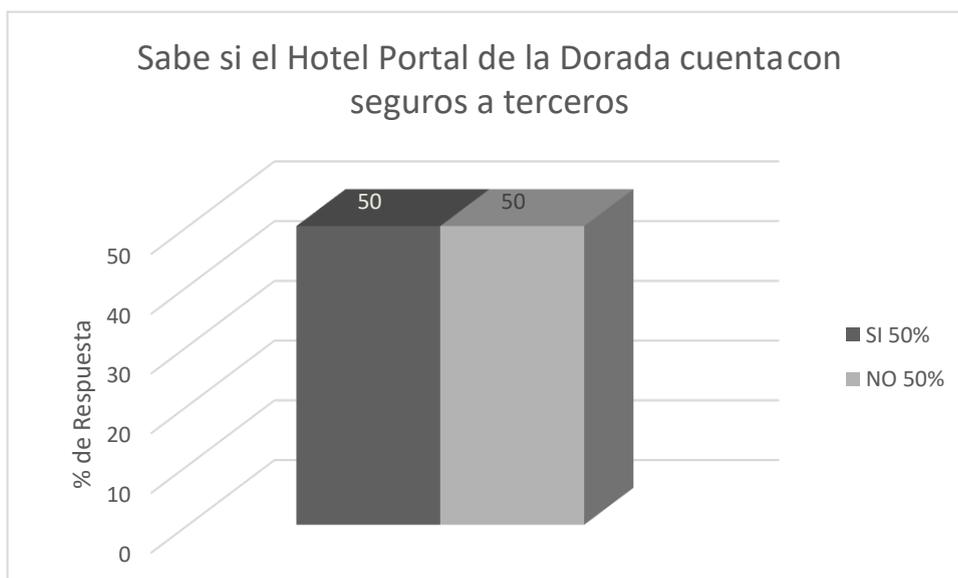


Esta pregunta es complemento de la anterior, donde cuatro personas encuestadas se transportan en medio de transporte privado, y dos en transporte público. En la actualidad el hotel no ofrece transporte a sus trabajadores.

Ahora en la encuesta número 3 aplicada y suministrada de la misma forma que las anteriores, aquí se obtuvo la siguiente información con relación a la verificación del estado y las condiciones del hotel en SST (Ver ANEXO Ficha Técnica de las Encuestas).

En esta pregunta una persona indica que, si tienen seguro contra terceros, mientras que la segunda desconoce la información.

Gráfica 19

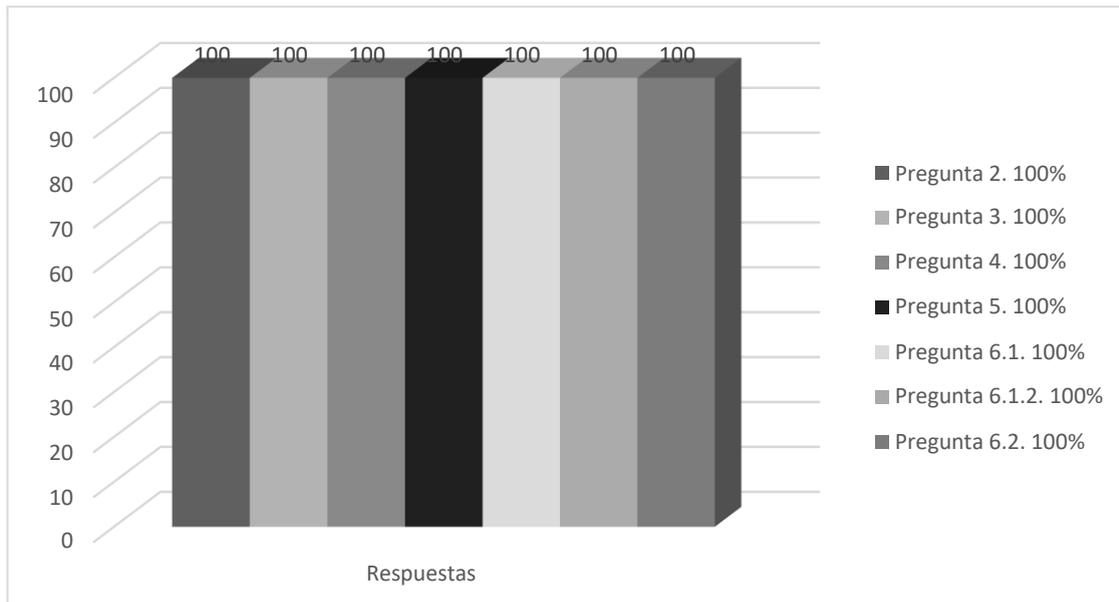


Con relación a las preguntas 2 a la 6.2, las dos personas confirman con respuesta positiva a los siguientes enunciados:

2. En el hotel todos los empleados y los usuarios/clientes se encuentran afiliados al “sistema general de seguridad social en salud. EPS?
3. ¿El Hotel Portal de la Dorada cuenta con “¿Administradora de Riesgos laborales, ARL?”
4. ¿El área de gestión de Recursos humanos exige a sus empleados tener EPS?
5. ¿El área de gestión de Recursos humanos exige a sus empleados tener EPS?
- 6.1 El área de gestión de recursos humanos lleva control de los empleados y usuarios/clientes que presenten enfermedades?
- 6.1.2 ¿Si la respuesta es SI, las clasifica por enfermedad común y enfermedad laboral?
- 6.2 ¿Si la respuesta es SI, las clasifica por enfermedad común y enfermedad laboral?

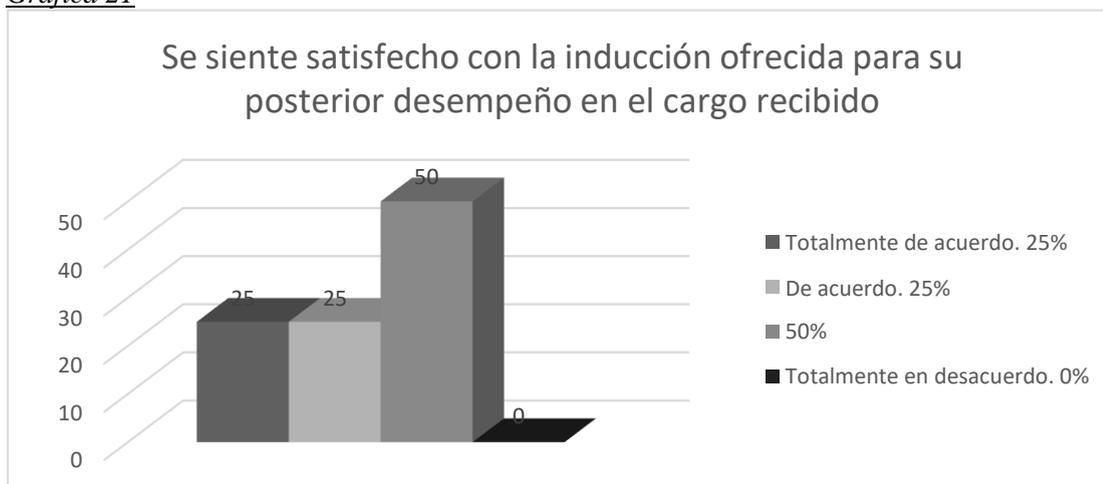
La Anterior información se ve reflejada en el siguiente gráfico:

Gráfica 20



Con relación a la encuesta número cuatro se contó con el acompañamiento de una psicóloga la cual elaboro una serie de preguntas relacionadas con la satisfacción laboral de los empleados en el hotel portal de la dorada. Esta fue aplicada a una muestra de la población (4 personas) que se encuentra activa laboralmente, cabe recordar que la empresa es un hotel y que, por motivos de la pandemia, el hotel se encuentra cerrado y cuenta con el personal mínimo requerido de manera presencial.

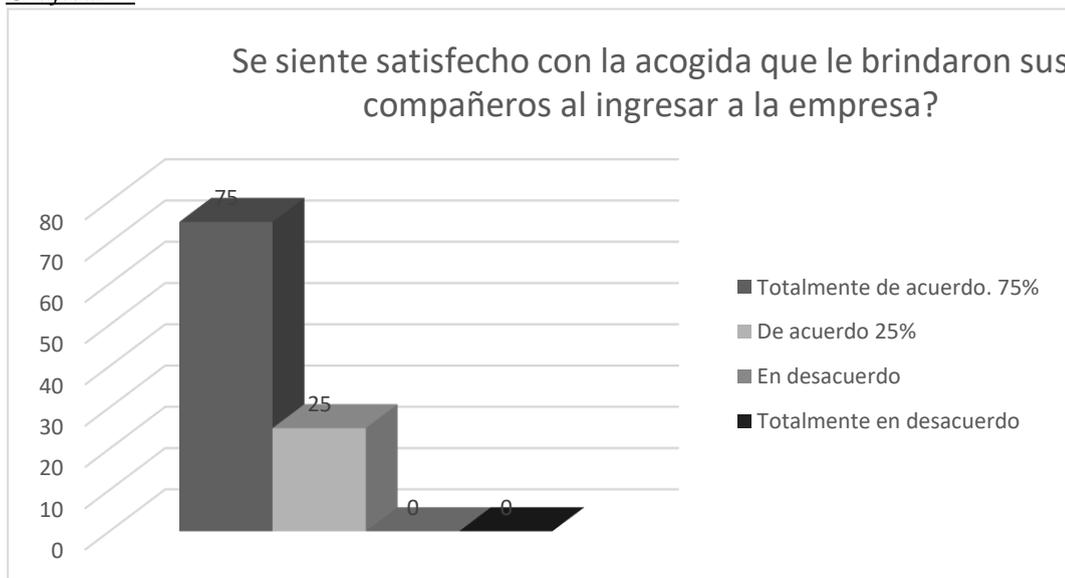
Gráfica 21



Esta gráfica 21, concluye que la mayoría del personal, siendo el 50%, aunque si recibe

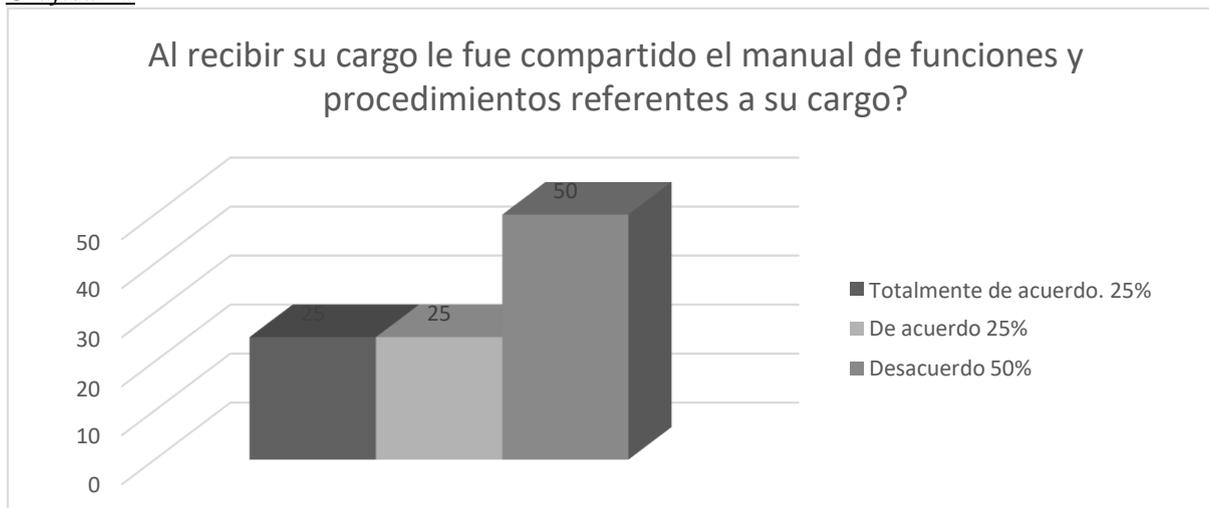
inducción, no se encuentran satisfechos con la información ofrecida de acuerdo con al puesto de trabajo, el 25% de la población está de acuerdo con la inducción y el otro 25% totalmente de acuerdo con lo ofrecido.

Gráfica 22



Esta gráfica 22, se muestra que el ser acogido en un nuevo lugar de trabajo desde la llegada a la empresa es importante ya que influye en la relación futura entre empleados. En este caso el 75% tuvo una buena acogida por parte de sus compañeros a diferencia de una persona, siendo este el 25%.

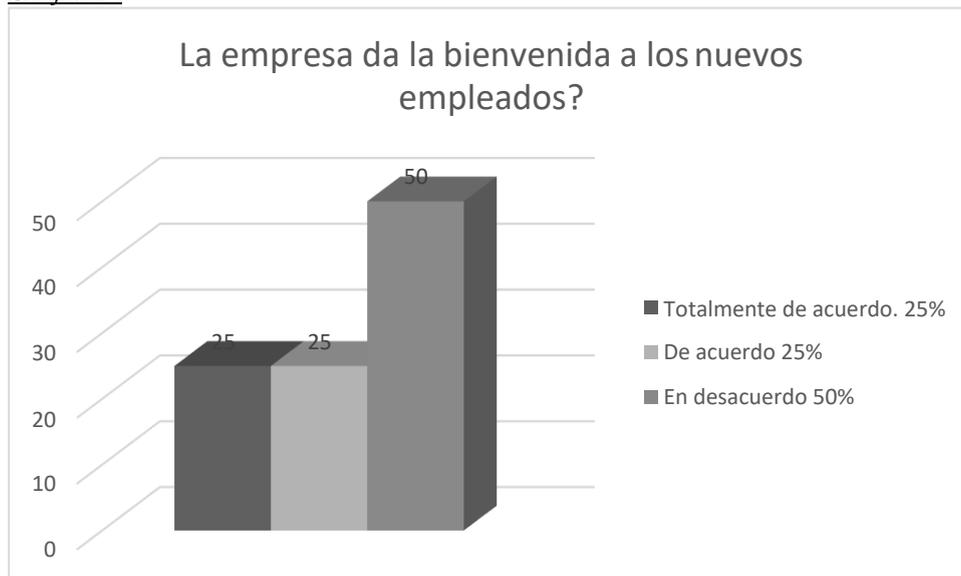
Gráfica 23



Es de gran importancia que todas las empresas impartan los manuales y procedimientos a

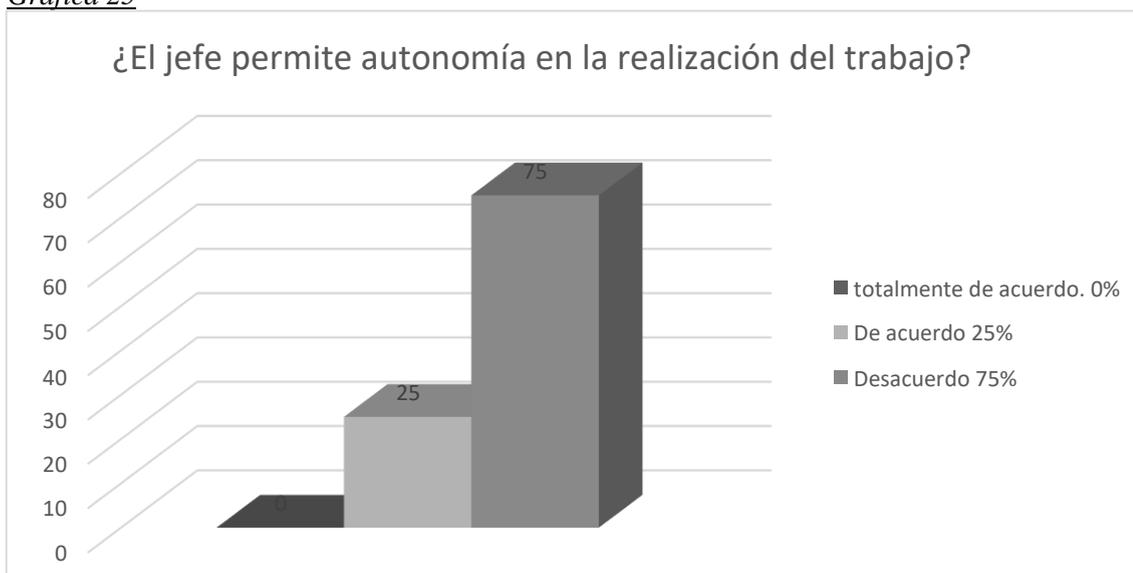
sus empleados, ya que como se observa en la gráfica 23 el 50% dice que no le fue entregado estos documentos, lo que afectaría en el cumplimiento de sus tareas. El 25% dice que si le fue entregada y el otro 25%.

Gráfica 24



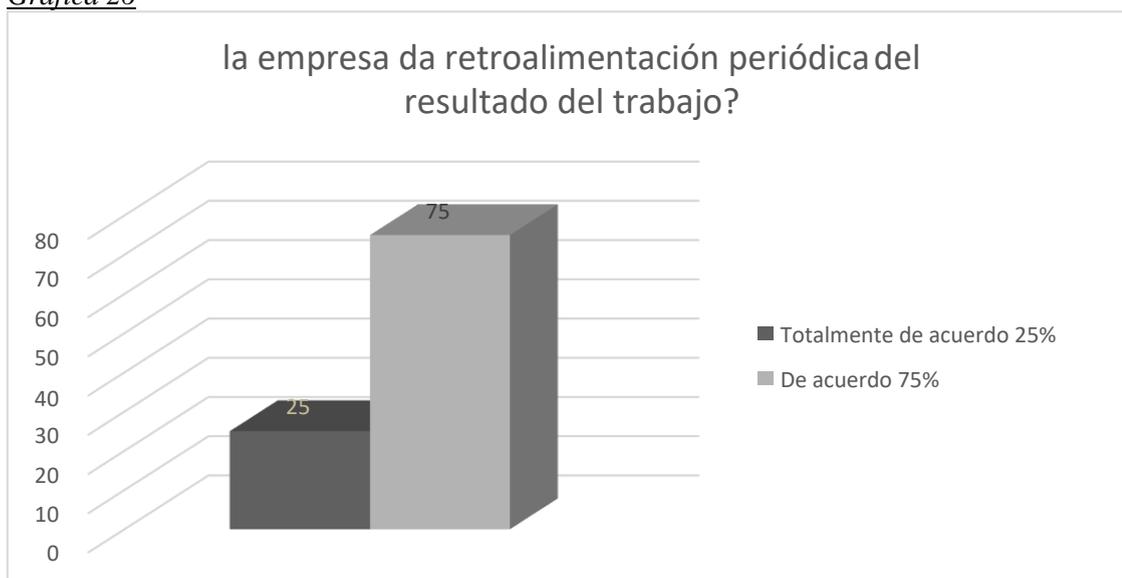
La mayoría de los empleados se encuentran en desacuerdo con la bienvenida que se da en el hotel a los trabajadores nuevos, siendo estos el 50%, el 25% se encuentra de acuerdo con el recibimiento y el otro 25% totalmente de acuerdo como es de apreciarse en la gráfica 24.

Gráfica 25



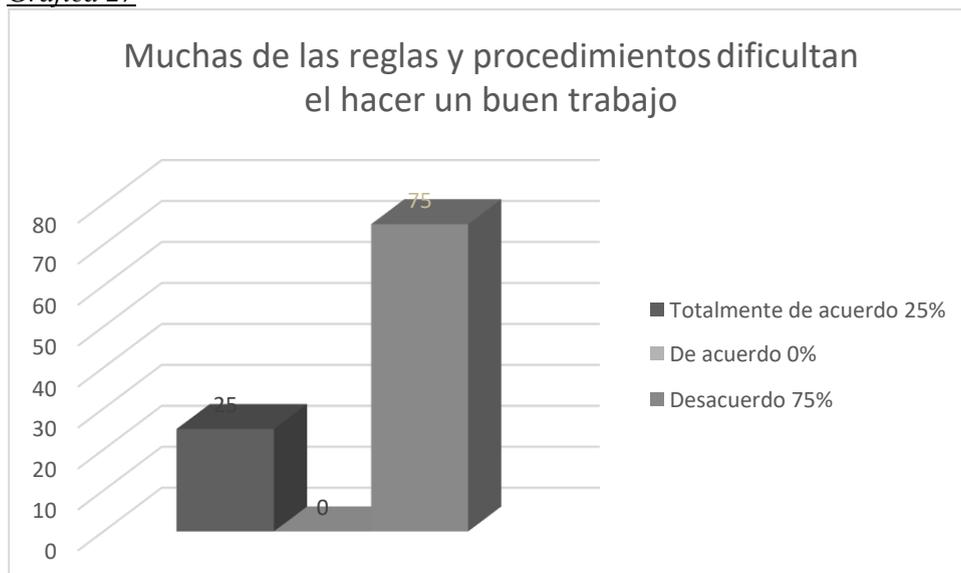
El 75% de los trabajadores del hotel El portal de la Dorada, refieren estar en desacuerdo con la no permisión de la autonomía laboral, mientras que el 25% se encuentra de acuerdo según a lo analizado de la gráfica 25.

Gráfica 26



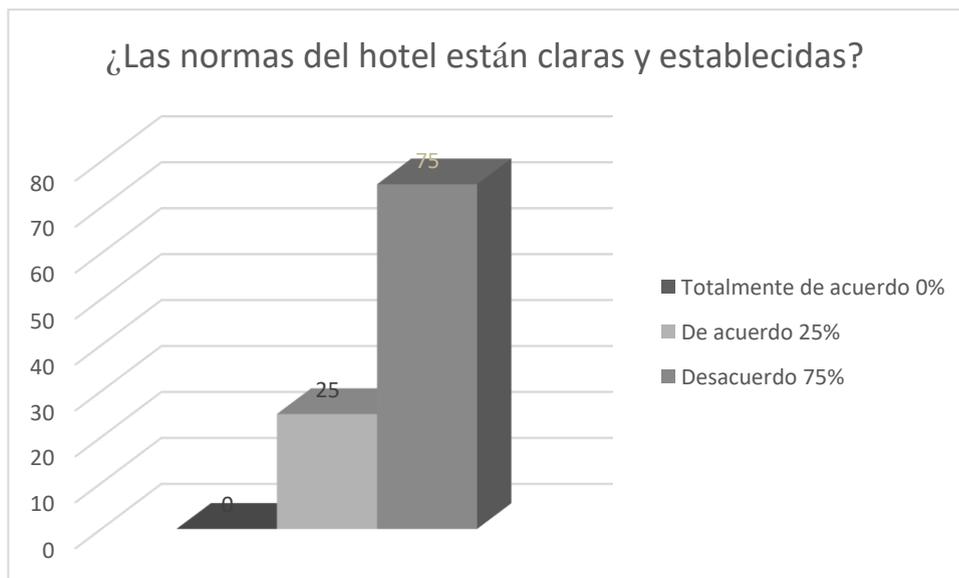
Según la gráfica 26, la retroalimentación es ofrecida según el 75% de la población, mientras que el 25% dice estar de acuerdo con la información que se da en cuanto a sus labores realizadas.

Gráfica 27



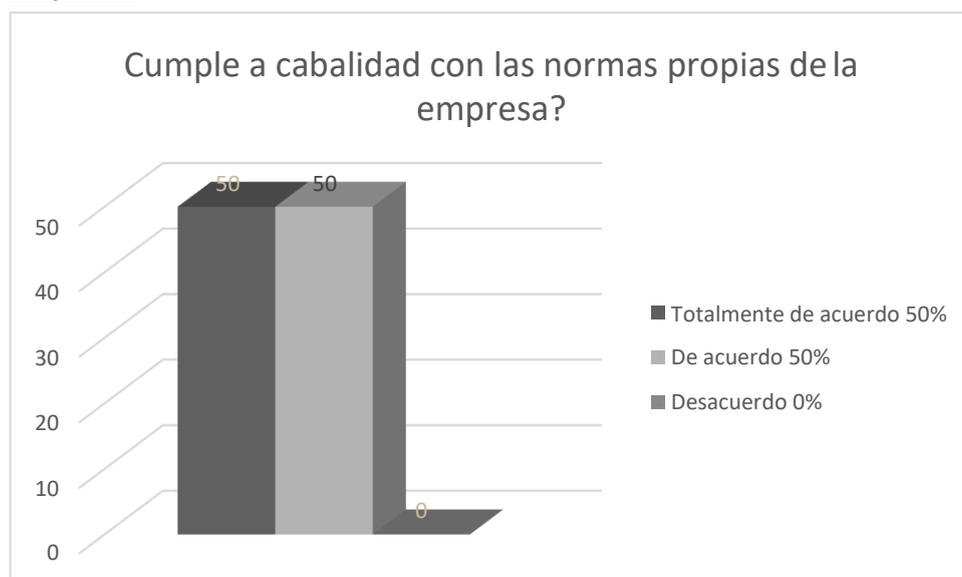
Esta gráfica 27 muestra que el 75% de los trabajadores no se les dificulta la realización de sus actividades, teniendo en cuenta las reglas y procedimientos expresados por el hotel, mientras que el 25% dice lo contrario.

Gráfica 28



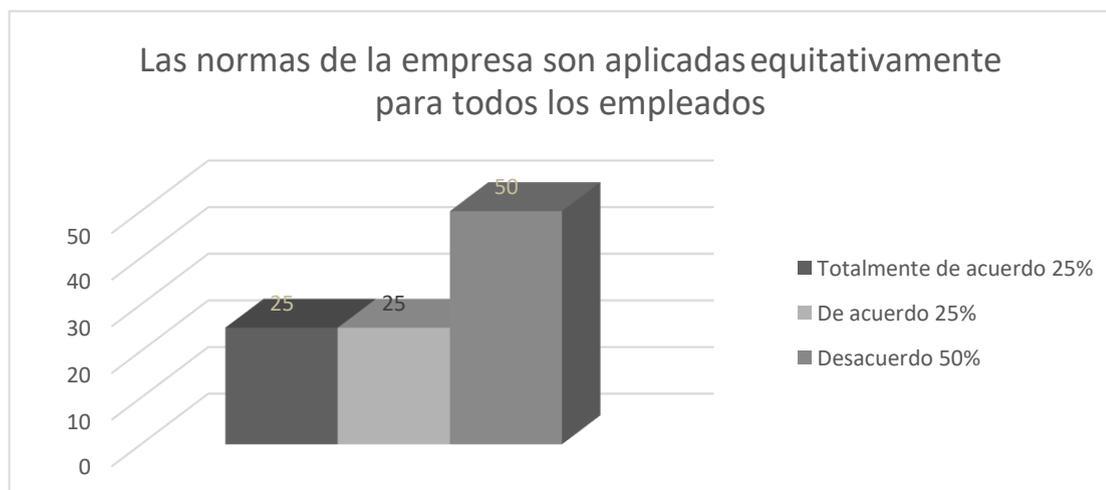
La mayoría de los empleados se encuentran en desacuerdo con esta afirmación si se observa la gráfica 28, siendo el 75% mientras que el 25% restante afirma que la normatividad interna del hotel es clara y establecida.

Gráfica 29



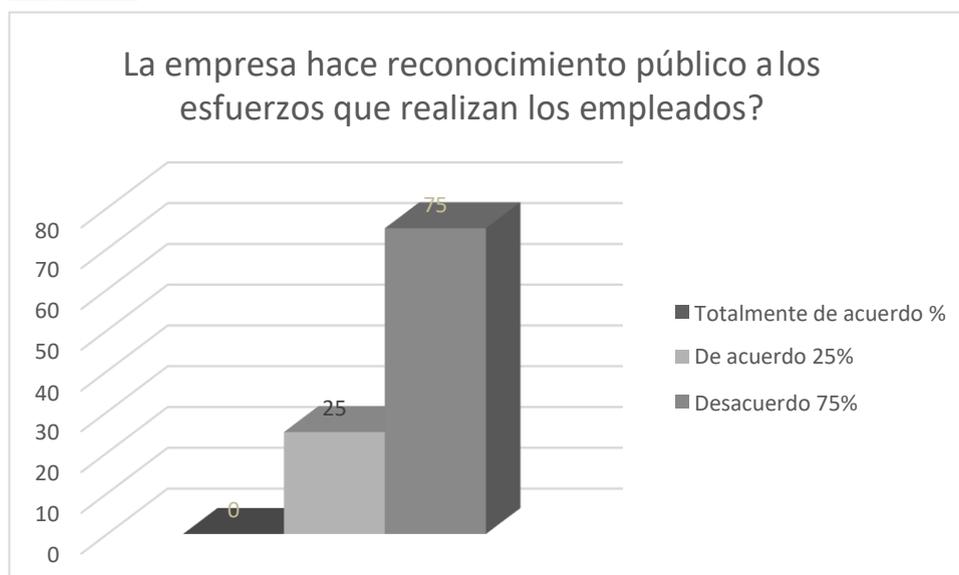
En la gráfica 29, el 50% de los empleados afirman que están totalmente de acuerdo con el cumplimiento de las normas de la empresa, mientras que el 50% restante están de acuerdo con el cumplimiento de estas normas.

Gráfica 30



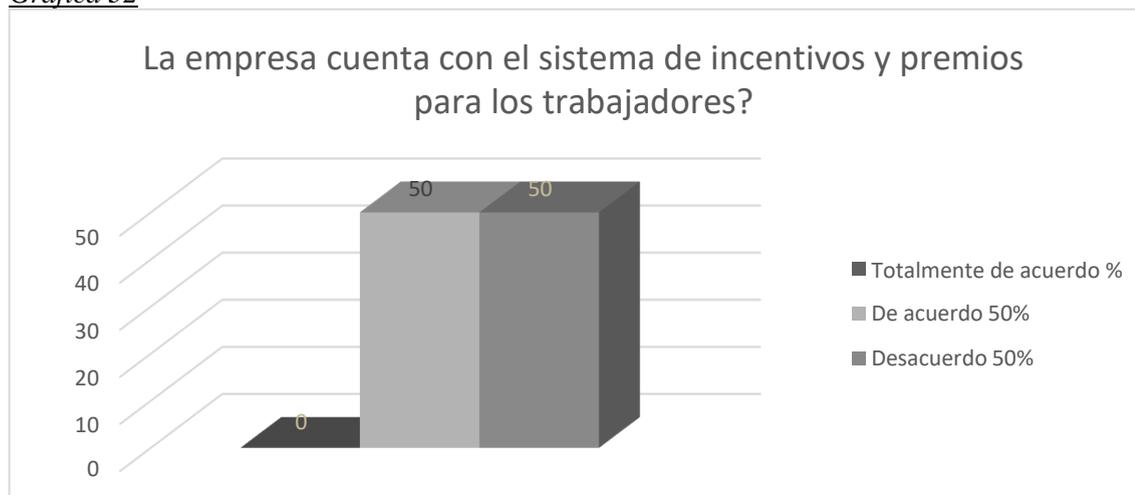
Según esta gráfica 30, el 50% de los empleados refieren estar en desacuerdo con la equidad de las normas para todos los empleados; un 25% se encuentra de acuerdo con esta afirmación y otro 25% totalmente de acuerdo.

Gráfica 31



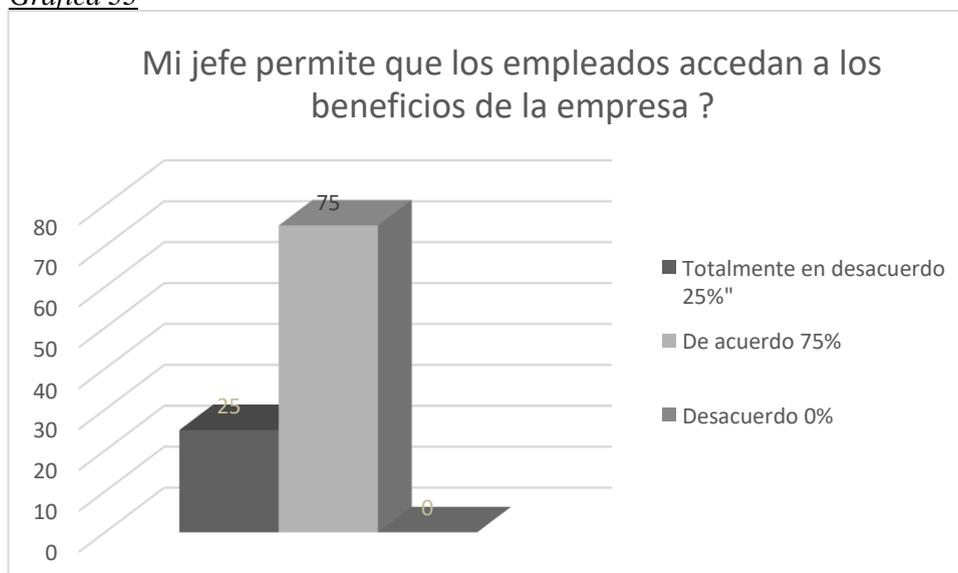
La gráfica 31 indica que el 75% de los trabajadores del hotel no manifiestan reconocimiento público por los esfuerzos realizados, mientras que el 25% si están de acuerdo.

Gráfica 32



El 50% de los empleados están de acuerdo con esta afirmación de que el hotel cuenta con el sistema de incentivos y premios, mientras que el 50% restante se encuentra en desacuerdo lo que refiere la gráfica 32.

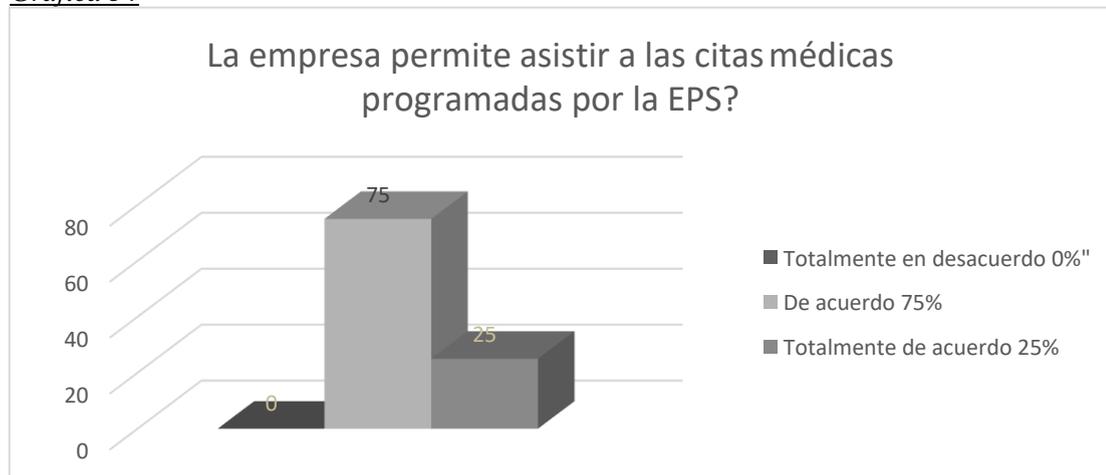
Gráfica 33



En la anterior gráfica 33 el 75% de los empleados refieren que su jefe le permite acceder a los

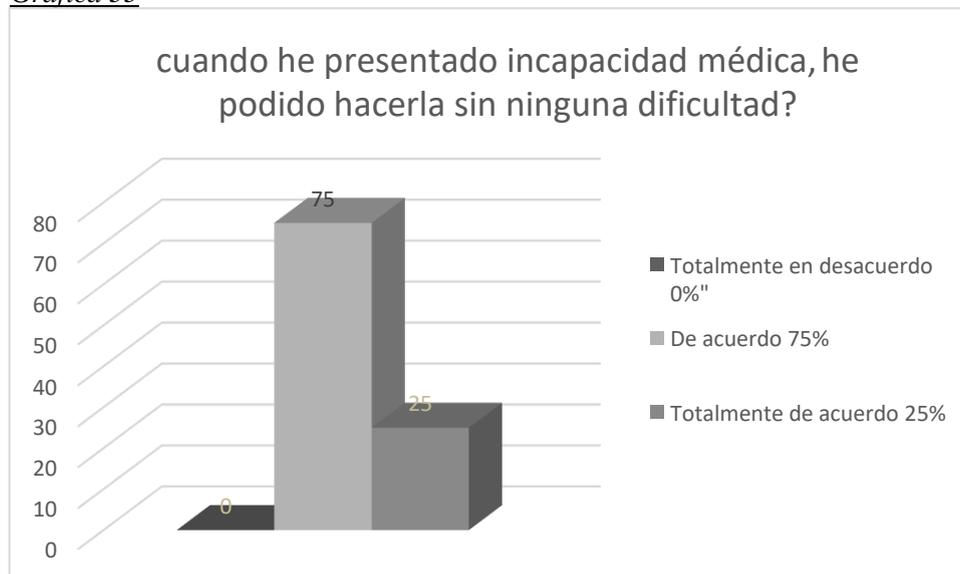
beneficios de la empresa, mientras que el 25% se encuentra en desacuerdo.

Gráfica 34



La empresa debe cumplir con la asistencia de sus empleados a las citas con la EPS y en la anterior gráfica 34, se muestra que el 75% de los trabajadores están de acuerdo con la afirmación y el 25% totalmente de acuerdo.

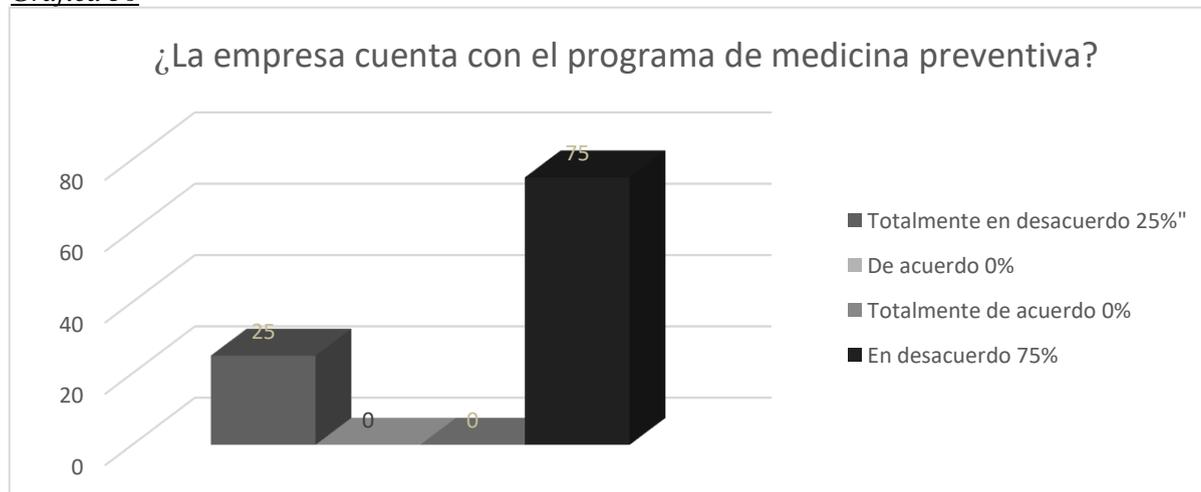
Gráfica 35



Con relación a esta afirmación el 75 % de los trabajadores están de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo en que no han tenido dificultades para hacer efectiva las incapacidades dadas por la EPS según

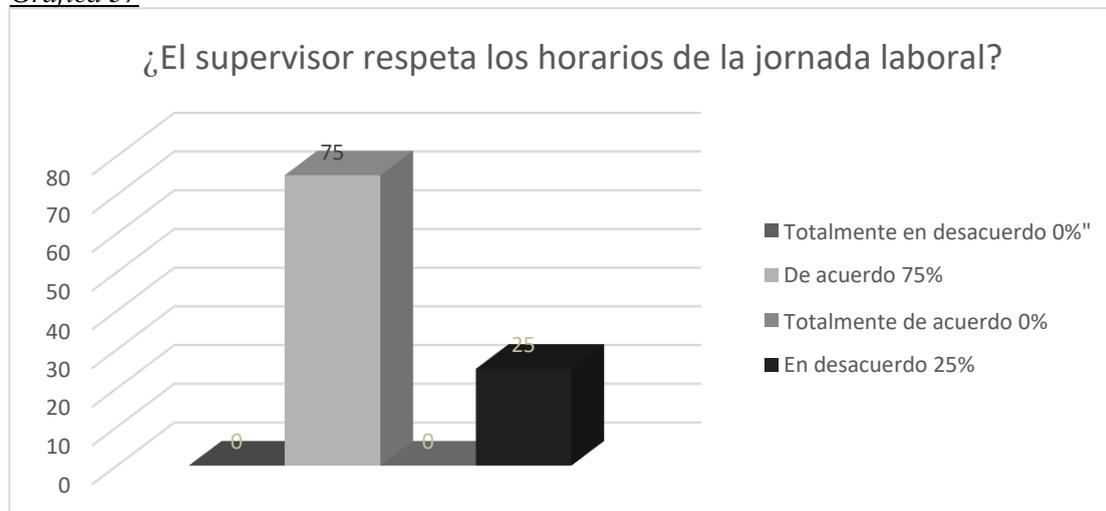
gráfica 35.

Gráfica 36



Esta grafica 36, muestra que los empleados no cuentan con un programa de medicina preventiva, en donde el 75% se encuentra en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo sobre la presencia del programa en el hotel.

Gráfica 37



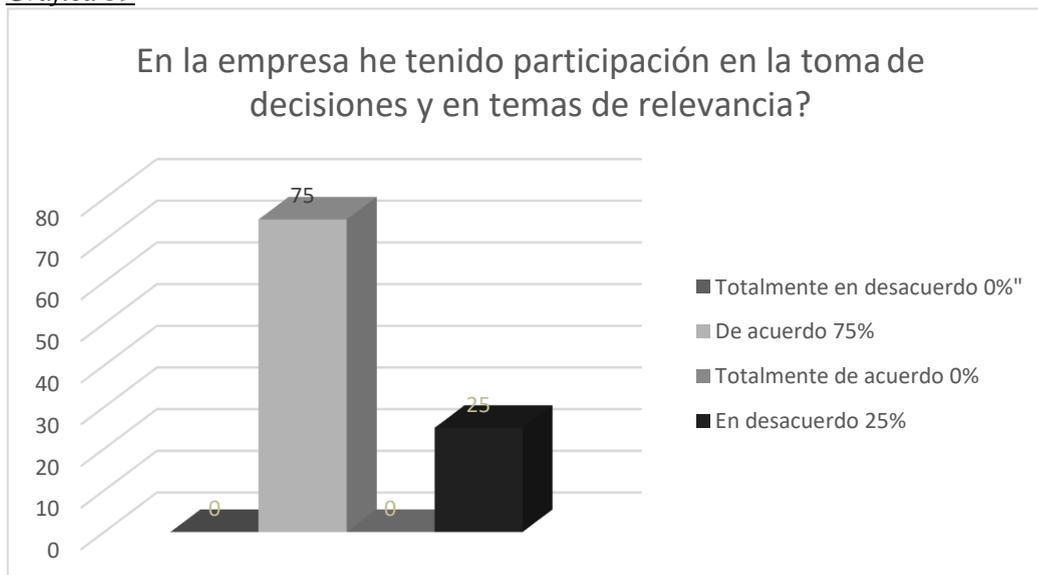
En cada empresa se tiene establecido los horarios laborales, y en el hotel el Portal de la Dorada para el 75% de los trabajadores este horario es respetado por el supervisor, mientras que para el 25% está en desacuerdo con esta afirmación.

Gráfica 38



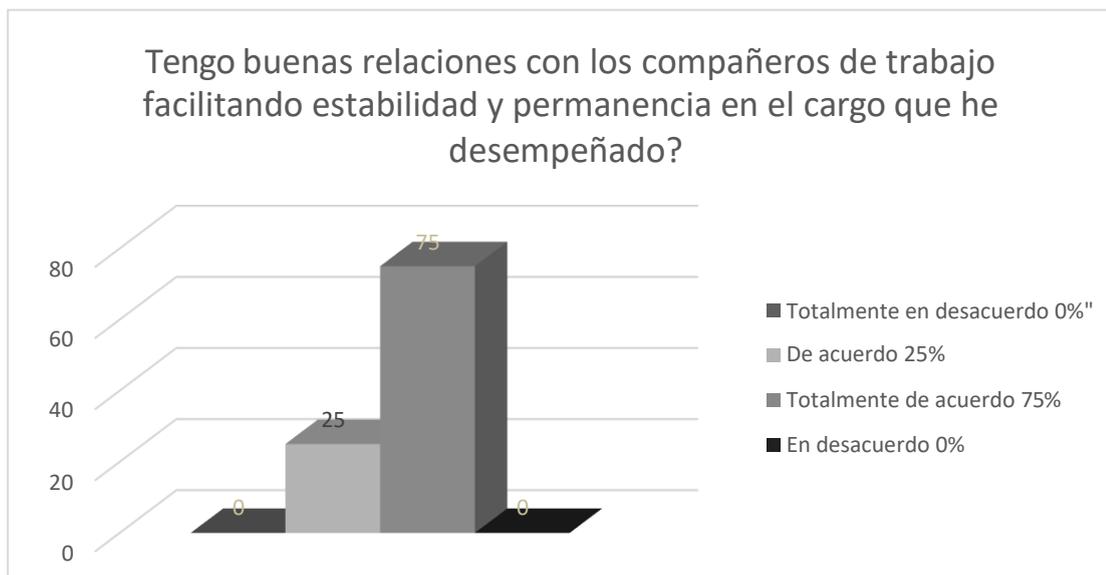
Es importante que el supervisor respete la vida personal de sus subalternos y en el hotel es evidente este valor por parte de los jefes al observar la gráfica 38, demostrado en el 75% que está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Gráfica 39



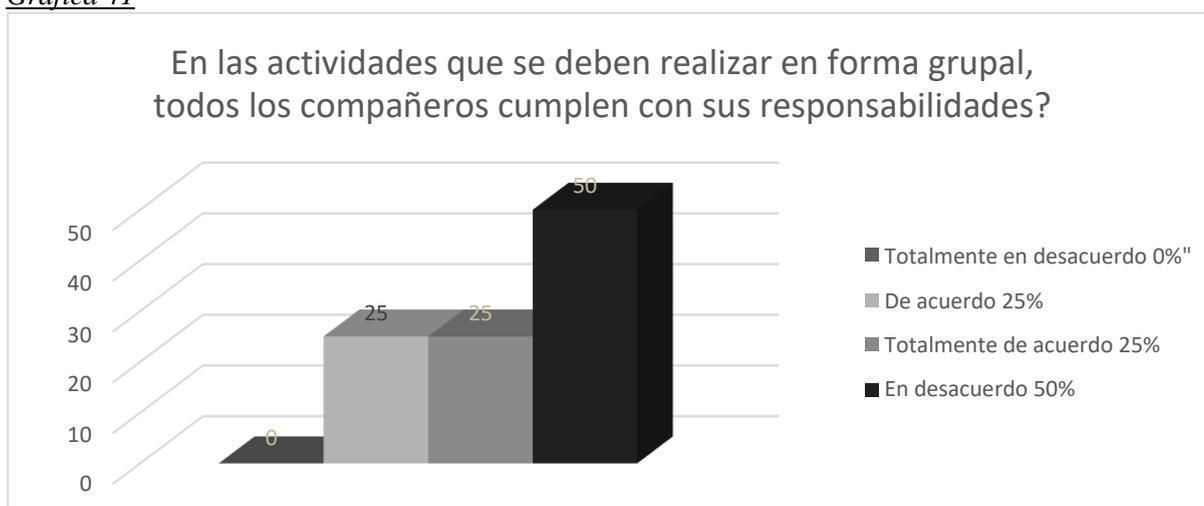
El 25% de los trabajadores están en desacuerdo con esta afirmación de participar en la toma de decisiones y en temas de relevancia, mientras que el 75% afirma lo contrario.

Gráfica 40

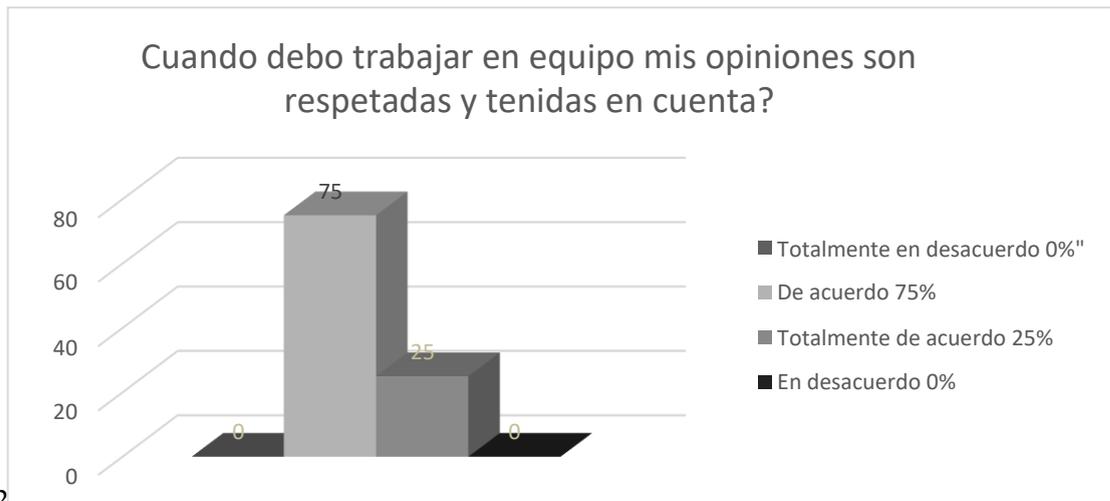


Las relaciones sociales laborales son importantes en cada empresa y en el hotel el 75% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 25% está de acuerdo como se puede apreciar en la gráfica 40.

Gráfica 41



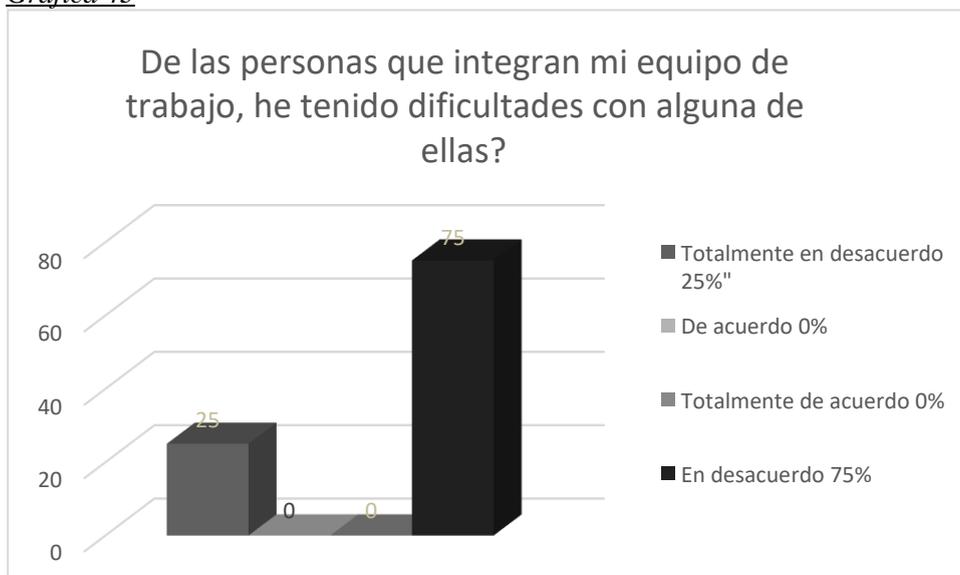
Es importante recalcar las responsabilidades de cada persona en los trabajos grupales, en este caso el 50% de la población de muestra para la gráfica 41, dice que está en desacuerdo con esta afirmación mientras que el 25% está totalmente de acuerdo y el 25% restante de acuerdo con lo dicho anteriormente.



Gráfica 42

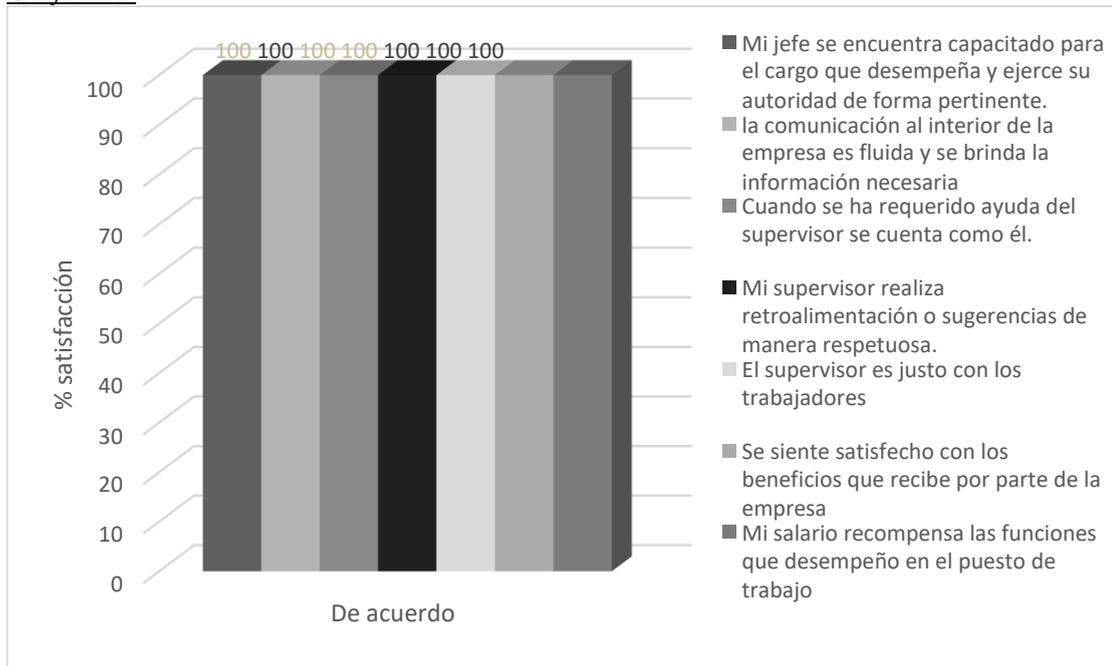
En toda empresa el trabajo en equipo es indispensable y en el hotel según la gráfica 42, el 75% está de acuerdo en que sus opiniones son tenidas en cuenta y respetadas mientras que el 25% refiere estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Gráfica 43



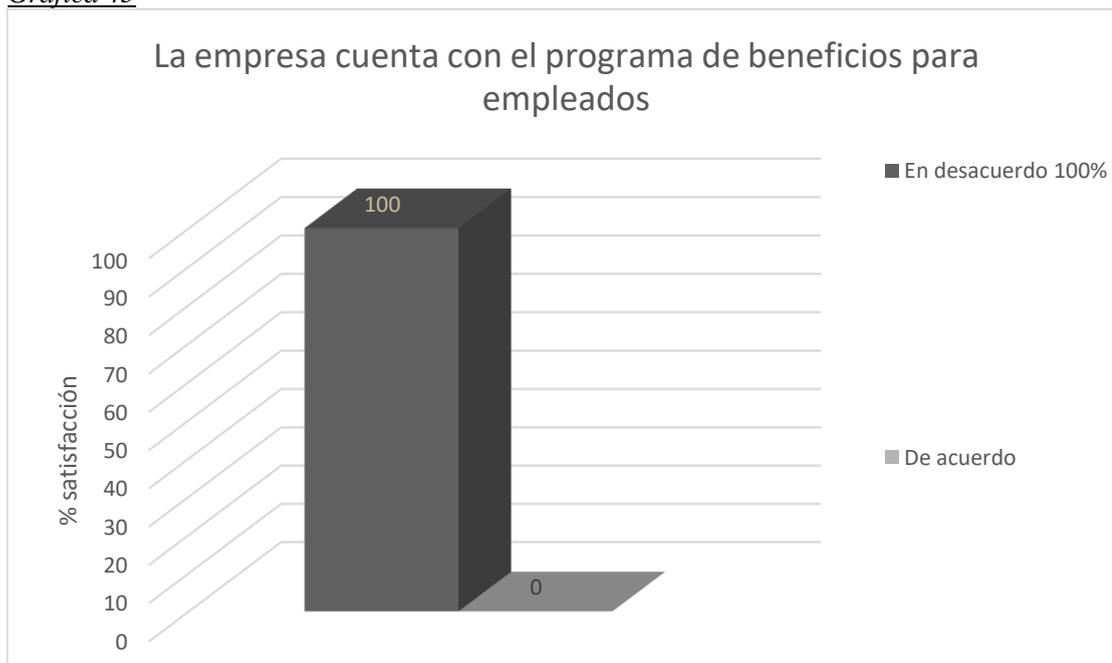
El 75% de los trabajadores están en desacuerdo que con las personas que integran el equipo de trabajo han tenido dificultades de acuerdo con lo observado en la gráfica 43, y el 25% totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Grafica 44



Esta gráfica 44, muestra al 100 % de la población encuestada, estar de acuerdo con las preguntas realizadas.

Gráfica 45



Esta gráfica 45, se muestra claramente que el 100% de los trabajadores evidencian la ausencia del programa de bienestar.

7.1.4. Cuarto Objetivo

Para finalizar, el sistema de gestión estará consolidado en la entrega del MAN-SST-001 MANUAL DE SST y 85 documentos como complemento los cuales están previamente relacionados en el HE-SST-024 LISTADO DE INFORMACION DOCUMENTADA, este listado presenta su codificación, descripción, ruta de acceso posible y registro de actualización como es de apreciarse en el ANEXO 8.

Todos los anexos relacionados en este documento y que complementan el diseño del SG-SST se presentaran en forma de documentos anexos como es de apreciarse a continuación:



Figura 6. Presentación documentos anexos.

7.2. Discusión.

Partiendo de la necesidad presentada por El Hotel el Portal de La Dorada, claramente evidenciada en la presentación de los resultados anteriores siendo clave el criterio CRITICO obtenido de la aplicación de la Evaluación Inicial cuya valoración fue de 39,5%, observándose que la organización no posee ningún tipo de método de verificación, monitoreo y gestión de

riesgos, así como de las amenazas en cuanto a temas de Seguridad y Salud en el trabajo entre otros; aun cuando es vital dar cumplimiento a la normatividad legal vigente ya expuesta anteriormente en el marco referencial del presente documento como es el caso específico de la Resolución 0312 de 2019. Ya en lo concerniente a las acciones pertinente a sugerir, es preciso:

1. Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento de inmediato,
2. Enviar a la respectiva administradora de riesgos laborales a la que se encuentra afiliada la empresa en este caso SURA, un reporte de avances en el término máximo de tres (3) meses después de realizada la autoevaluación de estándares Mínimos,
3. Llevar seguimiento anual y plan de visita a la empresa con valoración crítica, por parte del Ministerio del trabajo.

Lo anterior no sin antes realizar las acciones pertinentes a cubrir los faltantes en materia de programas, procedimientos y demás documentación pertinente la cual es acción de propuesta para el diseño del SG-SST del hotel objeto de estudio para su cumplimiento, el cual se realizó teniendo en cuenta un estudio previo de los riesgos presentados en establecimiento para servicio de alojamiento en conjunto con la guía técnica colombiana GTC- 45 VERSION 2012, de lo cual podemos decir que los riesgos con mayor valoración (EVALUACION DE RIESGO ALTO) son aquellas realizadas por el personal de servicios generales que laboran en actividades que requieren tareas de cocina, manejo y manipulación de productos de aseo o químicos entre otros como está dispuesto en la tabla 7. De la sección 7.1.2. en la presentación de resultados, mediante un análisis cualitativo y cuantitativo de cada una de las actividades desarrolladas en cada puesto de trabajo para lo cual se considera de intervención inmediata con el fin de evitar una eventualidad grave o una fatalidad, eso considerando primero que todo la vida y bienestar de las persona por que también está el escenario de las implicaciones legales representadas en cierres parciales o definitivos así como también las sanciones económicas que ante los stakeholders dañarían la imagen tanto del establecimiento como del propietario de manera representativamente negativa. Por otro lado, según la literatura existen varias formas de proponer un diseño de SG-SST, siendo para nuestro parecer y en concordancia con el personal

administrativo del hotel se propone un manual el cual expone y describe cada programa en referencia al cumplimiento del Artículo 3. Capítulo I. de la Resolución 0312 de 2019 Estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores se presentan siete (7) ítems a cumplir, seguidamente teniendo en cuenta la NTC NTS TS 002 en la sección 3. requerimientos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje en un nivel básico de certificación y finalmente para abarcar la totalidad de lo propuesto se integra lo anterior con el punto 5° del artículo 2.2.4.6.8 Decreto 1072 de 2015 el cual establece las responsabilidades del empleador en el desarrollo del Sistema de Gestión en SST, para garantizar la operación o funcionamiento teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad nacional vigente en materia de SST armonizando con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos laborales, de acuerdo a todo lo anterior se precisa establecer las siguientes medidas de verificación tales como son: la elaboración de un documento soporte de la asignación del diseño e implementación del SG-SST bajo la responsabilidad de la persona idónea que cumpla con un perfil mínimo de 12 meses de experiencia en el área, profesionalización en salud ocupacional soportado por su debida licencia y el curso de 50 horas vigente debido a que el hotel cuenta con un asesor externo no muy constante y el personal que fue capacitado para ello ya no se encuentra vinculado por medio de contrato laboral, este documento corresponde a la descripción del perfil por Cargo en SST; seguidamente elaborar y ejecutar programas de capacitación o actividades en promoción y prevención que incluya como mínimo temas relacionados con los peligros y riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control aplicables y para terminar planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) una vez al año, mediante la evaluación, informe a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud y; Promoviendo la participación de todos los miembros del hotel en la implementación del Sistema de Gestión de Trabajo (SG-SST); e integración en donde el empleador debe involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de

sistema de procedimientos y decisiones en la empresa.

Seguidamente, cabe resaltar , aunque el hotel para operar completamente requiere de 15 empleados en total como es de apreciarse en la tabla 9 la cual es producto de la aplicación de las Encuestas 1 y 2 por temas de problemas de saneamiento en el país provocados por la transmisión reciente del virus COVID 19 en vista que la mayoría de trabajadores pertenecen a un grupo amplio de adultos mayores como lo indica la gráfica 9 , en el momento solo se encuentran laborando 6 personas estando de manera presencial 3 trabajadores operativos los cuales representan un 33,3 % siendo los más jóvenes y los restantes en modalidad de teletrabajo para el caso de los administrativos; condición la cual obligo a la restricción de las visitas de campo pero por otro lado permitió que sin presiones los participantes de las encuestas aplicadas respondieran los cuestionarios sin presiones. Lo anterior da pie para hablar de los resultados de las mismas, en primer lugar, la ENCUESTA 1. De la cual se infiere que la mayoría de los empleados contratados actualmente son base y en su mayoría desempeña roles dedicados en la atención al cliente y servicios generales como se puede observar en las gráficas 2 y 3 en concordancia con la clasificación de los riesgos realizada mediante la aplicación de la GTC – 45 versión 2012 presentada en la gráfica 1, en la cual se consigna que los riesgos de mayor incidencia son los de tipo biomecánico y mecánicos juntos cada uno con un porcentaje de 18,18% seguido por la presencia de los riesgos químicos, físicos y biológicos con un 9,09 % propios de actividades que involucran tareas como lavar, limpiar, barrer, manipulación manual de cargas así como también el contacto con detergentes y demás sustancias para desinfección o que contienen circunstancias en las cuales el trabajador debe someterse a cambios bruscos de temperaturas para lo cual se sugiere el manejo de pausas activas en el caso de actividades con movimientos repetitivo y el caso de manejo d sustancias químicas extender a todos los productos la política de sostenibilidad que ya vienen intentando aplicar con la adquisición de productos biodegradable o amigable con el planeta para minimizar los impactos que estos

riesgos puedan provocar.

Seguidamente llama la atención como en las gráficas 4, 5 y 6 se presenta un cierto velo de incongruencia dado que los datos refieren que es preciso determinar la forma en que se realiza la socialización de los paso a paso y por qué se evidencia la no presencia escrita de la misma como soporte desacuerdo a lo que manifiesta la población de estudio, otro tema es la percepción de seguridad dado que dentro del grupo analizado no se observan rasgos de inseguridad para trabajar dentro de las instalaciones del hotel, pero un 16,7% duda de ese aspecto mientras el 83,3 % si manifiesta estar seguro laborando en el mismo. De este análisis, soportado con las visitas de campo es posible afirmar que las instalaciones cuentan con medidas de seguridad muy cercanas a las aceptable pero también existe un grado mínimo de desconocimiento entre la población de la importancia de tener unas pautas para realizar sus actividades laborales de manera segura. Mas adelante se observa que la mitad de la población se ve expuesta a riesgos de tipo locativo mientras el resto de la población de manera uniforme con un porcentaje distribuido por el 16,7 % en cada caso identifican estar expuestos a riesgos químicos, eléctricos y ergonómicos; lo que no es congruente si recordamos que la población esta mayormente por personas que ocupan el cargo de Recepcionista de los cual debería indicarse un porcentaje mayor o igual a locativo en lo que se refiere al tema ergonómico dado que este rol desempeña labores en las cuales involucra casi en su totalidad tareas de oficina, en discordancia con lo ya mencionado en la valoración de los riesgos.

Por otro lado, en cumplimiento de la normativa se aprecia en las grafica 7 donde todo el personal objeto de estudio cuenta con afiliación a seguridad social y asistencia en riesgos profesionales, lo que indica que el empleador está cumpliendo con este tema que por ley es obligatorio y se encuentra entre las obligaciones establecidas según El Sistema General de Riesgos Laborales establecido en el Decreto Ley 1295 de 1994 y la Ley 776 de 2002 formando

parte del Sistema de Seguridad Social Integral, establecido por la Ley 100 de 1993 como se ha citado en varios apartes del presente documento, ahora bien tocando el tema de las inducciones, de acuerdo a lo manifestado por los empleados y directivos si existe una para el personal contratado, la cual es indicada por el 100% de la población encuestada pero físicamente no se hallaron registros que soporten tal actividad, dado que la encuesta 1 se realizó de manera aleatoria y sin previo aviso, es posible afirmar que puede ser veraz la respuesta obtenida en esta pregunta pero deja al descubierto que las actividades son realizadas e impartidas de forma verbal y posiblemente sin un acompañamiento o análisis adecuado para que estas contribuyan a una elevación en la eficacia y efectividad o que por lo menos incluyan aspectos relacionados con SST.

En cuanto a las encuestas de manera general, los datos más relevantes precisan que el personal requiere que se incluyan aspectos relacionados con el bienestar tales como actividades motivacionales que mejoren el estado de satisfacción a nivel organizacional y mejoren el clima laboral. Así como también que para temas de implementación del SG-SST propuesto se deben aplicar medidas claras y sencillas de tipo didáctico que se ajusten al nivel de escolaridad de mayor predominancia de acuerdo a la gráfica 10. no siendo esta una limitante, pero sí un gran reto para el responsable del área de SST.

7.3. Propuesta de solución.

Ofrecer una propuesta de solución al hotel El Portal de la Dorada, es importante tener en cuenta que debe estar enfocada al mejoramiento continuo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, entregando un diseño con los estándares mínimos que exige la legislación colombiana para los prestadores de servicio en hospedaje y alojamiento.

Una de las propuestas de solución, es fortalecer el método de divulgación de los servicios, ya sea por medio de comerciales de televisión, vayas no solo en el municipio de Caldas si no también en los municipios y ciudades aledaños a él con el fin de aumentar el turismo que no solo ha sido afectado por el aislamiento obligatorio decretado por la presidencia de la república, sino también por el cambio de estructuración vial de la ruta del Sol.

Otra propuesta que se ofrece es la de cumplir a cabalidad la norma técnica NTS TS 02 con el fin de crear hábitos sostenibles, en materia del medio ambiente, socioculturales y económicos logrando efectos positivos en la prestación de la calidad de los servicios, aumento en las ventas (alquiler de habitaciones, salón social para diferentes eventos socio – culturales o de negocios), también logrará disminuir costos y gastos que se podrán evidenciar en los servicios públicos, optimizando el consumo de energía y agua mediante su control y monitoreo mensual, además de reducir la papelería generada contribuyendo con el medio ambiente. Esto creará una percepción positiva en los visitantes/clientes, en donde será evidenciado en los comentarios de los diferentes portales web en los que se encuentra el hotel para las reservas. Por último, el Hotel El Portal de la Dorada poseerá una ventaja frente a su competencia basándose en la alta calidad de los servicios con relación a los costos y por ende fidelización de los clientes.

Esta propuesta de solución va de la mano del ciclo PHVA, planificando actividades focalizadas en el bienestar del trabajador y actualizando los métodos, procesos, programas y procedimientos entregados con el diseño, teniendo en cuenta la política del hotel. En la etapa del Hacer se tiene esta propuesta de diseño realizando un presupuesto para la implementación del SG – SST y su futura puesta en marcha. Al llegar al momento de la verificación el hotel se dará cuenta que esta propuesta le ha disminuido gastos, mejorando la eficiencia y efectividad en la realización de las actividades de cada uno de los trabajadores del hotel desde la alta gerencia hasta los de menor rango; evitando así el incumplimiento de la legislación colombiana y favoreciendo el bienestar integral de los colaboradores. Con el paso a paso de la

implementación del diseño, es decir con el actuar dentro del ciclo DEMING, los accionistas tomaran las decisiones y medidas pertinentes para cumplir con los objetivos del hotel con el fin de cumplir con la visión propuesta de “ser reconocido para el año 2025 como un hotel líder en el Magdalena Medio, siendo la mejor opción y así promover el turismo en el Municipio de La Dorada, teniendo en cuenta el desarrollo sostenible a través de los procesos ambientales y asegurando estabilidad laboral para todos sus colaboradores.”

8. ANÁLISIS FINANCIERO (COSTOS – PRESUPUESTO)

En el siguiente análisis se tuvo en cuenta los recursos necesarios para llevar a cabo la propuesta de diseño del SG-SST para el Hotel El Portal de La Dorada:

- Recursos humanos
- Recursos físicos
- Recursos financieros y
- los beneficios económicos que pueden generarse de su implementación como la mejora de tiempos y productividad, prevención de cierres definitivos, multas y sanciones por el no cumplimiento de alguna normatividad.

Todo lo anterior será detallado en la tabla y con asignación de valores de acuerdo con los cargos fijos actuales en el sector.

Tabla 11. Presupuesto Diseño del SG-SST para el Hotel El Portal de La Dorada, 2020.

ITEM	DETALLE	COSTO	CANTIDAD	VALOR
1.	Asesoría por hora	\$95.000	8 horas	\$760.000
2.	Consultoría de acuerdo con el estado del hotel que se deba cambiar o modificar.		1	
3.	Evaluación inicial del SG – SST.	\$250.000	1	\$250.000
4.	Diseño del SG – SST (Documentación referente a formatos, programas,	\$3'500.000	1	\$3'500.000

reglamentos, procedimientos y demás de
índole estructural del SG-SST)

Total \$4'510.000

Origen: Datos promedio del sector, elaborado por los autores del SG-SST.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones.

- Mediante la realización de la propuesta de diseño del SG-SST para el Hotel el portal de La Dorada, se observó la importancia de poder interactuar de forma constante con los líderes de cada proceso para atender las necesidades existentes y proponer cambios en la estructura documental ya establecida para fortalecerla teniendo en cuenta las diferentes herramientas que la tecnología hoy en día nos presenta.
- El proceso realizado para la elaboración del presente proyecto, nos permite concluir que el SG-SST es la base fundamental para el desarrollo adecuado de las funciones generales del hotel y para los procesos específicos del mismo, ya que estos son identificados y monitoreados, generando una mejora continua a través de la retroalimentación de todos sus colaboradores, así como también la determinación y prevención de los riesgos laborales junto a los aspectos e impactos ambientales propios de la actividad económica del hotel.
- El Sistema de Gestión propuesto, permite al Hotel el portal de La dorada avanzar de forma positiva en cada uno de sus procesos de una forma más controlada, siendo este una herramienta que evita la repetibilidad y centraliza el sistema permitiendo una mejor sistematización de la documentación, el fácil manejo y acceso a los registros y formatos en general.
- La exigencia que requiere el diseño del SG-SST, permitió al grupo a nivel general,

tanto en el aspecto personal como profesional poner en práctica todo lo relacionado con la formación recibida y la adquisición de nuevos conocimientos, así como experiencias las cuales permitieron el desarrollo de las actividades presentadas.

- Como futuras Gerentes de la Seguridad y Salud en el trabajo logramos aprender y documentar toda la información que requiere diseñar un SG – SST exigido por el decreto 1072 de 2015 y en concordancia con la resolución 0312 de 2019 y la NTS TS 002 complementando este diseño no solo en el bienestar del trabajador si no también en el cumplimiento de sostenibilidad en el sector hotelero entregando formatos, procedimientos, política, manuales, registros, programas acordes con la actividad económica.
- Diseñar este SG – SST en el hotel **El Portal de la Dorada** dará a conocer el beneficio económico para la gerencia ya que se evitarán futuras sanciones y costos elevados en caso de un accidente de trabajo o enfermedad laboral.
- Por último, lograr que las directivas del hotel aprueben esta propuesta además de ponerla en marcha será de gran satisfacción a nivel académico y laboral ya que se observa el compromiso, importancia e interiorización de conocer, controlar o eliminar riesgos a los que ellos mismos se encuentran expuestos y que puedan acarrear enfermedades laborales o accidentes de trabajo.

9.2. Recomendaciones

- Es preciso antes de implementar el SG-SST propuesto, establecer un Reglamento interno de manera escrita y cuya socialización sea obligatoria, así como también

- divulgada en un lugar o área visible para que todo el personal sepa las acciones permitidas y las que no de acuerdo a la ley colombiana y los estamentos internos del hotel.
- Hacer uso del acompañamiento que hace parte de las funciones tanto de la EPS como de la ARL en temas de medicina preventiva del trabajo, promoción y prevención a nivel general como es el caso específico de los programas de PVE para lesiones osteomusculares y cardiovasculares, acompañamiento para el diseño del programa de Vacunación para Patologías Inmunoprevenibles, el procedimiento Seguro de Trabajo para uso de Herramientas Manuales y de Trabajo en alturas. Así como también para el registro estadístico con su respectivo análisis, planes de acción y seguimiento de: Primeros Auxilios, Morbi-mortalidad y Ausentismo laboral de acuerdo a un formato de Análisis de accidentes Laborales.
- Publicar los planos estructurales del hotel en lugares visibles, para cada piso en especial indicando las rutas de evacuación, extintores y todos los elementos pertinentes para el aseguramiento del SST en cuanto se refiere al tema de manejo de emergencias y se ha contemplado en el presupuesto, así como también en el plan.
- Se recomienda una mayor comunicación y compromiso entre los miembros de la alta dirección y los líderes de cada proceso para mejorar el ambiente y la cultura organizacional, de manera que al implementar el diseño de SG-SST propuesto se haga de manera exitosa siempre y cuando se cuente con personal fijo con tiempo completo disponible para su desarrollo en la revisión de los procesos y el cumplimiento de los requisitos legales.
- Se debe poner en marcha el plan de formación y capacitación, fortaleciendo las áreas específicas en donde se debe tener en cuenta temas propios de los procesos operativos que garanticen el cumplimiento de aspectos de sostenibilidad, salud y seguridad.

- Se precisa que es necesario, en cuanto se refiere a los cambios realizables a nivel organizacional exista un conducto o protocolo el cual permita su revisión, actualización y modificación de una manera muy estricta con el propósito de evitar que se genere documentación que no cumpla con los estándares del SG-SST y que por ende afecte la eficacia y eficiencia de los procesos.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Antecedentes Normativos - Ministerio del trabajo». Accedido 24 de agosto de 2020.

<https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/antecedentes-normativos>.

Ambiente, normas y leyes medio. «NORMAS Y LEYES SOBRE MEDIO AMBIENTE EN COLOMBIA». encolombia.com. Accedido 5 de agosto de 2020.

<https://encolombia.com/medio-ambiente/normas-a/>.

Aguilar, Mario Humberto. «UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS ECACEN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO DICIEMBRE, 2018», 33.

Arias, GWL. «Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial». Accedido 24 de agosto de 2020. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38224>.

Benavides Muñoz, Natalia Elizabeth, Daniela Jimena Canchala Obando, y Leydi Johana Hernández Ramírez. «Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Hoteles GPS basado en el decreto 1072 del 2015 y la resolución 0312 del 2019», 2019. <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/2577>.

Beres, Ergie. «Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo ILO-OSH 2001», 2001., 44.

Brida, J. G., Rodríguez-Brindis, M. A., Mejía-Alzate, M. L., & Zapata-Aguirre, S. (2017). La contribución directa del turismo al crecimiento económico de Colombia: Análisis por ramas características del sector utilizando la Cuenta Satélite de Turismo—CST.0213, 19.

Camacho, Diana Rocio, KELVIN A. LAMBRAÑO C, Alexandra Ortiz, y Blanca Martinez.

«Modelo Estratégico Integral Para La Implementación Del Sistema de Gestión de La Seguridad y Salud En El Trabajo (SG-SST) En El Hotel Hampton By Hilton Cali».

Accedido 19 de octubre de 2020. <https://1library.co/document/zw5v9jlz-estrategico-integral-implementacion-sistema-gestion-seguridad-trabajo-hampton.html>.

Chaimadán., Roger S, y Wilson X Minango. «Diseño para la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en un hotel con características básicas ubicado en el cantón Villamil Playas - Guayas basado en NORMAS OHSAS 18001 2007», 2014., 215.

De la fuente, Cecilia. «Formato Base Casos Recomendaciones Médico Laborales v2». Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, 6 de noviembre de 2017. <https://www.icbf.gov.co/el-instituto/sistema-integrado-de-gestion/formato-base-casos-recomendaciones-medico-laborales-v2>.

«DECRETO 1072 DE 2015». Accedido 27 de abril de 2020. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019522>.

Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0096_1938]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0096_1938.htm

«Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_1477_2014]». Accedido 28 de septiembre de 2020. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1477_2014.htm.

Diago, José. «Indicadores básicos para el análisis del estado de salud», s. f., 185.

«Enfermedad laboral». Accedido 18 de septiembre de 2020.

«Diseño para la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en un hotel con características básicas ubicado en el cantón Villamil Playas - Guayas basado en NORMAS OHSAS 18001 2007», 2014. 215.

Dorada, Alcaldía la. «¿Qué clase de turismo puedo hacer en la Dorada Caldas, Colombia? -

Alcaldía Municipal de La Dorada en Caldas». Accedido 5 de agosto de 2020.

<http://www.ladorada-caldas.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-clase-de-turismo-puedo-hacer-en-la-dorada-caldas>.

Enciso, Leslly Paola Alvarez, Jeyimmy Mendoza Rincón, y Laura Marcela Navarro Oquendo.

«COSTO/BENEFICIO COMO ESTRATEGIA PARA LA TOMA DE DECISIONES DEL SG-SST PARA EL SECTOR HOTELERO DE LA LOCALIDAD DE USAQUEN», 2016., 85.

Escobar, Santamaría, y Álvaro Enrique. «Matriz de Inteligencia Hotelera-MIH. Una

propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero.»

Revista científica Pensamiento y Gestión 0, n.o 31 (16 de diciembre de 2011).

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3667>.

Gallegos, W. L. A. (s. f.). REVISIÓN HISTÓRICA DE LA SALUD HISTORICAL REVIEW

ABOUT OCUPACIONAL Y LA SEGURIDAD OCCUPATIONAL HEALTH AND INDUSTRIAL INDUSTRIAL SAFETY. 8.

Gestión, Ambiental. s. f. «ISO 14001 - Gestión medioambiental: norma ISO 14000/14001».

Normas ISO. Recuperado 5 de agosto de 2020 (<https://www.normas-iso.com/iso-14001/>).

«Guía para la gestión y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero», 2019., 124.

Gyves, Mariana Patiño De. «LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD

OCUPACIONAL Y SU IMPACTO EN EL CLIMA DE SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE FERTILIZANTES EN CAJEME, SONORA», 2014., 124.

Henriquez, Dr FABIÁN HERNÁNDEZ. «EVOLUCION HISTORICA DE LA SALUD

OCUPACIONAL Y SUS PRINCIPALES EFECTOS EN EL SISTEMA COLOMBIANO», 2003. 106.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, Sergio

Méndez Valencia, y Christian Paulina Mendoza Torres. Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw-Hill Education, 2014.

Herrán, Carolina Pinto. «DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO PARA EL HOTEL SAN FERNANDO REAL- CALI», 2017, 99.

ICONTEC. «ICONTEC. NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIA NTS TS 002.

Establecimientos - De alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.

Accedido junio 2020.

INSST. «ListarDiplomados por tema “Administración de Empresas” -». Accedido 15 de septiembre de 2020.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3637/browse?type=subject&order=ASC&pp=75&value=Administraci%C3%B3n+de+Empresas>

INSST. «Guía para la gestión y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero», 2019., 124.

ISO 45001. «ISO 45001:2018(es), Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso». Accedido 28 de septiembre de 2020. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>.

LEY 86 DE 1931. (s. f.). ¿Recuperado 24 de agosto de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1629336>

«Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad

[CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO]». Accedido 4 de marzo de 2020.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html.

▷ Riesgos laborales específicos en el sector de hostelería. (2018, octubre 23). Recuperado 26 de noviembre de 2020, de Blog de PRL - IMF BS website: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/riesgos->

hosteleria/

ARL SURA - Riesgos Laborales—ARL - Circular unificada 2004. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <https://www.arlsura.com/index.php/circulares-y-resoluciones/167-circular-unificada-2004>

ARL SURA - Riesgos Laborales—ARL - Resolución 1356 de 2012. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/1930-resolucion-1356-de-2012>

Articles-17041_documento.pdf. (s. f.). Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-17041_documento.pdf

Colombia—Resolución núm. 1075, de 24 de marzo de 1992, sobre prevención y control de farmacodependencia, alcoholismo y tabaquismo en los trabajadores. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=en&p_isn=66774

D52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20.pdf. (s. f.). Recuperado de https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20

DECRETO 472 DE 2015. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019781>

DECRETO 586 DE 1983. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1881575>

Decreto 1477 de 2014 (actualizado)—Nueva tabla de enfermedades. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de SafetYA® website: <https://safetya.co/normatividad/decreto-1477-de-2014/>

DECRETO 1607 DE 2002.pdf. (s. f.). Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201607%20DE%202002.pdf

DECRETO 1834 DE 1994. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019781>

juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1358657

DECRETO 2350 DE 1944. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1872277>

DECRETO 3039 DE 2007.pdf. (s. f.). Recuperado de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203039%20DE%202007.PDF

Decreto-1530-1996 | Secretaría Jurídica Distrital. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-1530-1996>

Decreto-1575-de-2007.pdf. (s. f.). Recuperado de

<https://www.minambiente.gov.co/images/GestionIntegraldelRecursoHidrico/pdf/Disponibilidad-del-recurso-hidrico/Decreto-1575-de-2007.pdf>

Decreto-2663-de-1950.pdf. (s. f.). Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/Decreto-2663-de-1950.pdf>

Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_0614_1984]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0614_1984.htm

Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_0873_2001]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0873_2001.htm

Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_1443_2014]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1443_2014.htm

Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_1772_1994]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1772_1994.htm

Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_2644_1994]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_2644_1994.htm

Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0006_1945]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0006_1945.htm

Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0037_1921]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0037_1921.htm

Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0050_1990]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0050_1990.htm

Derecho del Bienestar Familiar [LEY_0096_1938]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0096_1938.htm

Derecho del Bienestar Familiar [LEY_1098_2006]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm

Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINSALUD_R1792_90]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minsalud_r1792_90.htm

Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINSALUD_R2013_86]. (s. f.-a). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minsalud_r2013_86.htm

Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINSALUD_R2013_86]. (1986 -b). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minsalud_r2013_86.htm

Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINTRABAJO_RT101689]. (1989). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mintrabajo_rt101689.htm

Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION_MINTRABAJO_RT241379]. (1979). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mintrabajo_rt241379.htm

Gtc450.pdf. (s. f.). Recuperado de <https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>

HIGIENE Y SEGURIDAD. COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de Icontec website: <https://www.icontec.org/rules/higiene-y->

seguridad-colores-y-senales-de-seguridad/

ICONTEC. NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIA NTS TS 002. Establecimientos—

Buscar con Google. (2006.). Recuperado de

https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBD_esCO902CO902&sxsrf=ALeKk01ri4TT0-OitG4FEk7FlxMgHGueaw%3A1602981155254&ei=I42LX7iED4yD5wLM8p3ACQ&q=ICONTEC.+NORMA+TECNICA+SECTORIAL+COLOMBIA+NTS+TS+002.+Establecimientos&oq=ICONTEC.+NORMA+TECNICA+SECTORIAL+COLOMBIA+NTS+TS+002.+Establecimientos&gs_lcp=CgZwc3ktYWlQA1DbKljbKmdrL2gAcAB4AIABb4gBb5IBAzAuMZgBAKABAaoBB2d3cy13aXrAAQE&sclient=psy-ab&ved=0ahUKEwj4odyS8rzsAhWMwVkkHUX5B5gQ4dUDCA0&uact=5

LEY 0009 DE 1979.pdf. (s. f.). Recuperado de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

LEY 10 DE 1934. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1566213>

LEY 44 DE 1939. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1598777>

LEY 46 DE 1918. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019009>

LEY 57 DE 1915. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1609446>

Ley-1562-de-2012.pdf. (s. f.). Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad

[CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad

[CONSTITUCION_POLITICA_1991]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad

[DECRETO_1295_1994]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad

[DECRETO_1616_2003]. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1616_2003.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0100_1993]. (s. f.).

Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0361_1997]. (s. f.).

Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0361_1997.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1109_2006]. (s. f.).

Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1109_2006.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1523_2012]. (s. f.).

Recuperado 27 de noviembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1523_2012.html

Manipulación manual de cargas – Riesgos Laborales. (s. f.). Recuperado 26 de noviembre de

2020, de <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-seguridad-en-el-trabajo/manipulacion-manual-de-cargas/>

Res1409_2012.pdf. (s. f.). Recuperado de https://www.arlsura.com/files/res1409_2012.pdf

Res_2400_1979.pdf. (s. f.). Recuperado de

http://calisaludable.cali.gov.co/saludPublica/Estetica_belleza/Res_2400_1979.pdf

RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf. (s. f.). Recuperado de

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

RESOLUCIÓN 0156 DE 2005.pdf. (s. f.). Recuperado de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200156%20DE%202005.pdf

Resolución 0627 de 2006 | Secretaría Distrital del Hábitat. (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2020, de <https://www.habitatbogota.gov.co/resolucion-0627-de-2006>

RESOLUCIÓN 1918 DE 2009.pdf. (s. f.). Recuperado de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201918%20DE%202009.pdf

Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf. (s. f.). Recuperado de

https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf

Resolucion_2844_colombia.pdf. (s. f.). Recuperado de

http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2844_colombia.pdf

Medidas para hoteles COVID 19 | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo». Accedido 16 de octubre de 2020. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/caja-de-herramientas/medidas-para-hoteles-covid-19>.

MINCIT. s. f. «¡En 2019 el turismo en Colombia rompió récords!» MINCIT. Recuperado 5 de agosto de 2020 (<https://www.mincit.gov.co/Prensa/Noticias/Turismo/En-2019-el-turismo-en-Colombia-rompio-records>).

«MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL (SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL HOTEL ESTELAR DE PAIPA», 2018., 70.

Moreno-Altamirano, Alejandra, Sergio López-Moreno, y Alexander Corcho-Berdugo.

«Principales medidas en epidemiología». *Salud Pública de México* 42, n.º 4 (agosto de 2000): 337-48. <https://doi.org/10.1590/S0036-36342000000400009>.

Muñoz, Natalia Elizabeth Benavides, Daniela Jimena Canchala Obando, y Leydi Johanna

Hernández Ramírez. «DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA HOTELES GPS UBICADO EN LA CIUDAD DE CALI BASADO EN EL CAPITULO 6 DEL DECRETO 1072 DEL 2015 Y LARESOLUCIÓN 0312 DEL 2019», 2019., 66.

Muñoz, Genny Amalffy Diaz. «GUÍA PARA LAS EMPRESAS CON EXPOSICIÓN A RIESGO BIOLÓGICO», 2018. 87.

Narváez, Catherine Guzmán. «DIAGNOSTICO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES PARA APOYAR EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL HOTEL NH ROYAL CALI», 2017, 131.

Normas ISO. «OHSAS 18001 Norma de integración de Salud y Seguridad en el trabajo».

Accedido 5 de septiembre de 2020. <https://www.normas-iso.com/ohsas-18001/>.

«OIT». Accedido 24 de agosto de 2020.

<http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OIT.aspx>

«Política de sostenibilidad: Norma técnica NTS-TS 002 - Hotel Casa Farallones». Accedido 6 de agosto de 2020. <http://www.hotelcasafarallones.com/paginas/politica-sostenibilidad>.

Quintero, Diana María Roa. «Occupational Health and Safety Management Systems (OHS-MS)», 2018. 243.

«Resolución 2400 de 1979 | Secretaría Jurídica Distrital». Accedido 26 de abril de 2020.

<https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2400-1979>.

▷ Riesgos laborales específicos en el sector de hostelería. (2018, octubre 23). Recuperado 26 de noviembre de 2020, de Blog de PRL - IMF BS website: <https://blogs.imf-formation.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/riesgos-hosteleria/>

Robledo, Pablo. «POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO», 2015.

Rodgers, G., & Internationale Arbeitsorganisation (Eds.). (2009). The International Labour Organization and the quest for social justice, 1919—2009. International Labour Office.

Rojas, Federico, Heliodoro Rosas, Vitelvina Lozano Umaña, Edna Rocío Soler, y Blanca Cecilia Fonseca Sánchez. «MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL (SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL HOTEL ESTELAR DE PAIPA», 2018., 70.

Safetya. «Información laboral y su conservación según el Decreto 1072 de 2015». *SafetYA®* (blog), 20 de septiembre de 2017. <https://safetya.co/conservacion-informacion-laboral/>.

Sanchez, Carlos. «normas apa 2020 – Normas APA». Accedido 23 de agosto de 2020. <https://normas-apa.org/etiqueta/normas-apa-2020/>.

Silva, Diego Esteban Granados, y Carlos Oliveya. «Propuesta de implementación del SGSST en la empresa Eco Boutique Hotel», 2018, 89.

Vasquez H, Isabel. «Tipos de estudio y métodos de investigación • GestioPolis». Accedido 10 de agosto de 2020. <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>.

Velasquez G, Humberto. «SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO», 2017., 61.