DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL HOTEL SAN FERNANDO EN ARMENIA, QUINDÍO

PEDRO AUGUSTO GIRALDO PELÁEZ

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN 2

UNIVERSIDAD ECCI

2022

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL HOTEL SAN FERNANDO EN ARMENIA, QUINDÍO

PEDRO AUGUSTO GIRALDO PELÁEZ

Trabajo presentado como requisito para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

JULIETHA OVIEDO CORREA

Asesora

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN 2

UNIVERSIDAD ECCI

2022

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo el Diseño del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para el Hotel San Fernando de Armenia – Quindío, con base en lo definido en el Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo en su Capítulo 6, con normas laborales especiales relacionadas con determinados trabajadores, y la Resolución 0312 de 2019 junto con la NTS TS 002 como la guía para la implementación para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2012).

Así, se realiza la evaluación inicial del SG-SST y la encuesta en una muestra al 50 % de la población trabajadora del hotel, de los que el 80 % es de género femenino y el 20 % de género masculino, así, se busca el conocimiento y la gestión sobre los peligros a los que se encuentran expuestos, la prevención de accidentes y enfermedades laborales, y las condiciones laborales actuales; esto arroja como resultado la necesidad de definir el Diseño del SG-SST para el Hotel San Fernando de Armenia - Quindío

Palabras Clave: Sistema, gestión, salud, seguridad, trabajo, legislación.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN **9**

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **11**

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 11

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 12

2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN **14**

2.1 OBJETIVO GENERAL 14

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 14

3 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN **16**

3.1 DELIMITACIÓN 20

3.2 LIMITACIONES 20

4 MARCO DE REFERENCIA **22**

4.1 ESTADO DEL ARTE 22

4.2 MARCO TEÓRICO 39

4.3 MARCO LEGAL 53

5 MARCO METODOLÓGICO **60**

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 61

5.2 ENFOQUE O PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN 61

5.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 62

5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN 62

5.4.1 Fuentes Primarias *62*

5.4.2 Fuentes de Secundarias *63*

5.5 POBLACIÓN 63

5.5.1 Criterios de Inclusión y Exclusión *63*

5.6 MATERIALES Y RECURSOS....64

5.7 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN....64

5.8 FASES DEL ESTUDIO....65

5.8.1 Primera Fase. Diagnóstico de la Situación Actual en SST....65

5.8.2 Segunda Fase. Identificación de los Peligros....66

5.8.3 Tercera Fase. Diseño SG-SST....66

6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES....68

7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS....75

7.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS....75

7.1.1 Distribución por Género....75

7.1.2 Distribución por Rangos de Edad....76

7.1.3 Antigüedad Laboral en el Hotel....77

7.1.4 Nivel de Escolaridad....78

7.2 VARIABLES RELACIONADAS CON LOS OBJETIVOS....79

7.2.1 Evaluación Inicial....79

7.2.2 Identificación de Peligros....85

7.2.3 Diseñar las Estrategias de Cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019 Estándares Mínimos SG- SST 88

8 DISCUSIÓN....92

9 ANÁLISIS FINANCIERO....98

8.1 Análisis financiero....98

8.2 Análisis Costo/Beneficio....101

8.3 Costos de elaboración del diseño de SG-SST Hotel San Fernando....102

10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES....104

10.1 CONCLUSIONES....104

10.2 RECOMENDACIONES 107

11 REFERENCIAS 109

Lista de Figuras

Figura 1 *Ciclo PHVA* 44

Figura 2 *Ciclo PHVA. Mejora Continua* 46

Figura 3 *Estándares mínimos. Resolución 0312 de 2019* 53

Figura 4 *Fases del proyecto* 67

Figura 5 *Distribución por género* 76

Figura 6 *Distribución por rangos de edad* 77

Figura 7 *Antigüedad laboral en el hotel* 78

Figura 8 *Nivel de escolaridad* 79

Figura 9 *Evaluación inicial SG-SST* 80

Figura 10 *Afiliaciones al SSSI* 82

Figura 11 *Evaluaciones médicas ocupacionales* 83

Figura 12 *Conceptos básicos sobre SG-SST* 84

Figura 13 *Ejemplo de tabla de identificación de peligros* 86

Figura 14 *Percepción de la seguridad laboral en el hotel* 87

Figura 15 *Nivel de estrés laboral en el hotel* 88

Figura 16 *Ciclo PHVA SG SST hotel San Fernando* 90

Figura 17 Análisis de Causa 97

Lista de Tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades 69

Tabla 2 *Encuesta* 70

Tabla 3 *Evaluación inicial* 73

Tabla 4 *Distribución por género* 75

Tabla 5 *Distribución por rangos de edad* 76

Tabla 6 *Tiempo en años laborando en el hotel* 77

Tabla 7 *Nivel de escolaridad* 78

Tabla 8 *Afiliaciones al SSSI* 81

Tabla 9 *Evaluaciones médicas ocupacionales* 82

Tabla 10 *Conceptos básicos sobre SG-SST* 83

Tabla 11 *Cálculo de multas y sanciones* 100

Tabla 12 *Sanciones y multas por incumplimiento SGSST* 101

Tabla 13 Costo-beneficio 102

Tabla 14 *Costos del proyecto* 103

Introducción

El SG-SST permite que las empresas desarrollen procesos de mejora continua, con el objetivo de gestionar e identificar los peligros y valoración de riesgos que pueden afectar la seguridad y la salud de sus colaboradores, de manera tal que, en la ejecución de las actividades propias del trabajo, se definan medidas de control que busquen el modo de eliminar los peligros, así, de no ser posible, se deben tratar de sustituir por otras formas que ofrezcan menor riesgo o implementar controles que minimicen estos peligros. Este SG-SST se establece dentro del cumplimiento del marco legal vigente aplicable el Decreto 1072 de 2015 (Presidencia de la República de Colombia, 2015a) y la Resolución 0312 de 2019 (Ministerio del Trabajo, 2019), ambos expedidos por el Ministerio de Trabajo colombiano; estas identifican las formas en que las empresas públicas o privadas, independientemente de su actividad económica, el número de trabajadores a su cargo y el tipo de relación, deben gestionar los riesgos laborales a los que se enfrentan los trabajadores en el ejercicio de las funciones para las que fueron contratados.

La seguridad y la salud en el trabajo tienen como objetivo principal promover la salud física y mental de los trabajadores y protegerlos de los riesgos a los que pueden estar expuestos por condiciones o actos de trabajo inadecuadas, por esto, se torna indispensable la participación de la alta gerencia, los socios y los colaboradores (participación a todos los niveles de la organización).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación inicial y en las entrevistas con algunos colaboradores del Hotel San Fernando de Armenia y lo definido en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, donde se exponen los estándares mínimos que deben cumplir las empresas en relación con el SG-SST, es imperativo que la empresa defina e implemente el

SG-SST y así no solo se dé cumplimiento a los requisitos definidos en la resolución, sino se garanticen espacios seguros y saludables a las personas que hacen parte del equipo de trabajo y se promueva esta cultura a todos los niveles de la organización. Por lo tanto, el presente trabajo contiene el diseño del SG-SST del Hotel San Fernando de Armenia, y los estudios previos que llevaron a definirlo.

1 Problema de Investigación

1.1 Descripción del Problema

El Hotel San Fernando es una empresa familiar fundada en el 2004, como un espacio que ofrece tranquilidad, descanso, esparcimiento y diversión a sus huéspedes y que cuenta con 16 habitaciones, que tienen una capacidad total de 45 personas, aunque la ocupación promedio es del 80 %; además, posee restaurante, bar y centro de convenciones. Las áreas naturales del Hotel, como los jardines y la terraza, en las que hay plantas naturales, son de uso recreativo para el disfrute de todos; estas pueden ser usadas y visitadas cuando están disponibles, pero es necesario asumir comportamientos responsables y de respeto hacia la flora y fauna del lugar y también, hacia los demás usuarios; además, son áreas libres de humo. Por otro lado, en el hotel laboran un total de 10 personas, tres en la cocina, cuatro en la atención del comedor y en aseo y tres administrativos; el mantenimiento del lugar se realiza con proveedores de la región (Hotel San Fernando, 2022).

A pesar de lo anterior, el hotel no posee un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) definido, que brinde un manejo adecuado de los riesgos laborales, aunque es de anotar que, a la fecha, no se tienen registradas ni enfermedades, ni accidentes laborales (Hotel San Fernando, 2022); sin embargo, un tema de gran importancia está relacionado con la disposición que debe tener la empresa para garantizar la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores, contratistas y visitantes y, sin un SG-SST que preste apoyo a la administración en la promoción y prevención de riesgos laborales, esto no se logra por completo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la seguridad laboral debe convertirse en una de las gestiones esenciales del Hotel San Fernando para la mejora continua y para la protección de los colaboradores; esto debe incluir la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, que promuevan la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades laborales, bajo los lineamientos de la legislación vigente aplicable (Resolución 1072 de 2015). Dado lo descrito, es necesario realizar un diseño de un SG-SST para el Hotel San Fernando, como una herramienta para la promoción y el control de los riesgos en el trabajo y para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, puesto que este sistema se debe ajustar a las necesidades del hotel y de sus administradores.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, en el artículo 2.2.4.6.8, sobre las obligaciones de los empleadores, el empleador está obligado a brindar la protección, la seguridad y la salud a los trabajadores, de acuerdo, además, con lo establecido en la normatividad vigente, es decir, el Decreto 1072 de 2015, en el artículo 2.2.4.6.8 numeral 5 titulado, “Cumplimiento de los Requisitos Normativos Aplicables”, en el que se indicó que se debe garantizar una operación bajo el cumplimiento de la normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (SST), en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantías de Calidad y además, con los riesgos I, II y III se deben cumplir los estándares mínimos con el fin de proteger la seguridad del Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL). De igual manera, se indicó en la Resolución 0312 de 2019, en su artículo 3 del capítulo I sobre las empresas, los empleadores y los contratantes con 10 o menos trabajadores clasificados y, asimismo, en relación con la salud de los trabajadores.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario decir que el Hotel San Fernando, en la actualidad, no cuenta con un SG-SST adecuado y, en adición, no cumple, con exactitud, con la legislación colombiana, por lo que representa un riesgo para el bienestar y salud laboral de sus colaboradores y se expone a incidentes, accidentes y enfermedades laborales, que pueden llevar a la muerte de algún colaborador o a sanciones legales; por tanto, con base en lo ya descrito, fue necesario plantear la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las estrategias que debe tener el Hotel San Fernando dentro de su SG-SST con el fin de mantener y mejorar las condiciones laborales de todos sus colaboradores directos, contratistas y visitantes, que garantice su óptimo funcionamiento, de manera tal que su gestión conlleve al cumplimiento de la legislación nacional vigente?

2 Objetivos de la Investigación

2.1 Objetivo General

Diseñar un SG-SST para el Hotel San Fernando de Armenia, Quindío, teniendo en cuenta todas las exigencias comprendidas en la NTS-TS 002 (2014) sobre los establecimientos de alojamiento y, sin dejar de lado lo definido en la legislación nacional vigente en materia de gestión de riesgos laborales, con el propósito de prevenir accidentes y enfermedades laborales y, con ello, dar cumplimiento a la Resolución 0312 de 2019, por medio de la cual se definen los estándares mínimos del SG-SST.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar la evaluación inicial, por medio de la identificación del estado actual de la gestión en SST del Hotel San Fernando con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, según la norma NTS-TS 002, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.
- Realizar la identificación de los peligros tomando como referencia la Guía Técnica Colombiana GTC-45, en la versión 2012, y realizar el reconocimiento, la evaluación y el análisis de los riesgos del Hotel San Fernando, con la ayuda de todo el personal involucrado y disponible, para poder definir los controles necesarios para la ejecución de las labores propias, relacionadas con la prestación del servicio de alojamiento y de hospedaje.

- Diseñar las estrategias de cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019, sobre los estándares mínimos SG-SST en el Hotel San Fernando, con el propósito de estructurar el esfuerzo conjunto de empleadores y empleados en la aplicación de las medidas de protección de la seguridad y de salud en el trabajo y así, mejorar, de manera continua, las condiciones y el medio ambiente laboral, al controlar los peligros, los riesgos para la salud y la seguridad de todos los integrantes de la cadenas de valor de la empresa, teniendo en cuenta la capacitación en seguridad y en salud en el trabajo, las evaluaciones médicas ocupacionales, las medidas de prevención, el control frente a peligros o riesgos identificados y el Plan Anual de Trabajo.

3 Justificación y Delimitación

El Paisaje Cultural Cafetero (PCC) fue incluido en la lista del Patrimonio de la Humanidad, en la sesión nro. 35 del Comité de Patrimonio Mundial de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Tecnología (Unesco), celebrada en París, entre el 19 y el 29 de junio de 2011: “La referencia al PCC se trata, específicamente, a la identidad desarrollada a través del café, y por la existencia de una institucionalidad única que ha construido un capital social estratégico y ha generado sostenibilidad en la actividad productiva” (García y Vargas, 2016, p. 25).

Por una parte, en la redacción de El Tiempo (2017) se relató que el turismo puede crecer por encima del 10 % este año: “El turismo no solo se convirtió en uno de los sectores que más le dejan divisas al país, por encima de productos tradicionales como flores, banano y carbón, sino también es el que más está generando desarrollo y equidad” (párr. 1). Hacia el 2016, antes de que se empezaran a concretar los acuerdos de paz, el sector ya mostraba crecimientos históricos y, de acuerdo con la ministra de Comercio, Industria y Turismo, María Claudia Lacouture, el crecimiento del turismo estuvo por encima del 10 %; en entrevista con El Tiempo, Lacouture explicó el momento que vive el turismo en Colombia.

Por otro lado, en la investigación previa, se observó que, para el diseño SG-SST para el Hotel El Portal de la Dorada, ubicado en La Dorada, Caldas, Ariza y Trujillo (2020) evidenciaron que el turismo sostenible permite mostrar las bondades del territorio y, a la vez, se conservan los recursos naturales, al reducir los niveles de pobreza. Además, este es uno de los pocos sectores en los que la mayoría de los países poseen una ventaja, teniendo en cuenta las

particularidades de la cultura, la flora y la fauna natural, además del clima, las artesanías y los paisajes no alterados por el ser humano.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta el alto potencial de expansión geográfico de las actividades turísticas, puesto que esto permite extender sus beneficios incluso a zonas y destinos más lejanos y aislados del mundo; por otro lado, los visitantes ya sean nacionales o internacionales cada día más, desean visitar destinos menos conocidos, más tranquilos, diferentes y novedosos, que tengan la capacidad de presentar muchos espacios naturales. De esta forma, según lo encontrado en IHCS Hotel Constulting (2022), el sector turístico se ha reactivado, lo que demostró que:

> Las medidas adoptadas durante la pandemia fueron oportunas y eficaces. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (DANE), después de 2 años con números por debajo de lo registrado en el 2019, Colombia prevé crecimiento del 8 & al 14% en el PIB (párr. 1).

De igual manera, en Skyscanner (12017) se relató que:

> La ruta del café en Colombia, también la cual se hace en las tierras del eje cafetero, se encuentra en la parte centro occidental de los Andes colombianos, la cual compone tres departamentos: Caldas, Risaralda y Quindío. Y las tres ciudades principales de esta zona son sus capitales: Manizales, Pereira y Armenia, respectivamente. Ellos son parte de los 62 municipios del Eje Cafetero, donde se da la producción de café que es exportado a nivel internacional. Quindío es una de las zonas más turísticas de la ruta del café, en su recorrido uno de los hermosos pueblos para visitar, es el pueblo de Salento un precioso pueblo con casas de colores al estilo colonial que se encuentra a 30 kilómetros del hermoso Valle de Cocora, donde se respira aire puro y natural (párr. 3),

Por otro lado, de acuerdo con lo relatado por Sepúlveda (2021), acerca del departamento del Quindío, se indicó que este:

> Ocupó el primer lugar en ocupación hotelera en el país con un 62.82 por ciento, seguido de Magdalena con el 58.43 por ciento, según un informe publicado por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, la temporada de fin de año fue calificada por el sector turístico y empresarial como atípica por la emergencia generada por el COVID-19 en el país, algunos departamentos lograron tener un repunte en las fechas de final de año e inicio del 2021, los colombianos mostraron una alta preferencia a viajar al interior del país y los datos muestran una importante demanda por destinos con vocación en el producto turístico de naturaleza, contrario a los sitios de alta aglomeración, lo cual es positivo para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad (párr. 1).

Con la información obtenida se pretendió mejorar las condiciones laborales del Hotel San Fernando, por medio de un aporte a los trabajadores, a los administradores y a la alta gerencia, a los que, además, se les debe brindar capacitación sobre el control de los riesgos laborales, el compromiso gerencial y todos los niveles de la organización, para promover el interés en la identificación de peligros, riesgos y conocer las medidas de mitigación planteadas dentro del SG-SST y la importancia del aporte de cada uno de los actores en las mejoras continuas.

Con lo anterior, se quiere lograr el empoderamiento de la gestión planteada, mediante actividades secuenciales sistemáticas que lleven al resultado esperado, con un modelo participativo en todos los niveles de la organización, liderado y comunicado desde la alta gerencia, que debe ayudar a explotar el potencial de las habilidades de cada uno de sus colaboradores, de manera tal que se vea reflejado no solo en los resultados, sino también en

aspectos de crecimiento personal, social y económico, entre otros y, así, proyectarse como ejemplo de fortalecimiento y promoción de la prevención en materia de seguridad.

El liderazgo de la alta gerencia es clave y como tal, es considerado como la transmisión del valor de los individuos de una forma tan explícita que cada uno de ellos lo ve por sí mismo, para lograrlo, como una habilidad que es aprendida. Para esto se sugirieron tres aspectos básicos que fueron la capacitación, la aplicación del conocimiento y la voluntad para poder formar determinados hábitos (Covey, 2005). Por tanto, este proyecto buscó documentar el diseño del SG-SST del Hotel San Fernando, de acuerdo con los requisitos de la guía NTS-TS 02 de 2014, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, con el objetivo de tener beneficios como:

- Apoyo en el cumplimiento de los requisitos legales, teniendo en cuenta las responsabilidades del empleador, definidas en el Decreto 1072 de 2015.
- Identificación de los peligros, valoración del riesgo e implementación de controles, de manera tal que se prevenga determinado daño, derivado de sus funciones, es decir, un accidente o enfermedad laboral.
- Mejora de la imagen de la compañía, puesto que esto aumenta su credibilidad con los clientes, quienes se dan cuenta que la empresa será menos propensa a accidentes laborales y por extensión, hay más seguridad para los visitantes.
- Disminución de rotación del personal y pérdidas por ausentismo laboral.
- Mejora de los procesos. Aquí se contempla un SG-SST, que no solo ayudará a mejorar la seguridad ocupacional de los empleados, que es el principal objetivo, sino que conducirá a la satisfacción de los clientes, al proporcionar otros beneficios a largo plazo para la organización.

3.1 Delimitación

Este trabajo inició con la evaluación inicial y el diagnóstico, al identificar el estado actual de la gestión en SST del Hotel San Fernando con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales, aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, según la norma NTS-TS 002, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 y así, poder definir los lineamientos del diseño del SG-SST del hotel, ubicado en Armenia, Quindío

3.2 Limitaciones

Debido a que el Hotel San Fernando se encuentra ubicado en Armenia, Quindío y el sitio de residencia del investigador está en Bogotá, las visitas al lugar son limitadas, pero en estas fue necesario obtener la mayor información posible con el objetivo de no alterar el cronograma ni los costos de elaboración del proyecto. Por otro lado, para la obtención de información requerida de manera inmediata, se utilizaron medios tecnológicos, como, por ejemplo, videollamadas, inspecciones guiadas con video, etc.

En cuanto a los recursos logísticos, hubo apoyo por parte de la representación legal del hotel; sin embargo, este apoyo puede verse limitado debido a la disposición en el desarrollo del proyecto y, además, se pueden presentar situaciones en las que no haya una cooperación total y se restrinja el acceso de información. Es importante aclarar que, en los diálogos telefónicos realizados con la representante legal, se manifestó la disponibilidad total para apoyar en el diseño del SG-SST del Hotel San Fernando, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El manejo de la información del hotel se realizará bajo los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y la Ley de Protección de Datos.

- En ninguna circunstancia se autoriza el uso de la información para actividades distintas al de diseño del SG-SST del Hotel San Fernando.
- Una vez terminado y aprobado el proyecto de grado, una copia de este deberá ser entregada al Hotel San Fernando.
- La implementación del diseño del SG-SST será potestad del Hotel San Fernando.

4 Marco de Referencia

4.1 Estado del Arte

Teniendo en cuenta las investigaciones previas sobre SG-SST, fue posible obtener varios resultados que revelaron los contextos empleados en diferentes organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, en la industria hotelera, dado que la salud y la seguridad ocupacional no es opcional, sino que es un requisito legal que ha despertado el interés de los investigadores ante la necesidad de desarrollar e implementar sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional en sus organizaciones. Los estudios nacionales que contribuyeron con el proyecto fueron los siguientes:

Uno de los primeros fue un proyecto desarrollado sobre la calidad de vida laboral desde la seguridad y la salud en el trabajo en una empresa familiar del sector hotelero de Buenaventura, realizado por Sandino y Ocoró (2016). En este estudio los autores explicaron que el problema esencial de las empresas familiares es la falta de organización profesional y jerarquía bien diseñada, puesto que, en muchos de los casos, la acción correctiva no se puede tomar y es mucho menos exigible, especialmente, desde una perspectiva de seguridad y salud ocupacional.

Además, hicieron referencia a las condiciones en las que el personal realiza las actividades productivas y, para esto, se tuvieron en cuenta las áreas de trabajo, los equipos y los turnos excesivos, que crean cierta incomodidad, dado que se presentan todo tipo de riesgos. Debido a esto, los autores consideraron que los programas de protección deben ser incluidos en dentro de las políticas corporativas, puesto que son el activo más importante que posee una empresa, para asegurar el desarrollo de capacidades y brindar condiciones óptimas para la motivación y expectativas de los empleados.

Además, es necesario crear estándares de salud y seguridad, por medio de la categorización de las políticas de prevención, según las condiciones del entorno físico en el que se implementan.

Por otra parte, la investigación *Diseño de una propuesta de la documentación del sistema de gestión integrado para el hotel San Fernando Real, Cali*, realizada por Pinto (2017), estableció:

> Una propuesta para integrar los sistemas de gestión de sostenibilidad con la norma NTS-TS 002 y el Decreto 1072 y 1443 de seguridad y salud en el trabajo, junto con el sistema de gestión de calidad con el que cuenta el Hotel San Fernando Real actualmente y de forma que se le facilite a la organización el mantenimiento de las tres normas; NTC ISO 9001:2015, NTS-TS 002:2014 y SG-SST, con el Decreto 1072 y 1443, mediante la documentación requerida (p. 11).

Para el desarrollo de este trabajo se realizó un diagnóstico inicial de la documentación actual de las tres normas y, a partir de este, se realizó un plan de trabajo para establecer los requerimientos restantes y presentar una propuesta de la integración de estos. Entre las conclusiones a las que fue posible llegar, se destacó que:

> […] el sistema de gestión general es la base principal para el desarrollo del hotel y sus procesos, ya que son identificados y monitoreados, dando como resultado la mejora continua en el funcionamiento del hotel; a través de la retroalimentación de los clientes se ha permitido identificar y prevenir los riesgos laborales y los factores ambientales, así como el impacto de la actividad económica del hotel (Pinto, 2017).

Por otra parte, el trabajo titulado Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, bajo la estructura legal vigente en Colombia para El Hotel Tucuraca S.A.S de la ciudad de Santa Marta realizado por Suárez y Corpas (2020), tuvo como objetivo diseñar el SG-SST, con base en la legislación vigente en materia de riesgos laborales, es decir, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, ambos expedidos por el Ministerio del Trabajo de Colombia. El proyecto incluyó el propósito de dotar a la empresa de toda la documentación y de las estructuras requeridas por el SG-SST, al fomentar la prevención de la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales, para garantizar la operación y el desarrollo de la compañía, la integridad física de sus trabajadores, clientes y de la población en general.

Asimismo, en la investigación denominada *Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: para el hotel "El Coliseo" ubicado en la ciudad de Manizales bajo los parámetros del decreto 1072 de 2015 para el año 2021*, hecha por Cundar et al. (2020), se partió del concepto de la seguridad y salud en el trabajo, que se entendió como "la disciplina que se ocupa de la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores", lo que debe ser una prioridad en todas las empresas, al tener definidos los requisitos del Ministerio de Trabajo, en el Decreto 1072 de 2015 y en la Resolución 0312 de 2019, sobre los sistemas de gestión y con los que se busca la eliminación, la sustitución y el control los riesgos existentes en el lugar de trabajo, para garantizar el bienestar y la seguridad integral de los trabajadores. El Hotel El Coliseo cumple únicamente con el 5% de los estándares mínimos del SG-SST, lo cual es de gran preocupación porque la única actividad que realiza es la afiliación al Sistema de Seguridad Social como Salud,

Pensión y Riesgos Laborales de acuerdo con la normatividad vigente, por lo tanto, se debe establecer las acciones necesarias para dar cumplimiento a la norma

Al hacer referencia, de nuevo, al diseño SG-SST para el Hotel El Portal de la Dorada, ubicado en La Dorada, Caldas, realizado por Ariza y Trujillo (2020), se consideró que:

> Dentro de la investigación 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 este 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 el 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.
>
> La prevalencia del SG-SST en este sector socioeconómico, 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, directivas 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. (pp. 22-23)

Otro de los trabajos que se tuvieron en cuenta fue *Plan de acción para gestionar la higiene y seguridad en el hotel Howard Johnson en Villa Carlos Paz, Argentina*, realizado por Ciani (2019). En este caso se planteó la problemática del hotel Howard Johnson en Villa Carlos Paz, que tiene un sistema de gestión basado en los lineamientos de la legislación argentina aplicable y en la norma OHSAS 18001; sin embargo, ante la ocurrencia de algunos eventos en el área de camarería, se pretendió conseguir la máxima seguridad para los trabajadores, al plantear la política de cero accidentes y enfermedades laborales, por medio de mejoras en los procedimientos de investigación de accidentes y enfermedades laborales, hacer seguimiento a las mejoras planteadas en las investigaciones, el plan de emergencias, el plan de entrenamiento y capacitación y, principalmente, el tema ergonómico, que es en el que hay afectaciones a los trabajadores. Teniendo en cuenta lo anterior, se pudo determinar que las posturas de trabajo son muy forzadas y que, como no hay consecuencias inmediatas, no se ha tomado la decisión de eliminarlas y, además, los empleados del hotel poseen un mínimo conocimiento sobre la higiene y la salud ocupacional.

> Es relevante para la empresa mantener la salud y la seguridad de sus colaboradores a la espera de un alto nivel de desempeño para desarrollar un producto hotelero que sorprenda

> y supere siempre las expectativas de los huéspedes y clientes, ya que se trata de un mercado complejo y muy competitivo. Este nivel de desempeño se logra por el salario percibido, pero fundamentalmente por el clima laboral en el que el trabajador está inmerso, compuesto por las condiciones propias de la actividad y de la tarea específica que pueden ser seguras o inseguras. Lo que se quiere lograr es mejorar la economía de la industria, la calidad de vida de los trabajadores y la conservación de los recursos naturales, para el bienestar de la generación presente y generaciones futuras (p. 5).

Un trabajo más que fue necesario tener en cuenta, fue *Diseño de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para el control de riesgos laborales en housekeeping – Hotel Casa Blanca, Chanchamayo Perú*, desarrollado por Falcón (2019) y en el que se consideró que:

> El *housekeeping* es uno de los departamentos dentro de un establecimiento de hospedaje donde existen mayores probabilidades de riesgo, debido a las labores que desempeñan consecuencia de la actividad física y repetitiva a la que están sometidos durante largos periodos de tiempo en una jornada laboral; es por ello la importancia de diseñar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional que ayude a inspeccionar los riesgos a los que pueden encontrarse expuestos y por tanto, optimizar su rendimiento laboral logrando perfeccionarlo (p. 22).
>
> Para establecer una cultura de prevención se deben plantear objetivos claros y medibles, mediante una planificación adecuada de procedimientos con el fin de que el personal pueda conocerlos y, conforme a ellos, participar de forma activa transmitiéndolo a todo el equipo humano que forma parte del establecimiento. Esta cultura debe ser el

> principio para fomentar trabajos seguros y formar parte del cambio, llegando a replegarse como ejemplo para otros establecimientos de hospedaje (p. 14).

Por otro lado, se tuvo en cuenta el trabajo *Costo/Beneficio como estrategia para la toma de decisiones del SG-SST para el sector hotelero de la localidad de Usaquén* de Álvarez et al. (2019); en este estudio, el diagnóstico inicial del SG-SST arrojó que las organizaciones estudiadas evidenciaron falta de compromiso y liderazgo por parte de la alta dirección y, por tanto, se observó que había un seguimiento al sistema, lo que no permitía una mejora continua de este. Por lo tanto, según lo observado, se identificó la importancia de que cada organización destine recursos para la capacitación de personal competente y objetivo, para el desarrollo de auditorías y revisiones internas; también se pudo evidenciar que en las organizaciones objeto de este estudio, la accidentabilidad estuvo representada, mayormente, en cargos operativos correspondientes a camarería, cocina y recepción, teniendo en cuenta las labores críticas, como caídas, quemaduras y heridas, que ocurren durante el desempeño de sus funciones. Por lo tanto, fue importante establecer mecanismos de control de riesgos que minimizaran el nivel de exposición y así, disminuir los índices de accidentabilidad.

> Se establece que el análisis de costo/beneficio conviene como herramienta para la toma de decisiones frente al SG-SST, pues facilita a la alta dirección la planificación, definición de presupuestos y rentabilidad que justifiquen, de manera detallada, los beneficios del sistema de gestión, de acuerdo con la legislación vigente, en donde no superen los costos por incumplimiento (Álvarez et al., 2019, p. 79).

Por otro lado, la investigación titulada, *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la Empresa Hotel Sueñito Feliz de Pueblo Rico*, de Ramírez y Maturana (2022), tuvo en cuenta que el Hotel Sueñito Feliz no poseía un SG-SST y por tanto, su personal estaba expuesto a una variedad de peligros para la salud, asociados a la actividad para la que fueron contratados y, por tanto, estos peligros, de materializarse, podrían afectar el patrimonio propio de la empresa y llegar a tener sanciones, debido al incumplimiento de los criterios definidos en la legislación nacional.

Asimismo, se tuvo en cuenta el trabajo titulado *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para el Hotel Verony Plaza del municipio de Remedios, Antioquia*, realizado por Pereira (2022). En este caso se indicó que:

> Una pequeña empresa del sector hotelero en el municipio de Remedios, Antioquia, se realizó un diagnóstico del grado de desarrollo del programa de salud ocupacional, el cual, según el resultado lleva a la elaboración de un plan de mejora para cumplir la normatividad legal desde el Programa de Salud Ocupacional y, posteriormente, alinearlo a la normatividad vigente desde el capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, donde se presentan los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST). El porcentaje de cumplimiento global del Programa de Salud Ocupacional (PSO) es de 4.3 %, lo que corresponde a 3 puntos de los 70 evaluados, en los que el Verony Plaza está presentando un desarrollo incipiente en su Programa de Salud Ocupacional. Los 63 puntos restantes son motivo de evaluación para presentación de acciones preventivas. A partir de la alta dirección, las empresas deben comprometerse a cuidar la salud de sus colaboradores y gestionar el cumplimiento de la legislación nacional,

> teniendo en cuenta, no solo el cumplimiento de la legislación, sino también la continuidad del negocio. Por otro lado, es importante que los empleados comprendan la cultura del autocuidado y sigan todas las normas y reglamentos establecidos por la empresa (p. 7).

Por otro lado, la investigación titulada *Programa de seguridad basada en el comportamiento para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales en una pyme del sector de la construcción en la ciudad de Bogotá D.C.*, realizado por Pabón y Rubiano (2020), tuvo el objetivo de:

> […] desarrollar un programa de seguridad basado en el comportamiento que permita intervenir en las causas del comportamiento inseguro, prevenir y controlar los accidentes y así fortalecer la cultura de seguridad de las pymes de la industria de la construcción. Para desarrollarlo se parte de la implementación de diagnósticos empresariales y de comportamiento y, en base a los resultados obtenidos, se plantea a la empresa la creación de un programa de seguridad basado en el comportamiento, donde se deben mejorar los aspectos organizacionales de la empresa. Al implementar el programa, el programa enfatizará los comportamientos y las tareas clave relacionadas con el trabajo de construcción (p. 4).

En adición, también se realizó la lectura del trabajo titulado *Análisis del cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de estándares mínimos del SG SST establecidos en la Resolución 0312 de 2019, en empresas Pymes ubicadas*

en el área metropolitana del Valle de Aburra, hecho por Buelvas (2019) y por medio del cual se estableció:

> En relación con el diseño de la investigación es híbrido y desarrolla métodos analíticos en un diseño no experimental que desentraña, cualitativamente, la realidad de los sistemas de gestión del clima laboral para las pymes participantes. Resultados obtenidos: 1) Las empresas de 11 a 50 empleados tuvieron un mayor cumplimiento de los estándares mínimos. 2) La falta de una gestión de salud ocupacional para coordinar estas actividades es un factor limitante. Se concluyó que existen brechas en la implementación de los sistemas de gestión de clima laboral en las pymes, por lo que es necesario que las empresas formulen cada paso de la mejor manera posible para su correcta implementación (p. 5).

Asimismo, el trabajo denominado *Propuesta estratégica de mejora en la implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa COSURC, para el segundo semestre del 2019 y principios del 2020* de Rodríguez et al. (2020), hizo referencia al SG-SST, como una herramienta estratégica que permite a las empresas reducir el riesgo, aumentar la productividad y reducir la probabilidad de accidentes y enfermedades profesionales y, por tanto, se requiere que todas las empresas, independientemente de su tipo y tamaño, lo implementen. La cooperativa del sur de Cauca, COSURCA cumplió ciertos estándares; sin embargo, a partir de la evaluación inicial del SG-SST se identificaron falencias, por lo que se desarrollaron e implementaron medidas de mejora, para lograr concientizar a sus directivos y empleados acerca de la importancia del cumplimiento de la

normativa vigente, puesto que esto ayudaría a incrementar la competitividad, la productividad y la rentabilidad.

Un trabajo adicional fue la investigación hecha por Sánchez y Meza (2021), llamado *Evaluación de las condiciones de estrés térmico por calor a los colaboradores del área de cocina de Hotel Sexta Avenida de la ciudad de Montería* que tuvo como objetivo:

> […] evaluar las condiciones y riesgo de estrés térmico por calor en trabajadores expuestos en el área de cocina del Hotel Sexta Avenida, ubicado en la ciudad de Montería, Córdoba. Con cuatro (4) trabajadores en total y la muestra es representativa de la población total. La interpretación y el análisis de los datos se realizaron utilizando el índice de diseño de interiores WBGT. De acuerdo con los resultados, este trabajo está encaminado a mejorar las condiciones del ambiente laboral, teniendo en cuenta todo lo que se pueda hacer para disminuir los factores de riesgo asociados. Para ello se toman medidas ambientales y luego se hacen las recomendaciones pertinentes (p. 7).

De igual forma, por medio de la investigación hecha por Daza y Díaz (2022), llamada *Diseño de sistema de seguridad y salud en el trabajo con protocolo de bioseguridad para el Ecoparque Canaán S.A.S.* de Daza y Díaz (2022), se llegó a considerar que el desarrollo de SG-SST es muy importante, dado que busca cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos por la ley para que los empleadores y contratistas prevean, identifiquen, evalúen y controlen los impactos potenciales en la seguridad y salud de los trabajadores, en el desempeño de sus funciones y deberes.

El propósito de implementar un protocolo de bioseguridad es proteger a la población, por tanto, este tipo de programas, son de obligatorio cumplimiento y, además, de deben desarrollar las medidas para restaurar el turismo y reducir el riesgo de transmisión de patógenos, como es el caso del SARS-Co-2, también llamado, COVID-19.

Por otro lado, el trabajo *Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Prevención de Contagios de Covid-19 en una Industria de Alimentos de Venturo* (2022), tuvo como objetivo:

> […] demostrar el efecto de la implementación de un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo para la prevención los contagios de COVID-19 en una industria de alimentos, se utilizó el método científico, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel descriptivo-explicativo, de diseño cuasi experimental. En cuanto a la población estuvo constituida por 189 personas que, a su vez, son todas aquellas [que] laboran en la empresa de alimentos, la muestra fue de tipo censal y el muestreo por conveniencia no probabilístico. Los objetivos demuestran que, con la implementación de un Plan Seguridad y Salud en el Trabajo, se previenen los contagios de COVID-19 en la industria de alimentos objeto del presente estudio, generando bienestar laboral y emocional y por consiguiente la aceptación del plan de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de todo el personal (p. 11).

También se tuvo en cuenta la investigación *Evaluación Inicial del SG-SST* de Suárez et al. (2021), dado que de esta se pudo destacar la evaluación inicial, como un paso principal para la implementación del SG-SST, que consistió en la revisión de los estándares mínimos propuestos en la reglamentación y se indicó que este sistema debía realizarse con el fin de identificar las

prioridades de seguridad y salud en el trabajo, para establecer el plan de trabajo anual o para la realizar una actualización del plan existente.

Por otra parte, se tuvo en cuenta el *Diseño de 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 y la resolución 0312 del 2019*, realizada por Benavides, N. Cánchala, D (2019). "…el resumen de la tabla de valores generados a partir de la evaluación de la empresa HOTELES GPS, donde el diagnostico nos indica un 15% de cumplimiento de los estándares"

Una investigación tenida en cuenta fue *Razones del incumplimiento de los controles de seguridad en el trabajo en empresas colombianas. Vega, N. Ciencia & Trabajo. Corporación Universitaria Minuto de Dios – 2016.*

> Los controles de seguridad laboral son las decisiones y acciones adoptadas por la empresa para proteger la vida de su personal frente al oficio que desempeñan. Hablar de seguridad industrial es igual a productividad del negocio y bienestar del personal, de allí la importancia de que los controles sean implementados de forma efectiva. Las Razones para el incumplimiento encontradas corresponden al resorte y decisión de la empresa. El 58,1% se refiere específicamente al compromiso político de algún nivel de la empresa, principalmente a se debe a falta de apoyo de la alta dirección. Este estudio genera importantes contribuciones. En el sentido académico abre nuevos interrogantes que se recomienda indagar. Por ejemplo: ¿cuál es la visión de los empresarios frente a las razones de la no implementación de los controles?; ¿qué tanto la falta de apoyo de la alta dirección y los equipos de trabajo es una demostración de la baja competencia estratégica

de los G-SST consultados?; ¿por qué tan poco apoyo de la alta dirección y coordinadores de proceso?; y, los resultados del Valle del Cauca, ¿están relacionados con ser la región del país con más estudios científicos en el área?

A nivel práctico llama la atención de las empresas por cuanto que cumplir con la SO supera la contratación de un profesional para que lidere el proceso: se trata de acompañarlo en la generación de cultura de seguridad a todos los niveles de la compañía. Abre la discusión frente a por qué los G-SST no han logrado posicionarse como un actor estratégico dentro de la organización e incidir en la toma de decisiones, tal vez una asignatura pendiente de los líderes del área que deben superar lo asistencial de sus intervenciones, pensar estratégicamente su desempeño y lograr la confianza y apoyo de la alta gerencia.

En el siguiente articulo Solorzano, C. (2022,01 de septiembre). Armenia, Valledupar y Cartagena donde más creció el desempleo. La República. www.larepublica.co/economia/armenia-valledupar-y-cartagena-donde-mas-crecio-el-desempleo-al-cierre-de-julio-3437211

…En Armenia hay una alta participación de sectores relacionados al turismo y conexos, pesa mucho la estacionalidad con el tema de la incertidumbre y otro de los grandes problemas es el tema de alta informalidad y los bajos niveles de industrialización.

Complementando la información del desempleo en Armenia, Trejos, A. (2023, 31 de enero). Armenia cerró el 2022 en el puesto 14 de desempleo. Caracol.

https://caracol.com.co/2023/01/31/armenia-cerro-el-2022-en-el-puesto-14-de-ciudades-con-mayor-desempleo-dane/

[…] Armenia cerro el 2022 con una tasa de desempleo de 12.1% y terminó ubicada en el puesto 14 a nivel nacional en desocupación laboral según cifras reveladas por el DANE. El departamento Nacional de Estadística reveló las cifras del mercado laboral de enero a diciembre del 2022 donde el desempleo a nivel nacional se ubicó en 11.2%

A su vez el Ministerio de Industria comercio y turismo. (2023). *Perfiles económicos departamentales – Perfil económico departamento del Quindío* (p. 11-13). Bogotá: Ministerio de Industria comercio y turismo.

Durante el trimestre oct-dic de 2022, las actividades de comercio y reparación de vehículos representaron el 21,4 % del total de ocupados de Armenia, la participación ocupacional en el Alojamiento y Servicios de Comida, aportan 7%

También se encontró en Cámara de comercio de Armenia (s.f.). Observatorio Turístico 2022. Consultado 28 de febrero 2023. https://camaraarmenia.org.co/wp-content/uploads/2022/05/Observatorio-turismo-2022.pdf

¿Cuál es el tipo de relación laboral para restaurantes y alojamientos?

Un trabajo que también marcó la pauta para la presente investigación fue *Tipos de Investigación* de Nicomedes (2018), puesto que el propósito de este estudio fue:

Analizar tipos de investigación y destacar su importancia en el proceso de la investigación científica. Se ha universalizado los tipos de investigación: investigación

básica e investigación aplicada; están comprendidas en la investigación básica los siguientes estudios: investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa e investigación predictiva, investigación que tiene sus orígenes junto al nacimiento de la filosofía con sus interrogantes sobre el cosmos, la naturaleza y el propio hombre. El objetivo principal de la investigación descriptiva [es el de] recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales (p. 1).

Tal y como lo indicó Gay (1996) "La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos" (p. 1).

En la investigación realizada por *Garcia, M. (2010) Normas de papel. La cultura del incumplimiento (pág. 185 - 188). Siglo del Hombre Editores*, el autor propone una combinación de los elementos básicos con los que ha construido sus "tipos Ideales" de incumplidor. De ella, derivan tres tipos adicionales de incumplidor: el "taimado" o "marrullero", que es un vivo y un rebelde, en el que se mezclan la pobreza y la hidalguía; el "déspota", que es arrogante y vivo a la vez; y el "restaurador" que es un rebelde y arrogante que no cree en la ley ni en la autoridad, y está dispuesto a luchar por su derrocamiento y sustitución en nombre de otros valores. En todos estos casos, sus comportamientos, más que desviados, están normalizados y, en cierta manera, regularizados en las sociedades en las que viven. Por lo general ni ellos, ni la sociedad,

perciben las prácticas de incumplimiento como actos delictivos o criminales, ni siquiera como perturbaciones del orden.

Siguiendo la misma linea de la investigación anterior *De Zubiria, J. (21 de junio de 2018). ¿Cómo cambiar la cultura del avivato? Semana. Recuperado el 17 de marzo de 2023. https://www.semana.com/educacion/articulo/los-casos-de-compra-de-examenes-en-el-colegio-marymount-y-en-la-unimagdalena/572359/*

[…] Esta cultura en la que "todo vale", no podrá ser superada en el corto o en el mediano plazo, ya que ha sido incorporada en las estructuras más profundas de la sociedad tras décadas de convivencia con el narcotráfico y la guerra. Diversos sectores de la población vieron cómo los narcotraficantes adquirieron tierras, equipos de fútbol, empresas y representación en el Congreso. Fueron los cómplices silenciosos de sus prácticas y de sus perversos efectos en la estructura ética de la sociedad.

Una publicación que ayudó a reconocer los obstáculos al momento de definir o implementar los sistemas de gestión es *Bermúdez, L. (08 de octubre de 2012). 31 obstáculos en la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. BV eLearning Blog*. Recuperado el 22 de marzo de 2023. https://blogbvelearning.wordpress.com/2012/10/08/31-obstaculos-en-la-implantacion-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001/

[…] Pude observar que multitud de problemas se iban repitiendo, llegando a convertirse en una constante común aportada por muchos de los miembros. En gran medida las dificultades manifestadas se centraban en una falta general de compromiso e implicación en la implantación

Soportando el tema sobre los incumplimientos normativos González, H. (03 de marzo de 2020) Dificultades para implementar un sistema de gestión ISO. Calidad y Gestión Consultoría para Empresas. Recuperado el 22 de marzo de 2023.

https://calidadgestion.wordpress.com/tag/dificultades-para-implementar-sistemas-de-gestion-iso/

[…] En los casos en que se presenta esta situación, es muy probable que los obstáculos a la implementación de un Sistema de Gestión ISO no hayan sido reconocidos porque tampoco pudo llegarse a la compresión de que un programa de esta naturaleza implica llevar adelante un importante proceso de cambio. […]

4.2 Marco Teórico

En cuanto al marco teórico de la presente investigación, lo primero que se hizo fue buscar una definición adecuada sobre SG-SST; para esto se tuvo en cuenta los planteamientos realizados por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (s.f.):

> El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) incluye un marco para la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, consistente en el desarrollo de un proceso lógico por etapas, basado en la mejora continua, que incluye política, organización, planificación, implementación, evaluación, auditoría y acciones de mejora dirigidas a predecir, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en los lugares de trabajo. Su objetivo es mejorar las condiciones y el entorno laboral, así como la salud en el lugar de trabajo, lo

que incluye ayudar a mantener el bienestar físico, mental y social de los empleados (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, s.f., párr. 1).

El Decreto único del sector Trabajo 1072 de 2015, estableció en su Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, las disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), con el fin de que los empleadores o contratantes desarrollen un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua con el objetivo de gestionar los peligros y riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Siendo un sistema de gestión, sus principios deben estar enfocados en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) (párr. 2).

De la misma manera, se planteó el concepto de accidente laboral, puesto que se consideró fundamental para los propósitos de este trabajo:

Accidente laboral: es el suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente, se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del

empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión (Congreso de la República, Ley 1562 de 2012, art. 3).

Toda organización debe realizar una investigación del incidente de trabajo, la cual se considera como "proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron" (Ministerio de la Protección Social, Resolución 1401 de 2007, artículo 3).

Por otro lado, fue importante tener en cuenta algunas consideraciones del concepto de accidente laboral, que excluyen aquellos casos en los que no existe evidencia de una relación laboral (causa-ocasión) y que serán considerados como eventos de origen común, por ejemplo:

- Desplazamientos que realice el trabajador desde su casa al trabajo, ya sea en moto, carro, bus de transporte público, bicicleta, etc., cuando el medio de transporte NO es suministrado o autorizado por el jefe y/o empleador.
- Cuando se accidenta y se encontraba disfrutando de la hora del almuerzo, por fuera de las instalaciones de la empresa.
- Accidentes que se producen durante la realización de actividades recreativas, deportivas o culturales al interior o por fuera de la empresa, sin previa autorización o aprobación del jefe inmediato o de la compañía.
- Las lesiones que puede sufrir un miembro del sindicato cuando no está ejerciendo actividades asociadas a su función sindical.
- Cuando se demuestre la intención del trabajador de hacerse daño (Fundación Universitaria San Mateo, s.f., p. 3).

Otros conceptos que fueron importantes para la presente investigación fueron los siguientes:

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción de mejora: acción de optimización del SG-SST, para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y en la salud en el trabajo, de forma coherente con su política.

Acción preventiva: acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Amenaza: peligro latente de que un evento físico de origen natural, causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, además de daños y pérdidas en los bienes, en la infraestructura, en los medios de sustento, en la prestación de servicios y en los recursos ambientales.

Autoreporte de condiciones de trabajo y salud: proceso mediante el cual el trabajador o contratista reporta por escrito al empleador o contratante, las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios establecidos.

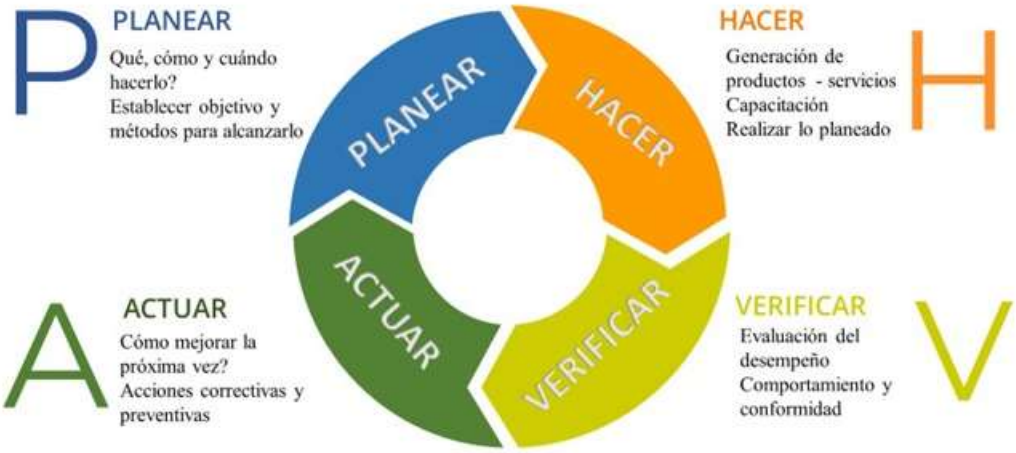
Ciclo PHVA: procedimiento lógico y por etapas, que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos:

- **Planificar:** se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas.
- **Hacer:** implementación de las medidas planificadas.
- **Verificar:** revisar que los procedimientos y acciones implementados estén consiguiendo los resultados deseados.
- **Actuar:** realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores (Comunicando Salud, 2021, párr. 2).

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa. La administración se encuentra en un estado estable y solo una transformación profunda es necesaria para salir del estado actual y no unos simples remiendos al sistema de gestión actual. Bajo este enfoque, la empresa tiene que verse como un sistema integrado donde intervienen procesos, recursos y controles orientados al logro de los objetivos y metas de la organización. Las bases de este cambio son la adopción de una nueva filosofía de calidad, el compromiso gerencial y la búsqueda incesante del mejoramiento (Calidad y ADR, 2016, párr. 2).

Figura 1

Ciclo PHVA



Nota. Adaptado de *¿Qué es el ciclo Planeas, Hacer, Verificar, ¿Actuar (PHVA)?,* por Martins, 2022, https://asana.com/es/resources/pdca-cycle

Por otro lado, para cumplir con los objetivos del trabajo y con la intención de fortalecer el marco teórico, se consideró fundamental brindar una descripción y definición de mejora continua.

Mejora continua: La mejora continua es algo más que aplicar una serie de herramientas o técnicas que se pueden aprender en un seminario o curso, es una visión total y diferente de la organización y un modo de vida organizacional que debe aprenderse, reaprenderse y refinarse con el tiempo, en un medio propicio. Con la aplicación de una modalidad circular, el proceso o proyecto no termina cuando se obtiene el resultado deseado, sino que más bien, se inicia un nuevo desafío, no sólo para el responsable de cada proceso o proyecto emprendido, sino también para la propia organización. La adopción del ciclo PHVA promueve que la práctica de la gestión vaya en pro de las oportunidades para que

la organización mejore el desempeño de sus procesos y para que mantenga los clientes actuales y consiga nuevos clientes.

Una vez identificada un área de oportunidad, se puede planificar el cambio y llevarse a cabo. Luego se verifican los resultados de la implementación de tal cambio y, según estos resultados, se actúa para ajustar el cambio o para comenzar el ciclo nuevamente, mediante la planificación de nuevos cambios. La consecuencia de esta metodología de trabajo ha sido que los problemas que se han presentado durante el proceso de instalación han sido resueltos oportunamente por el equipo, sin causar demoras apreciables en los proyectos originales (Ordoñez, s.f., p. 1).

Asimismo, fue importante contemplar la definición de condiciones y medio ambiente de trabajo, puesto que también están relacionados con el SG-SST.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros:

las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales (Ordoñez, s.f., p. 1).

Figura 2

Ciclo PHVA. Mejora Continua

Nota. Adaptado de *Ciclo PHVA – Mejora Continua (WE Educación ejecutiva)*, por Monzon, 2020, https://es-la.facebook.com/WE.Educacion/posts/3126460867448448/

Además de todos los términos planteados con anterioridad, también se tuvo en cuenta conceptos sobre algunos comités y otros asuntos relacionados con el tema planteado en el proyecto de investigación:

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST): el COPASST tiene como objetivo la promoción y la vigilancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo. Está regido por el Decreto 614 de 1984, la Resolución 1016 de 1989, el Decreto Ley 1295 de 1994, la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 1443 de 2014.

Comité de convivencia laboral: forma parte de las estrategias de la institución con el fin de crear mejores condiciones laborales para sus empleados, en busca de la promoción de una sana convivencia laboral. Este comité se conforma “como medida preventiva de acoso laboral”,

según lo establecido en la Resolución 652 de 2012 y con las funciones establecidas en la Ley 1010 de 2006.

Emergencia: es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia de este, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, de las brigadas de emergencias y de los primeros auxilios y, en algunos casos, de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

Brigada de emergencia: por su parte, la brigada de emergencia, tal como indicó a Universidad Libre (s.f.), hace referencia a:

> […] un grupo de trabajadores organizados debidamente entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la institución. Deberán estar conformadas por personas que aseguren el soporte logístico del plan de emergencias, por lo tanto, deben conocer las instalaciones, rutas y alarmas. El Decreto 1072 del 2015 señala que el empleador debe conformar, capacitar, entrenar y dotar la brigada de emergencias, acorde con su nivel de riesgo y los recursos disponibles, que incluya la atención de primeros auxilios (Universidad Libre, s.f., párr. 1-6).

Enfermedad laboral: hace referencia a todo estado patológico permanente o temporal, producido como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador.

Evaluación del riesgo: se refiere a un proceso mediante el cual es posible determinar el nivel de riesgo asociado a la posibilidad de que este se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

Evento catastrófico: acontecimiento imprevisto y no deseado que altera, de forma significativa, el funcionamiento regular de la empresa; este implica daños masivos al personal

que labora en las instalaciones, parálisis total de las actividades de la empresa o una parte de ella y, además, hay afectaciones en la cadena productiva o se genera destrucción parcial o total de una instalación.

Higiene y seguridad industrial: es el conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo que puedan alterar la salud de los trabajadores, generando enfermedades profesionales y/o accidentes de trabajo. Su campo cubre los ambientes laborales mediante el panorama de factores de riesgo.

Identificación del peligro: proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de este.

Incidente: evento que generó un accidente o que tuvo el potencial para llegar a ser un accidente.

Indicadores de gestión: en cuanto a la definición e importancia de los indicadores de gestión, se dijo lo siguiente:

> […] son la herramienta fundamental para la evaluación, los cuales se refieren a formulaciones (a veces matemáticas) con los que se busca reflejar una situación determinada. Un indicador aislado, obtenido una sola vez, puede ser de poca utilidad; en cambio cuando se analizan los resultados a través de variables de tiempo, persona y lugar, se observan las tendencias que el mismo puede mostrar con el transcurrir del tiempo y si se analizan, de manera integral, con otros indicadores, se convierten en poderosas herramientas de gerencia, pues permiten mantener un diagnóstico permanentemente actualizado de la situación, tomar decisiones y verificar si estas fueron o no acertadas. Algunos de ellos pueden ser indicadores de estructura, de proceso, de ejecución o de impacto (Support Brigades, s.f., párr. 1).

Liderazgo: es definido como la una posibilidad que tienen las personas y que es ejercida durante el logro de un objetivo, sin ningún tipo de presión, sino por medio de la voluntad de los sujetos que la realizan. En el ámbito laboral actual no basta con ser jefe, sino que es necesario ser un líder y lograr que todos los integrantes del equipo trabajen en búsqueda de una meta, un concepto, una misión, una visión, unos objetivos y unas políticas de trabajo, para potencializar y empoderar el sector laboral. La psicología reconoce el liderazgo positivo como aquel que empodera una empresa y logra que cumpla con los objetivos propuestos; con anterioridad, el liderazgo solo era tenido en cuenta como el mando alto o gerencial, concepto que ha sido revaluado, puesto que es necesario tener en cuenta todos los tipos de mandos (mandos bajos, medios, altos, operativos, administrativos, gerenciales o estratégicos). Al respecto, muchas empresas de orden internacional implementaron movimientos estratégicos, al emplear las ideas de un obrero u empleado (Ramírez, 2014, p. 7).

Matriz legal: por medio de la matriz legal, se hace referencia a:

> […] la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables (Giraldo, 2021, párr. 5).

Mejora continua: es un constante proceso de optimización del SG-SST, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de SST de la organización.

Medicina preventiva y del trabajo: es el conjunto de actividades de las ciencias de la salud, dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores a través del

mantenimiento y el mejoramiento de las condiciones de salud. Además, este tipo de medicina estudia la relación entre la salud y el trabajo, por medio de investigaciones acerca de la interacción de la salud con los ambientes de trabajo; asimismo, realiza actividades destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acorde con condiciones del lugar.

No conformidad: hace referencia al no cumplimiento de un requisito, como, por ejemplo, una desviación de los estándares, las prácticas, los procedimientos de trabajo, los requisitos normativos aplicables, entre otros.

Peligro: se refiere a una fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

Política de SST: es el compromiso que tiene la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, que define su alcance y compromete a toda la organización. El empleador o contratante debe establecer por escrito, una SST que debe ser parte de las políticas de gestión de la empresa y debe tener alcance a todos sus centros de trabajo y a todos sus trabajadores, independientemente de su forma de contratación o vinculación, puesto que se deben incluir a los contratistas y a los subcontratistas. Esta política debe ser comunicada al COPASST, según corresponda, de conformidad con la normatividad vigente.

Procedimiento: hace referencia a una forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

Proceso: hace referencia a un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí; estas transforman los elementos de entrada en resultados y para esto, es esencial la asignación de recursos.

Enfoque basado en procesos: hace referencia a un resultado deseado que se alcanza, de forma más eficiente, cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como procesos interrelacionados, que funcionan como un sistema coherente.

Requisito normativo: es un requisito de seguridad y salud en el trabajo, que es impuesto por una norma vigente y que se aplica a las actividades de la organización.

Riesgo: es la combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que estos pueden causar.

Salud y seguridad en el trabajo: según los planteamientos de Álvarez y Riaño (2018), la SST hace referencia a:

> […] la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones (Álvarez y Riaño, 2018, pp. 1-2).

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST): consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que, además, contempla la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y contratistas, para garantizar la aplicación de las medidas planteadas por este y, a su vez, lograr el mejoramiento del

comportamiento de los trabajadores, las condiciones, el medio ambiente laboral y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Valoración del riesgo: consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no, del riesgo estimado.

Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos con el objetivo de lograr cierta prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, la ejecución y la evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y las lesiones relacionadas, el ausentismo laboral por enfermedad y la protección y promoción de la salud de los trabajadores; esta comprende tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo.

Estándares mínimos: según los planteamientos realizados por el Ministerio de Trabajo (2014), estos estándares son:

> Los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo son un componente del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Labores de conformidad con el artículo 2.2.4.7.4 del Decreto 1072 de 2015; estos estándares mínimos están definidos en la Resolución 0312 de 2019.

Teniendo en cuenta los propósitos de la presente investigación, fue necesario tomar como referencia la Resolución 0312 de 2019 y su artículo 3, acerca de los:

> […] estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores. Las empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores clasificados con riesgo I, II o III deben cumplir con los siguientes Estándares

Mínimos, con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores (Ministerio de Trabajo, 2014, p. 7).

Figura 3

Estándares mínimos. Resolución 0312 de 2019

Nota. Resolución 0312 de 2019.

4.3 Marco Legal

Con anterioridad, en el siglo XX, en el país no se les daba importancia a los riesgos laborales y, por consiguiente, no había un marco legal que vigilara la protección de los derechos de los trabajadores, en relación con este tema:

La protección del trabajador frente a los riesgos laborales y la legislación correspondiente, fueron aspectos prácticamente desconocidos en Colombia hasta el inicio del siglo XX. En 1904, Rafael Uribe abordó específicamente el tema de la seguridad en el trabajo en la Ley 57 de 1915, que pasó a conocerse como la “Ley Uribe” sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Históricamente, estableció la primera

> definición y estructura de las lesiones laborales y se convirtió en la primera ley de seguridad y salud en el trabajo del país. (Asturias Corporación Universitaria, 2017, p. 1)

A pesar de lo anterior, en la actualidad, en Colombia se encuentra vigente un marco legal en materia de seguridad y salud en el trabajo, al cual deben apegarse todas las empresas y organismos productivos, incluida la administración pública. El país dispone de avances en la legislación acerca de seguridad y salud, a pesar de que solo ha suscrito siete de los 24 convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), proclamados en el Convenio 155 sobre la seguridad y salud y relacionados con este tema.

En los últimos años, el Ministerio del Trabajo ha elaborado numerosas leyes, lo que permite contar con una legislación coordinada para el control de los riesgos laborales, desde la perspectiva de las condiciones que pueden representar los riesgos para los trabajadores. A continuación, se hizo referencia a las principales normas que existen sobre este tema.

Em primer lugar, está el Ministerio de Salud y Protección Social con las normas dictadas para dar manejo a las historias clínicas, por medio de la Resolución 1995 de 1990, en su artículo 1:

> a) Historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

Por otro lado, están las proclamaciones del Ministerio de Trabajo acerca de la conformación y funcionamiento de las brigadas de emergencia, por medio de la Circular 001 de 2000 (D.O 43.875).

> Conformación, adiestramiento y capacitación de las brigadas de emergencia. (planes de emergencia y evacuación, incendio, primeros auxilios, alarmas y controles): Las Administradoras de Riesgos Profesionales deben asesorar a todas sus empresas afiliadas en la conformación, adiestramiento y capacitación de las Brigadas de Emergencia (alarmas y controles, evacuación, incendio y primeros auxilios) y planes de emergencia, así como en el proceso de información y motivación a todos los trabajadores de las empresas sobre la importancia de dichas brigadas.

También fue importante tener en cuenta otros planteamientos hechos por el Ministerio de Salud y Protección Social, en la Resolución 0156 de 2005, por medio de la cual se adoptaron los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional:

> La presente resolución tiene por objeto, adoptar los formatos del informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional de que trata el artículo 62 del Decreto Ley 1295 de 1994, que constan en los anexos técnicos que forman parte integral de la presente resolución; artículos aplicables: artículos 1, 2, 3, 4, 5, 12 y Anexo Técnico 1 (Artículo 1).

También fue importante tener en cuenta lo dicho por el Congreso de la República, acerca del acoso laboral, por medio de la Ley 1010 de 2006 (D.O. 46160), en la que “se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Artículos aplicables: artículo 1 al 11 y artículos 16 al 19”.

Por otro lado, el Ministerio de Salud y Protección Social también estableció la Resolución 734 de 2006, sobre el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo (D.O. 46213):

> Los empleadores deberán elaborar y adaptar un capítulo al reglamento de trabajo que contemple los mecanismos para prevenir el acoso laboral, así como el procedimiento interno para solucionarlo. Para efecto de la adaptación del reglamento de trabajo se deberá escuchar a los trabajadores, quienes expresarán sus opiniones, las cuales no son obligatorias ni eliminan el poder de subordinación laboral. Artículos aplicables: artículos 1, 2 y 3.

Este mismo ministerio proclamó la Resolución 1401, sobre la investigación de incidentes y accidentes de trabajo (D.O. 46638):

> La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones u asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral. Artículos aplicables: artículos 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 (Artículo 1).

Asimismo, este ministerio también proclamó la Resolución 2346 de 2007, por medio de la cual se regula la práctica de las evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Artículos aplicables: artículos 1 al 20. (D.O.46691). En adición a esto, esta entidad expidió la Circular 038 (D.O. 47.771) sobre “Espacios libres de humo y de sustancias psicoactivas (SPA) en las empresas. Artículos aplicables: todo el documento”.

Por su parte, el Congreso de la República publicó la Ley 1562 de 2012 (D.O. 48488), por medio de la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Esta contempla el SGRL, que es un conjunto de instituciones, normas y procedimientos públicos y privados para proteger, prevenir y cuidar a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y accidentes que, en ocasiones, se producen o pueden producirse como consecuencia de estos. Además, esto forma parte integral del SGRL y de la normativa vigente en materia de protección laboral, para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y mejorar las condiciones de trabajo.

Por otro lado, nuevamente el Ministerio de Salud y Protección Social, proclamó el Decreto 0723 del 2013, a través del cual se reglamenta la afiliación al SGRL de las personas vinculadas con 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 (D.O. 48762):

> Las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, tales como contratos civiles, comerciales o administrativos, con una duración superior a un mes y con precisión de las situaciones de tiempo, modo y lugar en que se realiza dicha prestación. (preámbulo). Artículos aplicables: artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 23, 25, 26.

Asimismo, el Ministerio de Trabajo expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Decreto 1072 de 2015):

> Este decreto regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar

> su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Artículos aplicables: todo el documento

Este mismo ministerio publicó la Resolución 4927 de 2016 (D.O. 50067), a través de la actual se establecieron los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar la capacitación virtual en el SG-SST:

> La presente resolución tiene por objeto definir los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar los procesos de capacitación virtual gratuita con una intensidad de cincuenta (50) horas, respecto al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, dirigidos a los responsables de la ejecución de dicho Sistema y la ciudadanía en general. Así mismo, rige a los oferentes de estos procesos de capacitación. (Art. 1). Artículos aplicables: Todo el documento.

Esta institución también expidió la Resolución 0312 de 2019 (D.O. 50872), mediante la cual se definieron los Estándares Mínimos del SG-SST.

> Artículo 3. Estándares Mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores. Las empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores clasificados con riesgo I, II o III deben cumplir con los siguientes Estándares Mínimos, con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

Otra ley importante fue la proclamada mediante el Programa de Prevención de Accidentes Mayores (PPAM), por medio del Decreto 1347 de 2021, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 y por medio del Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

> Artículo 2.2.4.12.5. Para efectos del presente capítulo se entiende por Accidente mayor: todo acontecimiento repentino, como una emisión, un incendio o una explosión

de gran magnitud, en el curso de una actividad en una instalación clasificada y que trascienda su perímetro, en el que estén implicadas una o varias sustancias químicas peligrosas y que exponga a los trabajadores, a la población, a los bienes, a la infraestructura o al ambiente a un peligro grave, inmediato o diferido. Un accidente mayor puede constituir un escenario de desastre, siempre y cuando cumpla con la generación de una afectación intensa, grave y extendida sobre las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad. Artículos aplicables: Todo el documento.

Por su parte, el Ministerio del Interior expidió el Decreto 655 de 2022: “El presente Decreto tiene por objeto regular la fase de Aislamiento Selectivo, Distanciamiento Individual Responsable y Reactivación Económica Segura, que regirá en la República de Colombia, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19”, por medio del cual se impartieron instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de la COVID-19, acerca del mantenimiento del orden público y así, se decretó el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura.

Al retomar las leyes expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, también fue necesario tener en cuenta la Resolución 692 de 2022, por medio de la cual se adoptó el protocolo general de bioseguridad, teniendo en cuenta que el 11 de abril de 2022, la Organización Mundial de la Salud (OMS) confirmó que la pandemia de la COVID-19 seguía siendo un problema de salud pública internacional, cuyo comportamiento era altamente impredecible, debido a su alta transmisibilidad y, por lo tanto, debía continuarse con las medidas de salud pública para contener, controlar y garantizar la equidad y así, acceder a las convocatorias de vacunas en todo el mundo.

5 Marco Metodológico

Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica realizada, autores como Franco (2011) plantearon que el marco metodológico es:

> El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluyen las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el "cómo" se realizará el estudio; esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, del mismo modo (p. 118).

Por otro lado, Sabino (2008), tal como se citó en Azuero (2018) indicó: "en cuanto a los elementos del marco metodológico que es necesario operacionalizar, pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables" (p. 12).

De la misma manera, Arias (2012) tal como se citó en Azuero (2018) señaló que el marco metodológico es el "conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas" (p. 112). Este método se basa en la formulación de hipótesis que pueden ser confirmadas o descartadas por medio de investigaciones relacionadas con el problema.

De la misma manera, Tamayo y Tamayo (2012) como se citó en Azuero (2018), definieron al marco metodológico como "un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento" (p.113), dicho conocimiento se adquiere con la intención de relacionarlo con las hipótesis sobre los problemas planteados.

De esta forma, las posturas de los autores relacionadas con el marco metodológico se trataron, en su mayoría, en el tercer capítulo de la tesis y el resultado fue la aplicación sistemática y lógica de los conceptos y de los fundamentos expuestos en el marco teórico. Es importante comprender que la metodología de la investigación es progresiva, por lo tanto, no es posible realizar el marco metodológico sin las fundamentaciones teóricas que justifican el estudio del tema elegido (p. 113).

5.1 Tipo de Investigación

Este estudio fue descriptivo, puesto que explicó las características de la fuerza laboral del Hotel San Francisco de Armenia, Quindío, por medio de técnicas de observación, recolección y análisis de datos con el objetivo de diseñar el SG-SST, enfocado en el cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019, sobre los estándares mínimos.

5.2 Enfoque o Paradigma de la Investigación

Esta noción de paradigma se entiende como el conjunto de interpretaciones y nociones científicas básicas que guían la acción en el proceso de investigación, en una comunidad científica. Por otro lado, la investigación cuantitativa está directamente relacionada con la corriente conocida como positivismo y, de acuerdo con Martínez (2013), el paradigma positivista sostiene que fenómenos estudiados por la ciencia son medibles; además, este modelo utiliza, principalmente, información cuantitativa para describir o explicar lo que se está estudiando, por medio de la recopilación de datos para probar hipótesis contra medidas numéricas y realizar análisis estadísticos para modelar el comportamiento y probar teorías.

5.3 Método de Investigación

En esta parte se describió el diseño del trabajo y, con base en la pregunta de investigación, se definió la planificación, los pasos a seguir y los métodos o técnicas a utilizar. De esta manera y teniendo en cuenta lo anterior, hubo un alcance descriptivo propio de la naturaleza del estudio y se buscaron las características específicas e importantes para el diagnóstico inicial del SG-SST, por medio de la recolección de información en forma conjunta o independiente con el Hotel San Fernando. El estudio utilizó métodos tanto cuantitativos como cualitativos para comparar con otros estudios y para identificar diferencias entre ellos y considerar aspectos importantes y así, lograr resultados objetivos.

5.4 Fuentes de Información

Una fuente de información es cualquier herramienta o recurso que se puede utilizar para satisfacer las necesidades de información. El propósito de las fuentes de información es facilitar la localización e identificación de documentos para responder a la pregunta acerca de dónde se busca la información; además, es necesario considerar qué fuentes de información cubrirán ciertos trabajos y, por ejemplo, en clase, los estudiantes deben elegir fuentes que proporcionen el nivel adecuado de información en función de sus necesidades.

5.4.1 Fuentes Primarias

Contiene toda la información proporcionada por el Hotel San Fernando de Armenia, es decir, las observaciones, las entrevistas, las encuestas a todos los colaboradores del grupo de trabajo mencionados en la población y la evaluación inicial del SG-SST.

5.4.2 Fuentes de Secundarias

Como fuente secundaria se consultaron textos relacionados con el objeto de este estudio, como, por ejemplo, tesis de grado de diversas disciplinas, referencias en sitios web y leyes, decretos y resoluciones sobre los requisitos establecidos para la implementación del SG-SST.

5.5 Población

Para desarrollar la encuesta se determinó una población de nueve trabajadores que tienen relación directa con la nómina de Hotel San Fernando de Armenia, de acuerdo con las carencias y las necesidades de la organización y teniendo en cuenta el diseño del SG-SST, para dar cumplimiento a lo definido en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, a través de la cual se definen los estándares mínimos de este sistema. Es importante tener en cuenta que, en el Hotel San Fernando, laboran un total de nueve personas distribuidas así: tres en la cocina, tres en la atención de comedor y aseo y tres administrativos, puesto que el mantenimiento se realiza con proveedores de la región (Hotel San Fernando, 2022); así, para la realización de la encuesta se tomó como muestra a cinco colaboradores y, a estos mismos, se les realizó la entrevista.

5.5.1 Criterios de Inclusión y Exclusión

En el Hotel San Fernando laboran un total de nueve personas y, por tanto, al tener una muestra poblacional realmente pequeña, se consideró la posibilidad de incluir colaboradores tanto del área administrativa, como el personal encargado de aseo y cocina; asimismo, se excluyó el personal que no estuvo presente al momento de la entrevista y al personal de mantenimiento, que son contratistas de la región y que, al momento de las entrevistas, no se encontraban realizando labores en el hotel.

5.6 Materiales y Recursos

Para la realización del estudio y para el diseño del SG-SST, se contemplaron recursos propios que fueron utilizados en su totalidad.

Por un lado, fue necesario tener en cuenta el recurso humano y el salario profesional, para poder realizar el cálculo del valor unitario por hora del profesional, en el que se tuvo en cuenta un salario mensual de $ 4 800 000; las horas laboradas se calcularon como tres horas diarias durante 40 días, más la duración del viaje Bogotá – Armenia – Bogotá.

De la misma manera, fue necesario tener en cuenta el desplazamiento Bogotá – Armenia – Bogotá. En este caso, el transporte a la ciudad de Armenia se realizó en vehículo propio tipo automóvil y, para la determinación de la tarifa de alquiler, esta se cotizó, por medio telefónico, en ambas ciudades. Se observó que se consumieron, aproximadamente, nueve galones de combustible y su costo se calculó al momento del viaje; también se incluyeron los costos de hospedaje, alimentación y refrigerios durante la estadía en Armenia.

De igual forma, los recursos tecnológicos y digitales estuvieron a disposición para el desarrollo del proyecto, como también los equipos de comunicación y los insumos de oficina papelería; estos costos se relacionaron en la Tabla 1.

5.7 Instrumentos de Recolección de Información

Para desarrollar los objetivos propuestos en este proyecto y lograr la implementación del método establecido, fue necesario preparar herramientas de verificación, como las entrevistas, las encuestas y la observación directa. Según lo definido por el Equipo Editorial (s.f.), las técnicas de recolección de datos son mecanismos y herramientas que se utilizan para recolectar y evaluar información de manera organizada y con objetivos específicos; cada técnica permite la

recolección de información, por lo que es importante entender sus características y establecer objetivos claros para elegir aquellas que permitan la recolección de la información adecuada.

Por otro lado, el propósito de la investigación cuantitativa es recopilar datos numéricos o precisos; su tecnología es estandarizada y sistemática y tiene como objetivo producir datos precisos. En cuanto a las entrevistas, es importante realizarlas de forma cuidadosa y planificada, para obtener información específica; estas pueden realizarse en persona, por teléfono o de manera virtual, aunque, en algunos casos, es fundamental la interacción personal con el encuestado para enfocarse en la información que aporta la comunicación no verbal.

Asimismo, los cuestionarios y las encuestas son una técnica muy práctica y común, puesto que permiten obtener información precisa mediante preguntas cerradas y, de esta forma, calcular los resultados y obtener porcentajes para analizarlos rápidamente. Por su lado, la observación es una técnica para entender, con precisión, el desarrollo del fenómeno analizado; este método se puede utilizar para obtener información cualitativa o cuantitativa, dependiendo de cómo se realice.

5.8 Fases del Estudio

De acuerdo con los objetivos establecidos, se crearon las siguientes tres fases para la realización del proyecto.

5.8.1 Primera Fase. Diagnóstico de la Situación Actual en SST

En esta fase se realizó la identificación del estado actual de Hotel San Fernando de Armenia como empresa familiar, en materia de seguridad y salud laboral, mediante una lista de verificación, con la que se examinaron las brechas y oportunidades de mejora en el SG-SST, de

acuerdo con lo definido en la Resolución 0312 de 2019. Como la Resolución 0312 de 2019 no tiene definida la metodología de evaluación para empresas de menos de 10 trabajadores, se tomaron como base de evaluación inicial del SG-SST, los modelos de algunas ARL ajustados al Decreto 1072 de 2015.

5.8.2 Segunda Fase. Identificación de los Peligros

En esta fase se realizó el reconocimiento de los peligros, tomando como referencia la Guía técnica GTC 45, en su versión del 2012 y así, se realizó el reconocimiento, la evaluación y el análisis de los riesgos identificados en el Hotel San Fernando, con la ayuda de todo el personal involucrado y disponible, definiendo los controles necesarios para la ejecución de las labores propias relacionadas con la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje.

5.8.3 Tercera Fase. Diseño SG-SST

En esta fase del proyecto se realizó el diseño del SG-SST, al definir las estrategias de cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019, para el Hotel San Fernando, por medio del esfuerzo conjunto de empleadores y empleados en la aplicación de medidas de protección de la salud y de la seguridad de todos los integrantes de la cadena de valor de la empresa.

Figura 4

Fases del proyecto

Nota. Elaboración Propia

6 Cronograma de Actividades

El cronograma de un proyecto es una lista cronológica de fechas, eventos o actividades clave del proyecto; también se le llama línea de tiempo. Este hito visual ayuda a comprender los pasos que se deben seguir para completar el proyecto en los plazos planteados. Por otro lado, a medida que aumenta la importancia del campo de la gestión de proyectos, también aumenta el papel del cronograma; por su lado, la línea de tiempo permite que todo el equipo vea el trabajo de un solo vistazo, pero, además, tiene una descripción general de todas las tareas requeridas, así como de sus tareas, prioridades e hitos del proyecto (Stsepanets, 2021).

Tabla 1

Cronograma de actividades

Especialización En Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Virtual) Diseño de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo em el Hotel San Fernando de Armenia, Quindío. Cronograma de actividades							
Obj. Nro.	**Descripción**	**Actividad**	**Sem. 1**	**Sem. 2**	**Sem. 3**	**Sem. 4**	**Sem. 5**
3.2.1	Realizar la evaluación inicial por medio de la identificación del estado actual de la gestión en SST del Hotel San Fernando con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales, aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, según la norma NTS-TS 002, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.	Verificar los estándares mínimos según la lista de chequeo diseñada para tal fin (ver Anexo 1).	**X**				
		Análisis del resultado.	**X**				
3.2.2	Realizar la identificación de los peligros, tomando como referencia la Guía técnica GTC-45, por medio del reconocimiento, la evaluación y el análisis de los riesgos identificados en el Hotel San Fernando, con la ayuda de todo el personal involucrado y disponible y definir los controles necesarios para la ejecución de las labores propias relacionadas con la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje.	Identificación de peligros, de acuerdo con las actividades realizadas por los colaboradores, según el resultado de la encuesta y la verificación en el sitio (ver Anexo 2).	**X**				
		Diseñar la matriz de evaluación de peligros y control de riesgos, siguiendo GTC – 45 (2012).	**X**	**X**			
3.2.3	Diseñar las estrategias de cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019 para el Hotel San Fernando, con el propósito de estructurar el esfuerzo conjunto de empleadores y empleados en la aplicación de medidas	Diseño de estándares mínimos del SG-SST, de acuerdo con lo definido en la Resolución 0312 de 2019.			**X**	**X**	**X**

de protección de la SST, para mejorar, de forma continua, las condiciones y el medio ambiente laboral y controlar los peligros y riesgos en el trabajo para la salud y la seguridad de todos los integrantes de la cadenas de valor de la empresa, teniendo en cuenta la capacitación en SST, las evaluaciones médicas ocupacionales, las medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados y el Plan Anual de Trabajo.	Diseño de formatos aplicables al diseño de SG-SST.	**X**	**X**	**X**

Nota. Elaboración Propia

Tabla 2

Encuesta

Escuela Colombiana de Carreras Industriales (ECCI) **Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Virtual)**							
Asignatura	**Seminario II**		**Docente**		**Dra. Julietha Alexandra Oviedo Correa**		
Estudiante	**Pedro Augusto Giraldo Peláez**				**Fecha**		
Hotel San Fernando, Armenia (Encuesta)							
Nombre				**Identificación**			
Genero	**F**	**M**	**Otro**	**Edad**	**Tiempo trabajando en la empresa**	**Nivel de escolaridad**	
Está afiliado a	**EPS**	**ARL**	**AFP**	**CCF**	**Se ha realizado exámenes médicos ocupacionales**	**Ingreso**	**Periódicos**

¿Sabe usted qué es la seguridad y salud en el trabajo?		**¿Entienden usted qué es un Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo?**			**¿Han tenido capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo?**			
¿Cuáles de estos conceptos conoce?	**Peligro**	**Riesgo**	**Accidente de trabajo**	**Enfermedad laboral**	**Elementos de protección personal**		**Autocuidado**	
Cómo se siente usted en su salud física y mental, trabajando en el hotel		**Seguro**	**Medianamente seguro**	**Inseguro**	**Nivel de estrés**			
					Alto	**Medio**	**Bajo**	**Otro**

Identificación de peligros: ¿A qué peligros se encuentran expuestos?

Biológicos	**Físico**	**Químico**
Virus.	Ruido (impacto intermitente y continuo).	Polvos orgánicos, inorgánicos.
Bacterias.	Iluminación (luz, por exceso o deficiencia).	Fibras.
Hongos.	Vibración (cuerpo, entero, segmentaria).	Líquidos (nieblas y rocíos).
Parásitos.	Temperaturas, extremas (calor y frío).	Gases y vapores.
Ricketsias.	Presión atmosférica (normal y ajustada).	Humos metálicos, no metálicos.
Picaduras.	Radiaciones ionizantes (RX, gama, beta, alfa).	Material particulado.
Mordeduras.	Radiaciones no ionizantes (láser, ultravioleta, infrarroja).	Aceites.
Excrementos.		Detergentes.
Psicosocial		**Condiciones de seguridad**
Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar, social, evaluación del desempeño y manejo de cambios).		Mecánico (elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar, materiales, proyectados sólidos o fluidos).

Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas, cualitativas y cuantitativas de la labor).		Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público, etc.).
Características del grupo social del trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones y trabajo en equipo).		Eléctrico (alta y baja tensión, estática).
Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.).		Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio).
Interfase persona-tarea (conocimientos, habilidades con relación a la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento e identificación de la persona con la tarea y la organización).		Locativo (almacenamiento, superficies de trabajo, irregularidades, deslizantes, con diferencia del nivel, condiciones de orden y aseo, caídas de objeto).
Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras y descansos).		Trabajo en alturas.
Fenómenos naturales	**Biomecánico**	Espacios confinados.
Sismo	Postura (prolongada, mantenida, forzada, antigravitacional).	Otros.
Terremoto		**Observaciones – cargo**
Vendaval	Esfuerzo	
Derrumbes	Movimiento repetitivo	
Precipitaciones	Manipulación manual de cargas.	
Inundaciones		

Nota. Elaboración Propia

Tabla 3

Evaluación inicial

Universidad ECCI			
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Virtual)			
Asignatura	Seminario II	**Docente**	Dra. Julietha A. Oviedo C.
Estudiante	Pedro A. Giraldo P.	**Fecha**	1 de octubre de 2022
Hotel San Fernando, Armenia Evaluación Inicial del Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)			

Evaluación inicial de la gestión en SST. Resolución 0312 de 2019.

Nro.	***Criterio***	***Cumplimiento***			***Observaciones***
		T	***P***	***N***	
1	¿Se tienen disponibles los registros de afiliaciones y aportes al sistema de seguridad social integral (EPS, AFP, ARL, Caja de Compensación familiar)?				
2	¿Se tiene soporte de realización de realización de evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódicas y de retiro? (Concepto médico laboral).				
3	Se tiene asignada a una persona encargada del diseño e implementación del SG-SST.				
4	Se ha realizado la identificación de peligros, evaluación y valoración del riesgo.				
5	Se tienen definidas y jerarquizadas las medidas de prevención y control. (Jerarquización de medidas de control: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, equipos y elementos de protección personal).				
6	Se ha evaluado la efectividad de las medidas implementas, para controlar los peligros y amenazas e incluir los reportes de los trabajadores.				
7	Se tienen definidas las medidas para la atención de emergencias.				
8	Se tiene definido el plan anual de capacitación que incluye la inducción y la reinducción en SST para todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación.				

9	Se evaluó el cumplimiento del plan anual de capacitación establecido por la empresa, incluyendo la inducción y reinducción, independientemente de su forma de contratación. Ver registros.	
10	Se realizó la evaluación de los puestos de trabajo en el marco de los programas de vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores.	
11	Se tiene la descripción sociodemográfica de los trabajadores y la caracterización de sus condiciones de salud.	
12	Se tiene la evaluación y el análisis de las estadísticas sobre la enfermedad y la accidentalidad en la empresa.	
13	Se realizó el registro y seguimiento de los resultados de los indicadores definidos en el SG-SST de la empresa, del año inmediatamente anterior.	
14	Se crearon mecanismos para el autoreporte de condiciones de trabajo y de salud, por parte de los trabajadores o contratistas.	
15	Se estableció el plan anual de trabajo para alcanzar cada uno de los objetivos en el cual se especifican las metas, las actividades, las responsabilidades, los recursos, el cronograma y se encuentra firmado por el empleador.	
16	Se encuentra establecida la política y los objetivos de SST.	
17	Se realizó la auditoría interna al SG-SST.	
18	Se realizó la revisión por la alta dirección.	
19	Se generaron acciones correctivas o preventivas.	

7 Análisis de los Resultados

A continuación, se presentaron los resultados de este estudio, enfocados en el desarrollo de los objetivos específicos, a partir de la información recolectada, procesada y analizada; se contó con la información tomada de las entrevistas con el personal del hotel, al aplicar una encuesta mediante una entrevista con preguntas cerradas, para evitar desviaciones de la información y errores estadísticos.

7.1 Variables Demográficas

Las variables demográficas definidas permitieron realizar una segmentación por edad, género, la antigüedad en la empresa y nivel de escolaridad, con el objetivo de realizar la caracterización de la muestra. Para esta investigación los resultados fueron los siguientes:

7.1.1 Distribución por Género

En la información recolectada se pudo evidenciar que el género femenino es predominante con el 80 %, sobre el 20 % del género masculino; este último fue el encargado de las actividades en horario nocturno.

Tabla 4

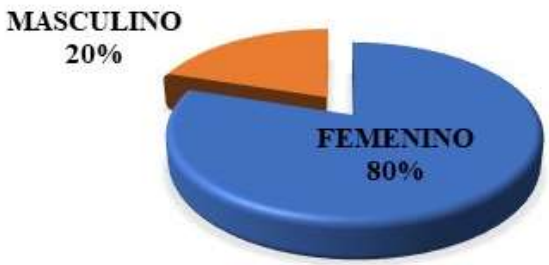
Distribución por género

GENERO	%	No Personas
FEMENINO	80%	4
MASCULINO	20%	1

Nota. Elaboración Propia

Figura 5

Distribución por género



Nota. Elaboración Propia

7.1.2 Distribución por Rangos de Edad

Esta variable dividió a la población entre adultos jóvenes, adultos y adultos mayores y se encontró que la persona de más edad (55 años) es la representante legal. Con esta clasificación se buscaba identificar a las personas que, por su edad, pudieran presentar enfermedades que los puedan afectar y, con ello, el rendimiento de sus labores. De acuerdo con la información obtenida, el hotel no tiene registros de ausentismo por enfermedad general o incapacidades; sin embargo, en general no se tienen registros estadísticos.

Tabla 5

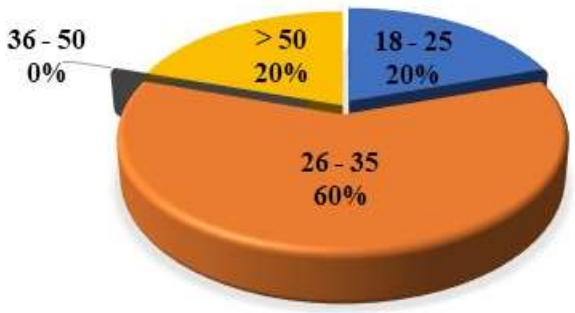
Distribución por rangos de edad

RANGOS DE EDAD EN AÑOS	%	No Personas
18 - 25	20%	1
26 - 35	60%	3
36 - 50	0%	0
> 50	20%	1

Nota. Elaboración Propia

Figura 6

Distribución por rangos de edad



Nota. Elaboración Propia

7.1.3 Antigüedad Laboral en el Hotel

Con esta variable demográfica, se segmentó a los trabajadores por antigüedad en la empresa y se determinó cómo este tiempo puede influir en la respuesta y en la aceptación de las actividades planteadas en el SG-SST.

Tabla 6

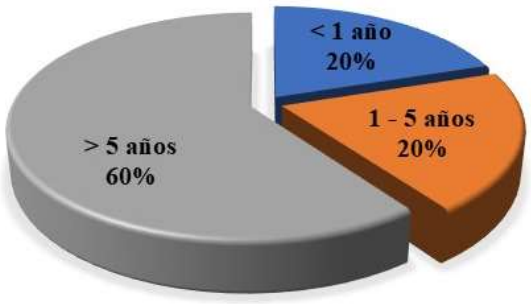
Tiempo en años laborando en el hotel

Antigüedad en el hotel	%
< 1 año	20%
1 - 5 años	20%
> 5 años	60%

Nota. Elaboración Propia

Figura 7

Antigüedad laboral en el hotel



Nota. Elaboración Propia

7.1.4 Nivel de Escolaridad

Muy similar a la variable anterior, con esta variable demográfica de la encuesta se pretendía encontrar si algún trabajador es iletrado (ninguno) y cómo la escolaridad influye en el conocimiento, la habilidad, la respuesta y la aceptación de los trabajadores, de las actividades planteadas en el SG-SST.

Tabla 7

Nivel de escolaridad

Nivel Escolaridad	%	No Personas
Básica Secundaria	60%	3
Estudiante	20%	1
Universitario	20%	1

Nota. Elaboración Propia

Figura 8

Nivel de escolaridad

Nota. Elaboración Propia

7.2 Variables Relacionadas con los Objetivos

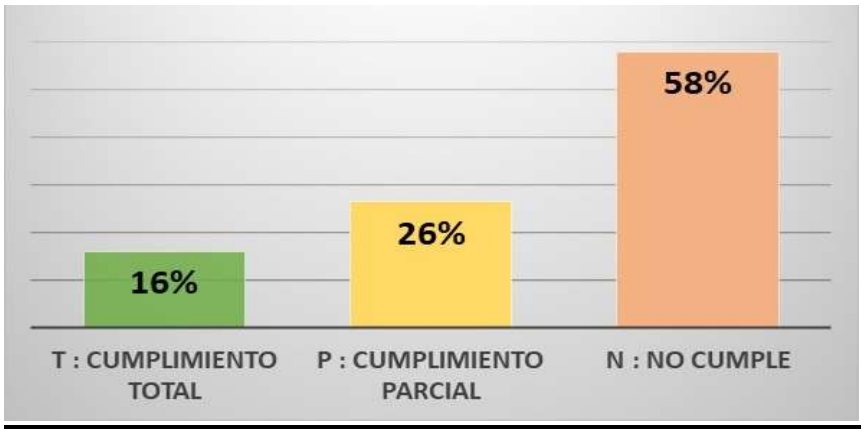
Estas variables se analizaron con el fin de determinar el nivel de cumplimiento y la gestión en SST, según el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, ambos expedidos por el Ministerio de Trabajo, en el Hotel San Fernando de Armenia. Asimismo, se quería conocer el conocimiento de los trabajadores acerca de los conceptos básicos en SG-SST y los peligros a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

7.2.1 Evaluación Inicial

En el marco del primer objetivo, el diagnóstico inicial se realizó por medio de la gestión en SST, de acuerdo con los estándares mínimos definidos en la Resolución 0312 de 2019, para conocer el nivel de cumplimiento del SG-SST en el hotel San Fernando de Armenia. El modelo utilizado se puede ver en el Anexo 1 y los resultados de la evaluación se pueden ver en la Figura 9.

Figura 9

Evaluación inicial SG-SST



Nota. Elaboración Propia

En la evaluación inicial arrojo un cumplimiento del 16% de los estándares mínimos, siendo esta una calificación deficiente, muestra que en el Hotel San Fernando de Armenia en la actualidad hay déficit en la gestión en seguridad y salud en el trabajo y ausencia de un SG-SST; se pudo identificar que el hotel realiza actividades de capacitación con apoyo de terceros y así tambien tienen definidas medidas y algunos recursos para la atención de emergencias, sin tener asignado el vigía. De igual forma, se han emprendido acciones correctivas con algunas de inspecciones (sin registro), enfocadas en el mantenimiento correctivo, puesto que no se tenía definido un SG-SST y, por tanto, se realizaba un conjunto de actividades aisladas, que llevaban a diferentes incumplimientos de tipo legal como:

- Falta de evidencia de las afiliaciones al sistema de seguridad social integral (SSSI). Ver Tabla 8

- Falta de evidencia de la realización evaluaciones médicas ocupacionales, tanto de ingreso como periódicas. Ver Tabla 9
- No se tiene definido un plan anual.
- No se tiene definida la identificación de peligros y la valoración de riesgo y las medidas de control.
- No se tiene registro de accidentes de trabajo, ni de enfermedades laborales.
- No se tiene registro de entrega de dotación y de equipos de protección personal (EPP). Se pudo observar que el personal no usa dotación y que, de EPP, se usan guantes para el manejo de los elementos de aseo.
- No se tienen definidos los indicadores de gestión.

Tabla 8

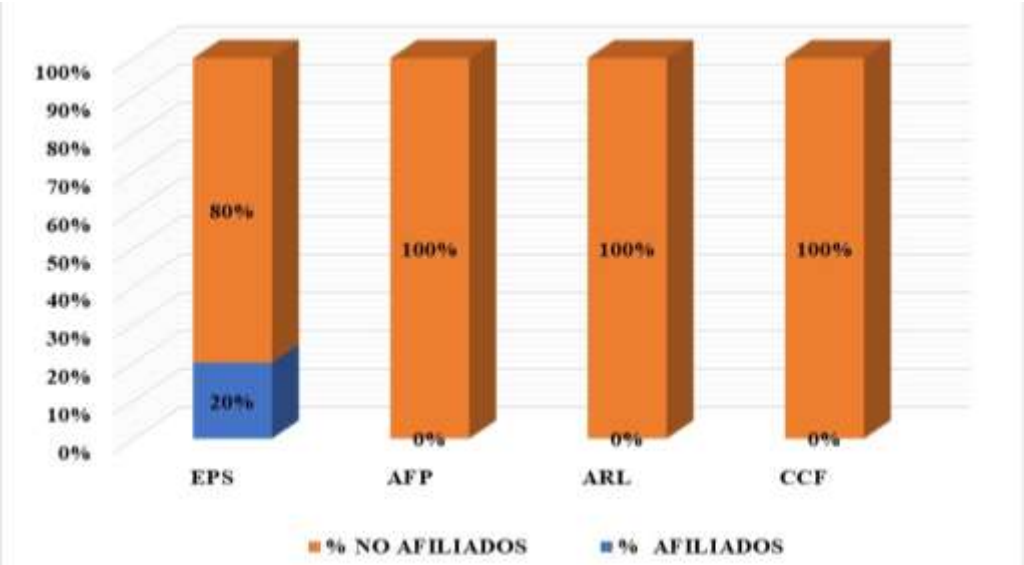
Afiliaciones al SSSI

TIPO	SIGLA	% AFILIACIÓN		CANTIDAD DE AFILIACIÓN	
		SI	NO	SI	NO
SALUD	EPS	20%	80%	1	4
PENSION	AFP	0%	100%	0	5
RIESGOS LABORALES	ARL	0%	100%	0	5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	CCF	0%	100%	0	5

Nota. Elaboración Propia

Figura 10

Afiliaciones al SSSI



Nota. Elaboración Propia

Los exámenes médico-ocupacionales son aquellos que determinan el bienestar físico, psíquico y social del trabajador con base en los requerimientos de la tarea y el perfil del puesto, tomando en cuenta las condiciones de trabajo a las que se enfrentará el trabajador. Estos pueden ser de ingreso, periódicos y de retiro entre otros y los regula el decreto 1072 de 2015 en su articulo 2.2.4.6.10; como se evidencia no se cumple con este parámetro de ley

Tabla 9

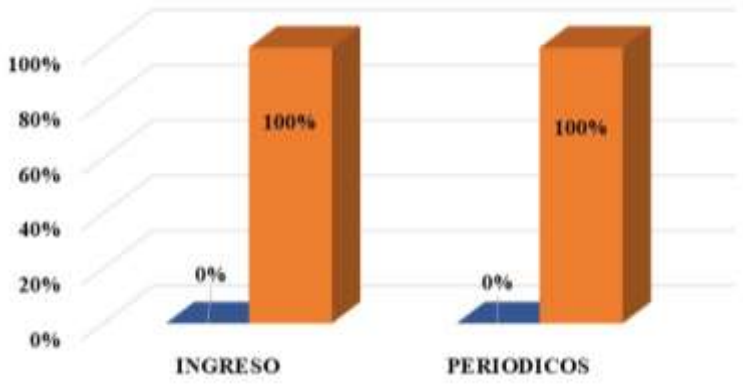
Evaluaciones médicas ocupacionales

TIPO	% REALIZACIÓN		CANTIDAD DE REALIZACIÓN	
	SI	NO	SI	NO
INGRESO	0%	100%	0	5
PERIODICOS	0%	100%	0	5

Nota. Elaboración Propia

Figura 11

Evaluaciones médicas ocupacionales



Nota. Elaboración Propia

En cuanto al tema del conocimiento de los conceptos básicos sobre SG-SST, se identificó que los colaboradores tienen un poco más claro conceptos como el peligro (no tienen clara la diferencia entre peligro y riesgo), el accidente de trabajo y la enfermedad laboral; sin embargo, no tienen claro los conceptos de riesgo, sistema de gestión de la seguridad en el trabajo y capacitación en SST.

Tabla 10

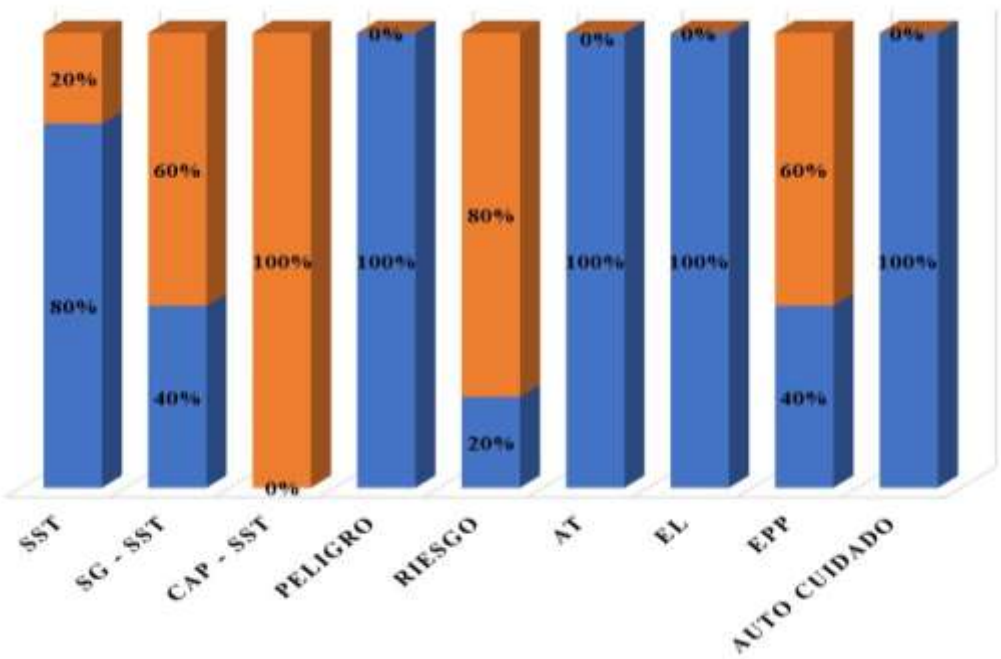
Conceptos básicos sobre SG-SST

		SI	NO	SI	NO
Seguridad y salud en el trabajo	SST	80%	20%	4	1
Sistema de Gestion de la Seguridad y salud en el trabajo	SG - SST	40%	60%	2	3
Capacitación en Seguridad y salud en el trabajo	CAP - SST	0%	100%	0	5
Peligro	Peligro	100%	0%	5	0
Riesgo	Riesgo	20%	80%	1	4
Accidente de Trabajo	AT	100%	0%	5	0
Enfermead Laboral	EL	100%	0%	5	0
Elemento de protección Personal	EPP	40%	60%	2	3
Auto cuidado	Auto Cuidado	100%	0%	5	0

Nota. Elaboración Propia

Figura 12

Conceptos básicos sobre SG-SST



Nota. Elaboración Propia

Con el fin de verificar el conocimiento de la parte administrativa del hotel San Fernando de Armenia, sobre las responsabilidades definidas en el artículo 6 del decreto 1072 de 2015 y los estándares mínimos de la resolución 0312 de 2019, se le realizaron las siguientes tres preguntas abiertas.

1. ¿Cuáles son las responsabilidades del hotel San Fernando con los trabajadores sin importar el tipo de contrato que tengan?

   Respuesta:/ Esto es una empresa familiar y pues no nos aplica, y los demás trabajadores son por días, fines de semana, horas o temporales

2. ¿Cuáles son las responsabilidades del hotel San Fernando con los trabajadores contratistas, temporales bien sea por día, horas o temporada?

   Respuesta:/ Por ser temporales no tenemos responsabilidad

3. ¿Conoce usted las sanciones a las que se ve expuesto por el incumplimiento a lo definido por el incumplimiento con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo?

   Respuesta:/ Si, nos pueden poner una multa, pero aquí no pasa nada, no hay peligros.

4. ¿Conoce el valor de estas multas?

   R:/ Si, dejemos esta charla así.

Este tipo de comportamientos, hallazgos cualitativos han sido analizados por Villegas (2010) y De Zubiria (2018), comportamiento no solo es anormal en la sociedad en la que vivimos, sino que también está algo generalizado y normalizado; las violaciones de las normas no suelen ser vistas por ellos ni por la sociedad como un delito o un incumplimiento; esta “malicia indígena” está tan arraigada en la sociedad que puede ser socialmente "permitido" pero no "aceptado", un ejemplo de ello es cuando a los gobernantes se les acepta “que robe pero que haga obras”.

7.2.2 Identificación de Peligros

Para evaluar e intervenir los peligros fue necesario, en un inicio, definir e identificar, de manera clara, el peligro al que se está expuesto para poder definir medidas preventivas efectivas. Esta descripción mostró la exposición a los peligros, la posterior valoración del riesgo y las medidas preventivas a priorizar con el fin de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. La identificación de los peligros sirve para:

- Priorizar las necesidades de intervención de los riesgos.
- Obtener información sobre las condiciones de trabajo y su efecto en la salud de los trabajadores.
- Implementar medidas de mitigación y control efectivas dentro del SG-SST.
- Generar compromisos con los colaboradores, relacionados con la participación y la prevención.
- La información recolectada se realizó teniendo en cuenta la GTC–45, versión 2012, para lo que se realizó una observación directa a los puestos de trabajo, reuniones, entrevistas y encuestas con el personal disponible, en el momento de la realización.

Figura 13

Ejemplo de tabla de identificación de peligros

	Clasificación						
	Biológico	**Físico**	**Químico**	**Psicosocial**	**Biomecánicos**	**Condiciones de seguridad**	**Fenómenos naturales***
Descripción	Virus	Ruido (de impacto, intermitente, continuo)	Polvos orgánicos inorgánicos	Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios).	Postura (prolongada mantenida, forzada, antigravitacional)	Mecánico (elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)	Sismo
	Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibras	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor).	Esfuerzo	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Terremoto
	Hongos	Vibración (cuerpo entero, segmentaria)	Líquidos (nieblas y rocíos)	Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo).	Movimiento repetitivo	Locativo (sistemas y medios de almacenamiento), superficies de trabajo (irregulares, deslizantes, con diferencia del nivel), condiciones de orden y aseo, (caídas de objeto)	Vendaval
	Rickettsias	Temperaturas extremas (calor y frío)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.).	Manipulación manual de cargas	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Inundación
	Parásitos	Presión atmosférica (normal y ajustada)	Humos metálicos, no metálicos	Interfase persona - tarea (conocimientos, habilidades en relación con la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización).		Accidentes de tránsito	Derrumbe
	Picaduras	Radiaciones ionizantes (rayos x, gama, beta y alfa)	Material particulado	Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos)		Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, etc.)	Precipitaciones, (lluvias, granizadas, heladas)
	Mordeduras	Radiaciones no ionizantes (láser, ultravioleta, infrarroja, radiofrecuencia, microondas)				Trabajo en alturas	
	Fluidos o excrementos					Espacios confinados	

* Tener en cuenta únicamente los peligros de fenómenos naturales que afectan la seguridad y bienestar de las personas en el desarrollo de una actividad. En el plan de emergencia de cada empresa, se considerarán todos los fenómenos naturales que pudieran afectarla.

Nota. Anexo A – GTC 45

Dentro de los peligros identificados se encontraron los siguientes:

- Biológicos. Vírus, bactérias, hongos, picaduras y mordeduras.
- Físico. Iluminación deficiente.
- Químico. Polvos orgánicos e inorgánicos, gases, vapores, material particulado y aceites, detergentes (en estos se incluyen desinfectantes, odorizantes y suavizantes).
- Biomecánicos. Posturas inadecuadas, esfuerzos y manipulación manual.
- Fenómenos naturales. Sismos, terremotos o vendaval.
- Condiciones de seguridad. Mecánicos, eléctricos, tecnológicos y locativos.
- Psicosocial. Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos).

Por medio de la entrevista y de la encuesta, se encontró que el 100% del personal considera o percibe su sitio de trabajo como seguro; sin embargo, el nivel de estrés que manejan en este mismo porcentaje es medio.

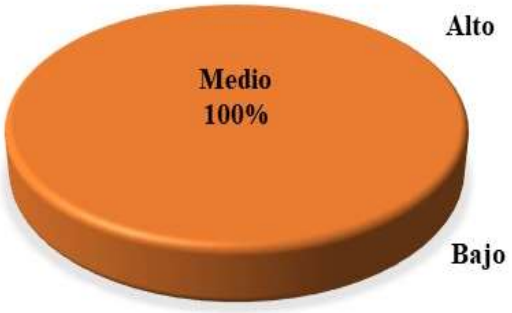
Figura 14

Percepción de la seguridad laboral en el hotel

Nota. Elaboración Propia

Figura 15

Nivel de estrés laboral en el hotel



Nota. Elaboración Propia

Las empresas y los empleadores tienen la obligación de mejorar la seguridad y la salud de los empleados, mediante la prevención de riesgos laborales y así, evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que puedan afectar la calidad de vida de los empleados y causar costos financieros adicionales; los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales no solo provocan enormes pérdidas a las empresas, sino también un enorme sufrimiento humano a las víctimas y sus familias, por lo tanto, los costos de los accidentes se pueden dividir en costos directos o indirectos (Nunes, 2022).

7.2.3 Diseñar las Estrategias de Cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019 Estándares Mínimos SG- SST

Al analizar los resultados obtenidos en las etapas iniciales, se ha realizado el diseño del SG-SST para el Hotel San Fernando, en consideración con el ciclo PHVA, el Decreto 1072 de 2015 en su Capítulo 6 y la Resolución 0312 de 2019.

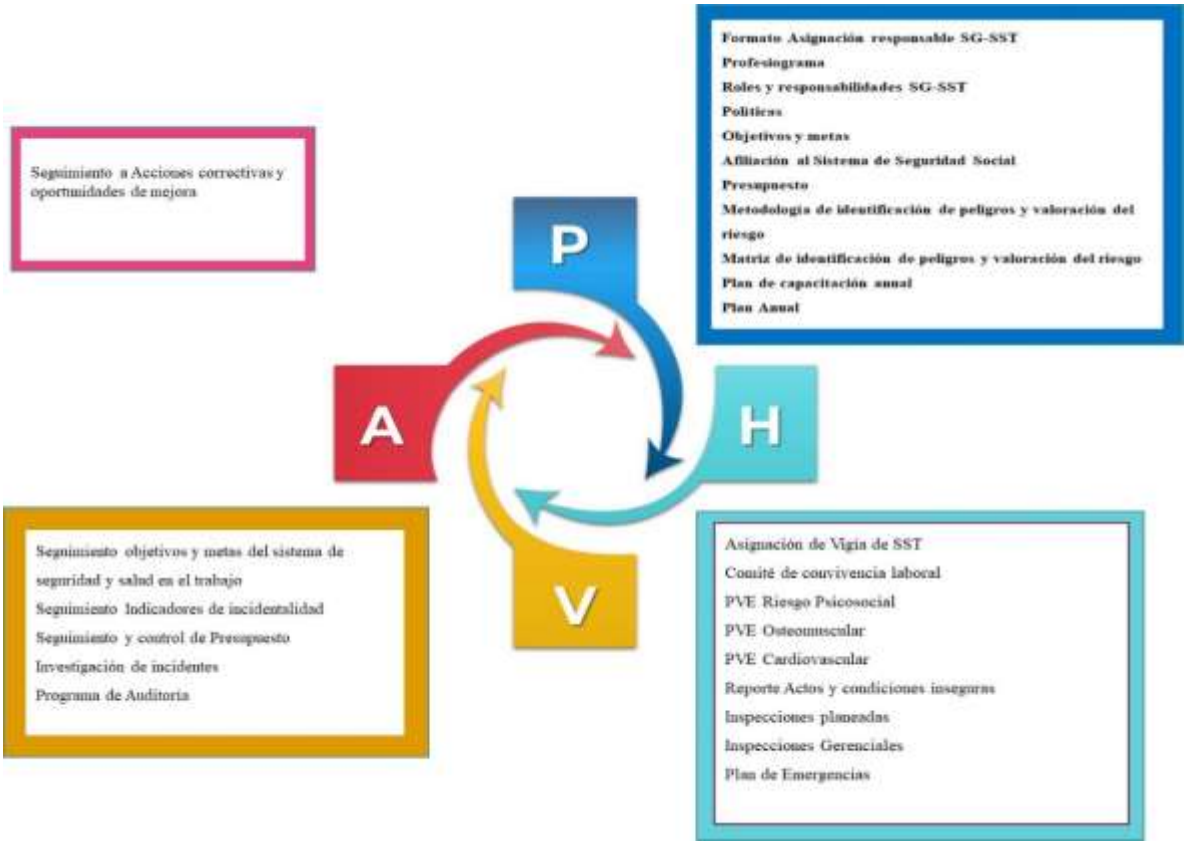
7.2.3.1 Planear.

Debe planificar cómo mejorar las condiciones de seguridad y la salud en el trabajo, definiendo acciones para lograr los objetivos planteado por el hotel, en consideración con los resultados de la evaluación inicial; esto incluye la gestión integrada de recursos, etapa en la que se ha diseñado lo siguiente:

- Anexo 1 Encuestas.
- Anexo 2 Evaluación inicial.
- Anexo 3 Formato Asignación responsable SG-SST.
- Anexo 4 Profesiograma.
- Anexo 5 Roles y responsabilidades SG-SST.
- Anexo 6 Políticas.
- Anexo 7 Objetivos y metas.
- Anexo 8 Afiliación al Sistema de Seguridad Social.
- Anexo 9 Presupuesto.
- Anexo 10 Metodología de identificación de peligros y valoración del riesgo.
- Anexo 11 Matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo.
- Anexo 12 Plan de capacitación anual.
- Anexo 13 Plan Anual.

Figura 16

Ciclo PHVA SG SST hotel San Fernando



Nota. Elaboración Propia

7.2.3.2 Hacer.

Implica adoptar métodos para identificar, prevenir, evaluar y controlar los peligros y los riesgos de la empresa, con las acciones preventivas y correctivas apropiadas; esto hace referencia a la gestión en salud, los peligros, los riesgos y las amenazas, etapa en la que se ha diseñado lo siguiente (Organización Internacional del Trabajo, s.f):

- Anexo 14 Asignación de Vigía de SST.
- Anexo 15 Comité de convivencia laboral.
- Anexo 16 PVE Riesgo Psicosocial.

- Anexo 17 PVE Osteomuscular.
- Anexo 18 PVE Cardiovascular.
- Anexo 19 Reporte actos y condiciones inseguras.
- Anexo 20 Inspecciones planeadas.
- Anexo 21 Inspecciones Gerenciales.
- Anexo 22 Plan de Emergencias.
- Anexo 23 Medevac.

7.2.3.3 Verificar.

La verificación SG-SST corresponde con la evaluación y el seguimiento del desempeño, lo que incluye la verificación del cumplimiento de los objetivos, las metas y sus respectivos indicadores definidos, etapa en la que se ha diseñado lo siguiente:

- Anexo 24 Seguimiento objetivos y metas del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Anexo 25 Seguimiento Indicadores de incidentalidad.
- Anexo 26 Seguimiento y control de Presupuesto.
- Anexo 27 Investigación de incidentes.
- Anexo 28 Programa de Auditoría.

7.2.3.4 Actuar.

En esta etapa se desarrollan acciones para mejorar la seguridad y la salud de los empleados – mejora continua, etapa en la que se ha diseñado lo siguiente:

- Anexo 29 Seguimiento a acciones correctivas y oportunidades de mejora.
- Anexo 30 Formato acciones correctivas y oportunidades de mejora.

8 Discusión

La gestión de la seguridad y la salud en el trabajo debe estar a la vanguardia de todas las organizaciones. Según la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, el responsable de su desarrollo, planificación, ejecución, control y seguimiento debe tener Licencia en Salud Ocupacional Vigente y un curso de 50 horas del SG-SST. Para el caso del Hotel San Fernando (menos de 10 trabajadores y riesgo I, II o III), puede ser Técnico en SST con experiencia menor a 1 año, pero esto no significa que su cumplimiento dependa exclusivamente de una sola persona, la seguridad es responsabilidad de todos los miembros y a todos los niveles de la organización.

En la investigación realizada no se encontraron estudios similares sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para alguna empresa de este tamaño del sector hotelero de Armenia; sin embargo, los resultados de implementación del SG-SST de acuerdo con la Resolución en mención, del Hotel San Fernando indican un nivel de cumplimiento 16%. En la región del Eje Cafetero, otro estudio realizado por Cundar, L., Gutiérrez, J., y Pérez, A. (2020) indica que los resultados obtenidos en el Hotel el Coliseo de Manizales el nivel de cumplimiento es mucho más bajo, pues sólo alcanza un 5%. El resultado obtenido en el presenta estudio, es muy similar al que se encontró en Hoteles GPS de la ciudad de Cali donde el cumplimiento de los estándares fue del 15%, según el estudio de Benavides, N. y Cánchala, D (2019).

En este punto es importante preguntar si ¿el incumplimiento de los estándares mínimos de la Resolución 0312 del 2019 están relacionados con el empleo informal o el desempleo en Armenia? El diario La República divulgó que en Armenia, Valledupar y Cartagena fueron las ciudades donde más creció el desempleo hasta septiembre del 2022, pues el turismo estacional genera incertidumbre con el empleo. Solorzano, C. (2022). En una publicación de Noticias

Caracol se informó que Armenia cerró el 2022 con una tasa de desempleo del 12.1% y terminó ubicada en el puesto 14 a nivel nacional en desocupación laboral según cifras reveladas por el DANE. Trejos, A. (2023). Otro estudio que respalda esta crítica situación es la publicación del Observatorio Turístico 2022 de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío sobre relación laboral con los nuevos empleos para restaurantes y alojamientos, en el cual se afirma que sólo el 9% de la de la población trabajadora tiene contrato laboral permanente; el 5% es contratado sólo por temporada y el 86% son trabajadores temporales por días u horas. (Cámara de Comercio de Armenia, 2022).

Ahora bien, esta información sobre el empleo informal y su relación con el incumplimiento con los estándares mínimos puede darse por desinterés y/o desconocimiento de las responsabilidades como empleador definidas en el artículo 6 del decreto 1072 del 2015, como lo muestran las preguntas abiertas realizadas a la parte administrativa del hotel objeto de este estudio y las correspondientes respuestas, tal como se evidencia a continuación.

¿Cuáles son las responsabilidades del hotel San Fernando con los trabajadores sin importar el tipo de contrato que tengan?

R:/ Esto es una empresa familiar y pues no nos aplica, y los demás trabajadores son por días, fines de semana, horas o temporales

¿Cuáles son las responsabilidades del hotel San Fernando con los trabajadores contratistas, temporales bien sea por día, horas o temporada?

R:/ Por ser temporales no tenemos responsabilidad

¿Conoce usted las sanciones a las que se ve expuesto por el incumplimiento a lo definido por el incumplimiento con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo?

R:/ Si, nos pueden poner una multa, pero aquí no pasa nada, no hay peligros.

¿Conoce el valor de estas multas?

R:/ Si, dejemos esta charla así.

Este tipo de comportamientos, hallazgos cualitativos han sido analizados por García, M (2010) y De Zubiria (2018), este comportamiento no solo es anormal en la sociedad en la que vivimos, sino que también está algo generalizado y normalizado; las violaciones de las normas no suelen ser vistas por ellos ni por la sociedad como un delito o un incumplimiento; esta “malicia indígena” está tan arraigada en la sociedad que puede ser socialmente "permitido" pero no "aceptado", un ejemplo de ello es cuando a los gobernantes se les acepta “que robe pero que haga obras”. La dificultad para la implementación de sistemas de gestión ha sido estudiada por diferentes autores y se han encontrado puntos en común como los relacionan González (2020) y Bermúdez (2012), que en el caso de estudio realizado encontramos las siguientes similitudes:

Costos: Implementar medidas de seguridad en el lugar de trabajo puede ser costoso, especialmente para las pequeñas empresas (como en el caso del Hotel San Fernando) que tienen un presupuesto limitado. A veces, los empresarios pueden decidir incumplir las normas de seguridad para reducir costos y aumentar la rentabilidad.

Falta de conocimiento: Algunos empresarios pueden no estar al tanto de las regulaciones de salud y seguridad en el trabajo. Pueden ser nuevos en el sector o no haber recibido una educación adecuada sobre las leyes y regulaciones aplicables.

Falta de recursos: Algunas empresas pueden no tener los recursos necesarios para implementar medidas de seguridad efectivas. Por ejemplo, puede ser difícil para las pequeñas empresas contratar personal adicional para ayudar con la implementación de medidas de seguridad.

Presión por cumplir plazos: En algunos casos, los empresarios pueden sentirse presionados para cumplir plazos ajustados y alcanzar metas de producción, lo que puede llevar a que se pasen por alto medidas de seguridad importantes.

Negligencia intencional: En algunos casos, los empresarios pueden decidir conscientemente ignorar las regulaciones de salud y seguridad en el trabajo por razones egoístas, como aumentar las ganancias a corto plazo.

Es importante recordar que incumplir las normas de salud y seguridad en el trabajo puede tener consecuencias graves, incluyendo lesiones y muertes de trabajadores, multas y sanciones legales, y una reputación negativa para la empresa.

Por el lado de los empleados, es común encontrar reiterativamente razones que incluyen:

Falta de capacitación: Los empleados pueden no estar capacitados adecuadamente en las normas de seguridad y salud en el trabajo y, por lo tanto, no saber cómo cumplirlas.

Falta de recursos: Las empresas pueden no tener los recursos necesarios para cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, como equipos de protección personal o herramientas especializadas.

Cultura empresarial deficiente: Si la cultura empresarial no prioriza la seguridad y la salud en el trabajo, los empleados pueden sentir que no es importante cumplir con las normas.

Incentivos inadecuados: Si los empleados no reciben incentivos por cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, pueden no tomárselas en serio.

Falta de supervisión: Los empleados pueden sentir que pueden salirse con la suya con no cumplir con las normas si no son supervisados adecuadamente.

Falta de motivación personal: Algunos empleados pueden simplemente no sentir que la seguridad y la salud en el trabajo son importantes y no cumplir con las normas por su cuenta.

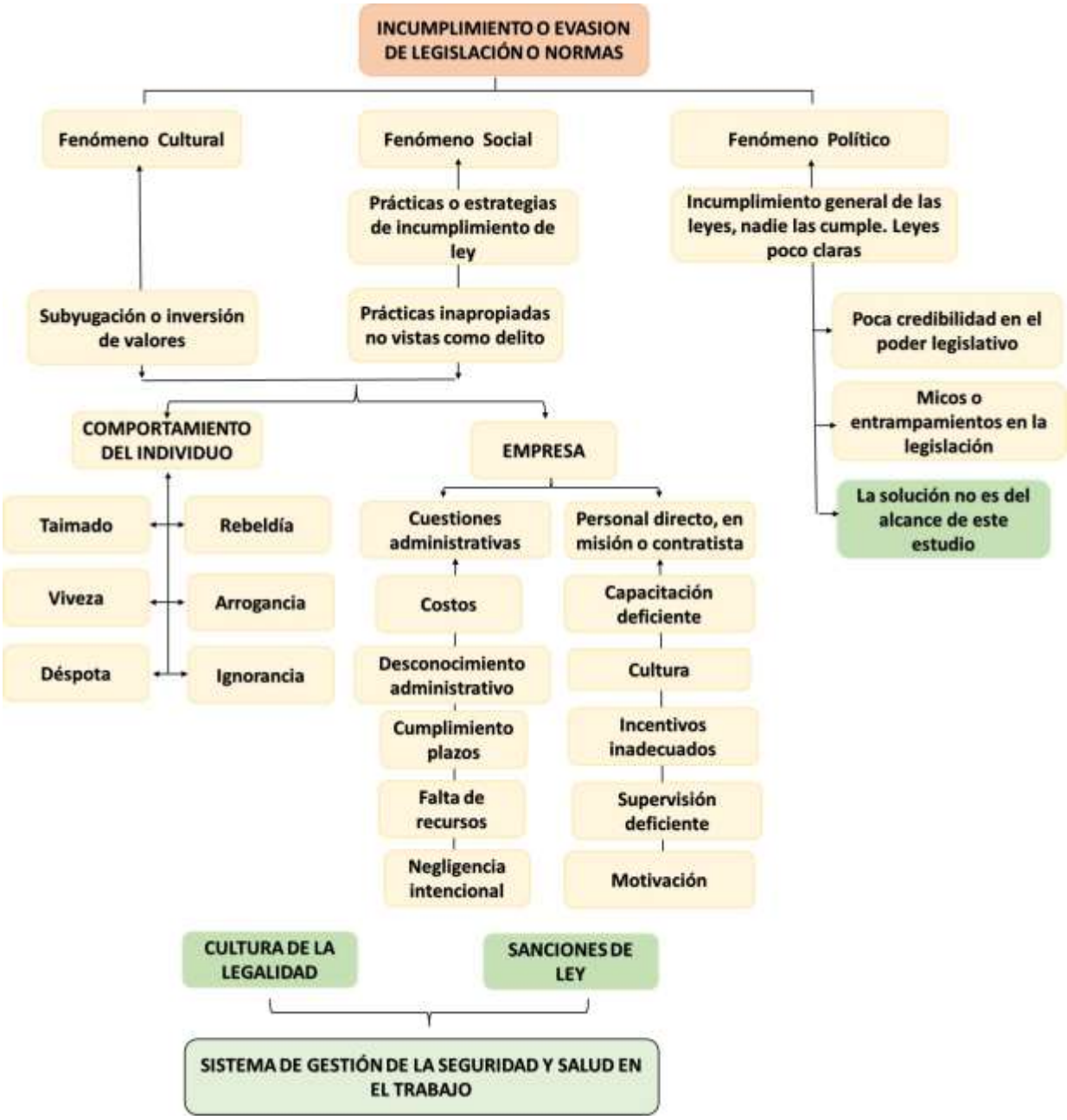
En última instancia, es responsabilidad de la empresa como se propone en las recomendaciones del presente trabajo, asegurarse de que los empleados estén capacitados adecuadamente, tengan los recursos necesarios y se sientan motivados para cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Aunque no es fácil, sería importante entonces, para nuestro caso compromisos con derechos, deberes y con intereses comunes empleado empleador, fortalecimiento de la educación y la cultura de la Seguridad y Salud en el Trabajo en todos los niveles de la organización. La implementación del SG-SST requiere de tiempo, paciencia y trabajo; tratar de implementarlo a corto plazo puede llevar a errores como recortar tareas, evadir pasos, o en ocasiones a diligenciar formatos con actividades nunca realizadas, se debe tomar el tiempo necesario, sin prisa y sin pausa, para realizar el ciclo PHVA del sistema, a fin de implementar las mejores prácticas y garantizar la salud integral de los colaboradores

Teniendo en cuenta los estudios realizados por García, M (2010), González (2020) y Bermúdez (2012) se realizó el siguiente Análisis de Causa, el que nos lleva a definir el SG-SST Planteado.

Figura 17

Análisis de Causa



Nota: elaboración Propia

9 Análisis financiero

8.1 Análisis financiero

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, se cuenta con un presupuesto para las actividades de seguridad y salud en el trabajo de $ 15 740 000 detallados en el cuadro de presupuesto (Anexo 25), así, la asignación del presupuesto se puede ver en el Anexo 9.

> Velar por la Seguridad y Salud de los trabajadores es uno de los pilares fundamentales para mitigar la ocurrencia de accidentes laborales y aparición de enfermedades de tipo laboral derivadas de la exposición al factor del riesgo durante el desarrollo de las actividades del trabajo. Para cumplir con los lineamientos dispuestos, el Ministerio de Trabajo emite normativas enfocadas a controlar su desarrollo y vigilar que se acaten los parámetros estipulados y determina sanciones para aquellos que no cumplan las normas pertinentes. (ATCAL S.A.S., s.f., párr. 1-2)

Según el Decreto 472 de 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” (Presidencia de la República de Colombia, 2015b, párr. 1), 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. Así, las multas por infracciones a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables, conforme con lo establecido en los Artículos 134 de la Ley 1438 de 2011 (Congreso de la República de Colombia, 2011) y 12 de la Ley 1610 de 2013 (Congreso de la República de Colombia, 2013)

a) La reincidencia en la comisión de la infracción;

b) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión por parte del Ministerio del Trabajo;

c) La utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción o sus efectos;

d) El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes;

e) El reconocimiento o aceptación expresa de la infracción, antes del decreto de pruebas;

f) Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados;

g) La ausencia o deficiencia de las actividades de promoción y prevención;

h) El beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero;

i) La proporcionalidad y razonabilidad conforme al número de trabajadores y el valor de los activos de la empresa;

j) El incumplimiento de los correctivos y recomendaciones en las actividades de promoción y prevención por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) o el Ministerio del Trabajo;

k) La muerte del trabajador. (Presidencia de la República de Colombia, 2015b, p. 4)

Las sanciones para microempresas (hasta 10 trabajadores) serían:

Por incumplimiento de las normas de salud ocupacional: de 1 a 5 SMMLV.

Por incumplimiento en el reporte de accidente o enfermedad laboral: de 1 a 20 SMMLV

Por incumplimiento que dé origen a un accidente mortal: de 20 a 24 SMMLV. (Portal SafetYA, 2022, párr. 16-17)

En cuanto a la Clausura del establecimiento en el evento en que la autoridad en materia de salud y seguridad en el trabajo (Inspectores de trabajo y seguridad social; direcciones territoriales, oficinas especiales del ministerio de trabajo, la Unidad de Investigaciones Especiales y la Dirección de riesgos laborales) detecte una falta que ponga en peligro la vida, integridad y seguridad de los trabajadores, podrá ordenar el cierre o clausura del lugar de trabajo.

Las clausuras pueden variar de tres hasta diez días hábiles y en dado que caso que la falla persista por un tiempo superior a 30 días o se presente reincidencia en la misma condición, el ente encargado puede emitir suspensión hasta de 120 días o dar cierre al establecimiento según este lo crea conveniente. Cabe anotar, que durante el tiempo de clausura las obligaciones salariales del empleador no cesan. (ATCAL S.A.S., s.f., párr. 20-21)

Las Tablas 12 y 13 relacionan el valor de las multas por incumplimiento con el SG-SST, tomando como base el SMLMV 2022 de $ 1 000 000.

Tabla 11

Cálculo de multas y sanciones

CÁLCULO DE SANCIONES	VALOR
Salario personal Operativo	$ 1 000 000
Salario personal Administrativo	$ 2 000 000
Número Total operarios	7
Número Total Administrativos	3
Nomina total Operarios	$ 7 000 000
Nomina total Administrativos	$ 6 000 000
Nomina Operativos más Administrativos	$ 13 000 000
Sueldo 1 día del total de la nomina	$ 433 333
Cierre por 10 días	$ 4 333 333
Cierre por 30 días	$ 13 000 000
Cierre por 120 días	$ 52 000 000

Tabla 12

Sanciones y multas por incumplimiento SGSST

CÁLCULO DE SANCIONES	VALOR
Por incumplimiento de las normas de salud ocupacional.	$ 5 000 000
Por incumplimiento en el reporte de accidente o enfermedad laboral.	$ 20 000 000
Por incumplimiento que dé origen a un accidente mortal.	$ 24 000 000
Según la gravedad de la violación, cierre por 10 días hábiles.	$ 4 333 333
Si la empresa incurre nuevamente en cualquiera de los hechos sancionables, cierre por 30 días.	$ 13 000 000
Cuando la renuencia persiste, el inspector de trabajo debe trasladar el caso al Director Territorial. Este podrá clausurar la empresa hasta 120 días hábiles o decretar el cierre definitivo del establecimiento.	$ 52 000 000
TOTAL MULTA	**$ 118 333 333**

8.2 Análisis Costo/Beneficio.

A continuación, se realiza el análisis de costo/ beneficio, con costos derivados del incumplimiento y costos de inversión del SGSST, así, para hacer este cálculo se utiliza la siguiente formula, donde:

Costo: son los costos totales de las multas y sanciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales evitadas.

Beneficio: costo de la implementación del SG-SST.

El resultado de esta operación equivale a las veces que se ahorra por el hecho de haber invertido en prevención.

MONTOS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES EVITADOS

INVERSIONES PREVENTIVAS

Costos: $ 118 333 33.

Beneficio: $ 15 740 000.

Tabla 13

Costo-beneficio

Costos	$ 118.333.333
Beneficios	$ 15.740.000
Relación Costo Beneficio	7,518

Nota. Elaboración Propia

La relación costo beneficio da como resultado 7,518, quien es mayor a uno, lo que indica que la inversión del SGSST para el hotel San Fernando de Armenia es rentable.

8.3 Costos de elaboración del diseño de SG-SST Hotel San Fernando.

Para la realización del estudio y para el diseño del SG-SST, se contemplaron recursos propios que fueron utilizados en su totalidad.

Por un lado, fue necesario tener en cuenta el recurso humano y el salario profesional, para poder realizar el cálculo del valor unitario por hora del profesional, en el que se tuvo en cuenta un salario mensual de $ 4 800 000; las horas laboradas se calcularon como tres horas diarias durante 40 días, más la duración del viaje Bogotá – Armenia – Bogotá.

De la misma manera, fue necesario tener en cuenta el desplazamiento Bogotá – Armenia – Bogotá. En este caso, el transporte a la ciudad de Armenia se realizó en vehículo propio tipo automóvil y, para la determinación de la tarifa de alquiler, esta se cotizó, por medio telefónico,

en ambas ciudades. Se observó que se consumieron, aproximadamente, nueve galones de combustible y su costo se calculó al momento del viaje; también se incluyeron los costos de hospedaje, alimentación y refrigerios durante la estadía en Armenia.

De igual forma, los recursos tecnológicos y digitales estuvieron a disposición para el desarrollo del proyecto, como también los equipos de comunicación y los insumos de oficina papelería; estos costos se relacionaron en la Tabla 14.

Tabla 14

Costos del proyecto

Item	Descripción	Unidad	Cant.	Valor unitario	Valor Parcial
1	Salario profesional	Hora	138	20000	2760000
2	Alquiler computador	dia	30	20000	600000
3	Insumos de oficina - Fotocopias	GLB	1	50000	50000
4	Alquiler - Vehículo	dia	5	100000	500000
5	Combustible	Gal	9	9200	82800
6	Peajes	GLB	1	172800	172800
7	Hospedaje	dia	3	85000	255000
8	Alimentación y refrigerios	dia	3	46000	138000
9	Otros (Telefonia movil, uso da datos e internet)	GLB	1	45000	45000
10					0
		Valor acumulado			$4.603.600
		Administración		10%	$ 460.360
		Imprevistos		5%	$ 230.180
		Utilidades		10%	$ 460.360
		Valor Total			**$5.754.500**
					$5.754.500

Nota. Elaboración Propia

10 Conclusiones y Recomendaciones

10.1 Conclusiones

Como se pudo observar durante el caso en estudio y los resultados anteriormente expuestos, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación inicial donde arrojo un cumplimiento del 16% de los estándares mínimos, siendo esta una calificación deficiente, muestra que en el Hotel San Fernando de Armenia en la actualidad hay déficit en la gestión en seguridad y salud en el trabajo y ausencia de un SG-SST según lo definido en el Decreto 1072 de 2015 y los estándares mínimos de la Resolución 0312 de 2019.

Con respecto a la información recolectada de las entrevistas y encuestas, se pudo evidenciar la no disposición de la identificación de peligros y control de riesgos, como tampoco se tiene estructurados los controles implementados, se realizan actividades aisladas sin la disponibilidad de los respectivos registros; por lo que el presente estudio deja elaborada la Matriz de Identificación de peligros y Control de Riesgos bajo la metodología GTC 45.

Hay que mencionar además que para superar el incumplimiento normativo se plantearon acciones que fortalecen la “cultura de la legalidad” para evitar sanciones y multas

Teniendo en cuenta la información analizada de este proyecto queda a disposición del Hotel San Fernando de Armenia el diseño SG-SST que permite realizar la documentación requerida según el Decreto 1072 de 215 y la Resolución 0312 de 2019, donde se plantearon actividades encaminadas a la prevención de accidentes y enfermedades laborales, para la mejora del ambiente de trabajo y el cumplimiento de requisitos legales.

El compromiso y apoyo de la administración del Hotel San Fernando fue de vital importancia para el desarrollo del proyecto, la información fue suministrada de manera oportuna,

la visita a las instalaciones se realizaron de acuerdo con lo programado y con el acompañamiento respectivo del personal administrativo del hotel, se reconocieron los procesos desarrollados; las respuestas obtenidas durante las entrevistas con todo el personal participante se realizó de manera espontánea, logrando identificar comportamientos no alineados al decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019; durante la visita se identificaron situaciones de riesgo que fueron corregidas de manera inmediata.

En términos generales podemos concluir, con base en el estudio de caso realizado y en la literatura revisada, que hay muchas razones por las que las normas de seguridad y salud en el trabajo no son cumplidas. Algunas de estas razones pueden incluir:

Costos: Implementar medidas de seguridad en el lugar de trabajo puede ser costoso, especialmente para las pequeñas empresas (como en el caso del Hotel San Fernando) que tienen un presupuesto limitado. A veces, los empresarios pueden decidir incumplir las normas de seguridad para reducir costos y aumentar la rentabilidad.

Falta de conocimiento: Algunos empresarios pueden no estar al tanto de las regulaciones de salud y seguridad en el trabajo. Pueden ser nuevos en el sector o no haber recibido una educación adecuada sobre las leyes y regulaciones aplicables.

Falta de recursos: Algunas empresas pueden no tener los recursos necesarios para implementar medidas de seguridad efectivas. Por ejemplo, puede ser difícil para las pequeñas empresas contratar personal adicional para ayudar con la implementación de medidas de seguridad.

Negligencia intencional: En algunos casos, los empresarios pueden decidir conscientemente ignorar las regulaciones de salud y seguridad en el trabajo por razones egoístas, como aumentar las ganancias a corto plazo.

Es importante recordar que incumplir las normas de salud y seguridad en el trabajo puede tener consecuencias graves, incluyendo lesiones y muertes de trabajadores, multas y sanciones legales, y una reputación negativa para la empresa.

Por el lado de los empleados, es común encontrar reiterativamente razones que incluyen:

Falta de capacitación: Los empleados pueden no estar capacitados adecuadamente en las normas de seguridad y salud en el trabajo y, por lo tanto, no saber cómo cumplirlas.

Falta de recursos: Las empresas pueden no tener los recursos necesarios para cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, como equipos de protección personal o herramientas especializadas.

Cultura empresarial deficiente: Si la cultura empresarial no prioriza la seguridad y la salud en el trabajo, los empleados pueden sentir que no es importante cumplir con las normas.

Incentivos inadecuados: Si los empleados no reciben incentivos por cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, pueden no tomárselas en serio.

Falta de supervisión: Los empleados pueden sentir que pueden salirse con la suya con no cumplir con las normas si no son supervisados adecuadamente.

Falta de motivación personal: Algunos empleados pueden simplemente no sentir que la seguridad y la salud en el trabajo son importantes y no cumplir con las normas por su cuenta.

En última instancia, es responsabilidad de la empresa como se propone en las recomendaciones del presente trabajo, asegurarse de que los empleados estén capacitados adecuadamente, tengan los recursos necesarios y se sientan motivados para cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo.

10.2 Recomendaciones

Se recomienda designar como responsable del SG-SST a personal idóneo que tenga el conocimiento y la habilidad para implementar el diseño propuesto, ejecute el plan de trabajo, realice el seguimiento y, a través de su experiencia, pueda actualizar y plantear nuevas actividades. El seguimiento a los indicadores de gestión planteados busca ayudar al Hotel San Fernando a gestionar con eficacia y eficiencia este SG-SST, puesto que facilita la evaluación de desempeño y permite plantear las opciones de mejora, por ello, se recomienda el seguimiento continuo.

De este modo, la asignación de los recursos financieros, humanos, tecnológicos y físicos es necesaria para la implementación, la revisión, la evaluación y la mejora de las medidas de prevención y control de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, por lo que se recomienda que los recursos planteados sean asignados en su totalidad.

Es importante evaluar constantemente a los colaboradores de manera teórica y práctica, para confirmar los conocimientos y fortalecer las deficiencias a través de diversas actividades que promuevan la aplicación de los conocimientos y el autocuidado; este seguimiento debe ser consistente con el plan de capacitación y es parte de la mejora continua del SG-SST.

Asimismo, se recomienda promover la cultura y concientización de los empleados en materia de prevención y cuidado de su integridad física y mental, mediante el cumplimiento de los programas de vigilancia epidemiológica y el plan de capacitación.

Durante la obtención de información sobre las investigaciones de SG-SST realizados por el programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la Universidad del Quindío entre 2015 y 2020, se identificó que a pesar que el departamento del Quindío ser destino turístico nacional e internacional, se encontraron dos estudios realizados en hoteles turísticos de gran

extensión, existiendo un gran vacío investigativo al respecto, esto no quiere decir que sean los únicos con sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo definidos. Basados en esto sería interesante extender este tipo de investigaciones al sector hotelero del municipio y porque no del departamento donde se incluyan hoteles de gran superficie y capacidad y los hoteles de menor tamaño

11 Referencias

Álvarez, L., Mendoza, J., y Navarro, L. (2019). *Costo/Beneficio como estrategia para la toma de decisiones del SG-SST para el sector hotelero de la localidad de Usaquén.* Corporación Universitaria Minuto de Dios: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8160/4/RELACI%c3%93N%20COSTO%20BENEFICIO%20DEL%20SGSST%20PARA%20EL%20SECTOR%20HOTELERO%20Versi%c3%b3n%20final-convertido.pdf

Álvarez, S., y Riaño, M. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(35)*, 1-56. https://www.redalyc.org/journal/545/54557477010/html/.

Ariza, A., y Trujillo, C. (2020). *Propuesta de diseño SG-SST para el hotel El Portal de la Dorada, Caldas.* Universidad Escuela Colombiana de Carreras industriales: https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/798/TRABAJO%20DE%20GRADO%20PROPUESTA%20DISENO%20SG%20SST%20HOTEL%20EL%20PORTAL%20DE%20LA%20DORADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asturias Corporación Universitaria. (2017). *Marco Legal y Normativo sobre Seguridad y Salud en el Trabajo: Colombia.* https://www.centro-virtual.com/recursos/2019a07m06dc@v3p@r@1v3st1g@c10n/gesti@nss.pdf

ATCAL S.A.S. (s.f). *Multas y sanciones SST.* https://www.implementandosgi.com/sistemas-de-gestion/multas-y-sanciones-sst/#:~:text=Velar%20por%20la%20Seguridad%20y,de%20las%20actividades%20del%20trabajo.

Azuero, Á. (2018). *Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación.* http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/marcometodologico-defunci%C3%B3n.html

Benavides, N. y Cánchala, D (2019). Diseño de 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 y la resolución 0312 del 2019. [Trabajo de especialización], Universidad de Manizales.

Bermudez, L. (08 de octubre de 2012). BV eLearning Blog. (B. Veritas, Editor) Retrieved 22 de 3 de 2023, from 31 obstáculos en la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: https://blogbvelearning.wordpress.com/2012/10/08/31-obstaculos-en-la-implantacion-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001/

Buelvas, A. (2019). *Análisis del cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de estándares mínimos del SG SST establecidos en la Resolución 0312 de 2019, en empresas Pymes ubicadas en el área metropolitana del Valle de Aburra* . https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1568/Proyecto%20Ana%20Maria%20Buelvas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calidad y ADR. (2016). *El ciclo de Deming en la norma ISO 9001:2015*. https://aprendiendocalidadyadr.com/ciclo-deming-en-la-iso-90012015/

Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío (2022). Observatorio de Turismo Semana Santa 2022. https://camaraarmenia.org.co/wp-content/uploads/2022/05/Observatorio-turismo-2022.pdf

Ciani, A. (2019). *Plan de acción para gestionar la higiene y seguridad en el hotel howard johnson villa carlos paz.* https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/17937/CIANI%20ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comunicando Salud. (2021). *El Ciclo PHVA Del SG-SST*. https://comunicandosalud.com/ciclo-phva/

Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1010 de 23 de enero de 2006. Diario Oficial No. 46.160. Bogotá, Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011. [Diario Oficial No. 47.957 de 19 de enero de 2011]. [Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones].

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 11 de julio de 2012. Bogotá, Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1610 de 2013. [Diario Oficial No. 48.661 de 2 de enero de 2013]. [Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral].

Covey, S. (2005). *El 8° Hábito.* Ediciones Paidós.

Cundar, L., Gutiérrez, J., y Pérez, A. (2020). *Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: para el hotel "El Coliseo" ubicado en la ciudad de Manizales bajo los parámetros del decreto 1072 de 2015 para el año 2021*. Universidad Católica de

Manizales: https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3092/1/Cundar%20Yela%20Lady%20Mary.pdf

Daza, D., y Díaz, L. (2022). *Diseño de sistema de seguridad y salud en el trabajo con protocolo de bioseguridad para el Ecoparque Canaán S.A.S.* . Fundación Universidad de América: https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8799/4/3142037-2022-1-II.pdf

De Zubiría, J. (21 de Junio de 2018). SEMANA. ¿Cómo cambiar la cultura del avivato?: https://www.semana.com/educacion/articulo/los-casos-de-compra-de-examenes-en-el-colegio-marymount-y-en-la-unimagdalena/572359/

El Tiempo. (2017). *'El turismo puede crecer por encima del 10 % este año'*. https://www.eltiempo.com/economia/sectores/expectativas-de-crecimiento-del-turismo-en-colombia-38933

Equipo Editorial. (s.f.). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/

Falcon, I. (2019). *Diseño de Sistema De Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para el control de riesgos laborales en housekeeping – Hotel Casa Blanca, Chanchamayo Perú.* https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5419/FALCON_PI.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Franco, Y. (2011). *Methodological framework.* http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/marcometodologico-defunci%C3%B3n.html

Fundación Universitaria San Mateo. (s.f.). Definición de accidente e incidente de trabajo. https://moodlevirtual.sanmateovirtual.edu.co/RecursosISST/Investigacion%20de%20ATEL/UNI1/UV_GR_PDF_%20ATEL_U01_2884_V01.pdf.

García, M., y Vargas, L. (2016). *Visión estratégica del turismo en el Paisaje Cultural Cafetero.* Universidad La Gran Colombia.

García, M. (2010) Normas de papel. La cultura del incumplimiento (pág. 185 - 188). Siglo del Hombre Editores.

Gay, L. (1996). *Educational Research Neu Jersey.* Prentice Hall Inc.

Giraldo, C. (2021). *Matriz de Requisitos Legales del SG-SST*. https://inchecksas.com/matriz-de-requisitos-legales-del-sgsst/#:~:text=%E2%80%9CMatriz%20legal%3A%20Es%20la%20compilaci%C3%B3n,%2DSST)%2C%20el%20cual%20deber%C3%A1

González, H. (03 de marzo de 2020) Dificultades para implementar un sistema de gestión ISO. Calidad y Gestión Consultoría para Empresas. https://calidadgestion.wordpress.com/tag/dificultades-para-implementar-sistemas-de-gestion-iso/

Hotel San Fernando. (2022). *Home*. https://www.hotelsanfernandoplaza.com/

IHCS Hotel Constulting . (2022). *2022: El año de la reactivación del turismo en colombia| ihcs hotel consulting*. https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/2022-el-ano-de-la-reactivacion-del-turismo-en-colombia-ihcs-hotel-consulting/

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2012). Norma Técnica Sectorial Colombiana 002.

Martínez, V. (2013). *Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica.* https://pics.unison.mx/wpcontent/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

Martins, J. (2022). *¿Qué es el ciclo Planeas, Hacer, Verificar, ¿Actuar (PHVA)?* . Asana: https://asana.com/es/resources/pdca-cycle

Meliá, J. (2007). *El factor humano en la seguridad laboral. Psicología de la Seguridad y Salud Laboral.* Bilbao.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (s.f.). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/#:~:text=El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de,incluye%20la%20pol%C3%ADtica%2C%20la%20organizaci%C3%B3n%2C

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2023). Perfiles económicos departamentales – Perfil económico departamento del Quindío. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Ministerio De La Protección Social. (2006). Resolución 734 de 15 de marzo de 2006. Bogotá, Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (2007). Resolución 1401 de 14 de mayo de 2007. Bogotá, Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (2007). Resolución 2346 de 11 de julio de 2007 . Bogotá, Colombia.

Ministerio de Salud. (1999). Resolucion Numero 1995 de 8 de julio de 1999. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Salud. (2005). Resolución 0156 de 27 de enero de 2005. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Trabajo. (2014). *Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.* https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 0312 de 2019. [Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la. Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST].

Monzon, J. (2020). *Ciclo PHVA – Mejora Continua (WE Educación ejecutiva)*. https://es-la.facebook.com/WE.Educacion/posts/3126460867448448/

Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación.* Universidad Santo Domingo de Guzmán : https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187

Nunes, E. (2022). *Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo (SST). Facultad de Ciencias y Tecnología.* Universidad Nova de Lisboa.

Ordoñez, J. (s.f.). *CICLO PHVA Planificar -Hacer -Verificar -Actuar.* https://www.academia.edu/6698302/CICLO_PHVA_Planificar_Hacer_Verificar_Actuar

Organización Internacional del Trabajo. (s.f). *¿Cómo gestionar la seguridad y salud en el trabajo?* https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/how-can-osh-be-managed/lang--es/index.htm

Pabón, D., y Rubiano, M. (2020). *Programa de seguridad basada en el comportamiento para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales en una pyme del sector de la construcción en la ciudad de Bogotá D.C.* Pontificia Universidad Javeriana: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/49975/TRABAJO%20DE%20GRADO%20-%20COMPORTAMIENTOS%20SEGUROS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, S. (2022). *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para el Hotel Verony Plaza del municipio de Remedios Antioquia.* Universidad de

Antioquia: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/29073/4/PereiraSandra_2022_SeguridadSaludTrabajo.pdf

Pinto, C. (2017). *Diseño de una propuesta de la documentación del sistema de gestión integrado para el hotel San Fernando Real-Cali.* Universidad Autónoma de Occidente: https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/9757/T07425.pdf;jsessionid=53631778DB16CDE785DED66C0AE25FCA?sequence=1

Portal SafetYA. (2022). *Multas y sanciones para quienes incumplan el SG-SST.* https://safetya.co/multas-sanciones-decreto-472-de-2015/

Presidencia de la República de Colombia. (2015a). Decreto 1072 de 2015. [Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo].

Presidencia de la República de Colombia. (2015b). Decreto 472 de 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].

Ramírez, M., y Maturana, K. (2022). *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la Empresa Hotel Sueñito Feliz de Pueblo Rico, Risaralda.* https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/7747b2a9-1d0b-4c96-8b76-387e0defdf0b/content

Rodríguez, A., Beltrán, I., Fonseca, M., y Cerón, N. (2020). *Propuesta estratégica de mejora en la implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa COSURCA para el segundo semestre del 2019 y principios del 2020.* Universidad Nacional Abierta Y A Distancia [UNAD]:

https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34900/alrodriguezch.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Safetya. (2019). *Indicadores mínimos de seguridad y salud en el trabajo.* https://safetya.co/indicadores-minimos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/

Sánchez, R., y Meza, K. (2021). *Evaluación de las condiciones de estrés térmico por calor a los colaboradores del área de cocina de Hotel Sexta Avenida de la ciudad de Montería.* Universidad de Córdoba: https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6399/MEZA%20CARMONA%20KARIKATIKATA%20-SANCHEZ%20CASTELLANO%20ROSIRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandino, M., y Ocoró, V. (2016). *Calidad de vida laboral desde la seguridad y salud en el trabajo en empresa familiar del sector hotelero de Buenaventura.* Universidad Autónoma de Manizales : https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2717/CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL%20DESDE%20SALUD%20Y%20SEGURIDAD%20EN%20EL%20TRABAJO%20EN%20EMPRESAS%20DE%20FAMILIA%20DEL%20SECTOR%20HOTELERO%20BUENAVENTURA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sepúlveda, L. (2021). *Quindío ocupó el primer lugar en ocupación hotelera en temporada alta*. El Tiempo: https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/quindio-ocupo-el-primer-lugar-en-ocupacion-hotelera-en-temporada-alta-563003

Skyscanner. (2017). *La Ruta del Café en Colombia ¡Un recorrido de visita obligatoria!* https://www.espanol.skyscanner.com/noticias/la-ruta-del-cafe-en-colombia

Solorzano, C. (2022,01 de septiembre). Armenia, Valledupar y Cartagena donde más creció el desempleo al cierre de julio. *La República*. https//www.larepublica.co/economia/armenia-valledupar-y-cartagena-donde-mas-crecio-el-desempleo-al-cierre-de-julio-3437211

Suárez, B., Oviedo, C., Villegas, D., Cardozo, M., Hernández, N., y Ceballos, R. (2021). *Evaluación Inicial del SG-SST.* https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4092

Suárez, L., y Corpas, J. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, bajo la estructura legal vigente en colombia para el hotel tucuraca S.A.S.* Universidad Antonio Nariño: http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2645/1/2020LuisSuarezJenniferCorpas.pdf

Support Brigades. (s.f.). *Elaboración de formatos y estadísticas en salud ocupacional*. https://www.supportbrigades.com/indicadores-de-gestion-en-seguridad-y-salud-ocupacional/

Universidad Libre. (s.f.). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*. https://www.unilibre.edu.co/pereira/index.php/sistema-sgsst

Trejos, A. (2023, 31 de enero). Armenia cerró el 2022 en el puesto 14 de ciudades con mayor desempleo: Dane. *Caracol*. https://caracol.com.co/2023/01/31/armenia-cerro-el-2022-en-el-puesto-14-de-ciudades-con-mayor-desempleo-dane/

Vega Monsalve, Ninfa del Carmen. Razones del incumplimiento de los Controles de Seguridad en el Trabajo en Empresas Colombianas. Cienc Trab., Santiago , v. 18, n. 57, p. 154-158, dic. 2016 . Disponible en

<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300154&lng=es&nrm=iso>..

Venturo, C. (2022). *Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Prevención de Contagios de Covid-19 en una Industria de Alimentos.* Universidad Peruana Los Andes : https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3814/T037_44431365_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y