

**FORMULACIÓN DE LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RIESGOS
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DEL HOTEL MORASURCO DE PASTO**



ALIX JUDITH QUINTERO CERCHIARO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
CONVENIO UNIVERSIDAD DEL VALLE-UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
SAN JUAN DE PASTO
2019**

**FORMULACIÓN DE LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RIESGOS
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DEL HOTEL MORASURCO DE PASTO**



ALIX JUDITH QUINTERO CERCHIARO

**BENJAMIN BETANCOURTH
DOCENTE**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
CONVENIO UNIVERSIDAD DEL VALLE-UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
SAN JUAN DE PASTO
2019**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
TÍTULO	12
1. ASPECTOS METODOLÓGICOS	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivo específicos.	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.5 MARCO REFERENCIAL	17
1.5.1 Marco teórico	17
1.5.2 Marco Contextual.	22
1.5.3 Marco conceptual.	23
1.5.4 Marco Legal.	30
1.6 METODOLOGÍA	34
1.6.1 Enfoque de investigación.	34
1.6.2 Tipo de Investigación.	35
1.6.3 Fuentes de Información.	36
1.6.3.1 Personales – Primarias	36
1.6.3.2 Documentales – Secundarias	36
1.6.3.3 Técnicas de recolección de información	36
1.6.3.4 Aplicación de instrumento	36
1.6.3.5 Preparar mediciones	37
1.6.3.6 Población de estudio	37
1.6.3.7 Operacionalización de variables.	38
2. CARACTERIZACIÓN E HISTORIA DEL HOTEL MORASURCO	39
2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	39
2.1.1 Reseña histórica.	39
2.1.2 Organigrama	42
2.1.3 Misión	42
2.1.4 Visión - 2020	43
2.1.5 Principios corporativos.	43
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO-TERRITORIO PASTO NARIÑO	44
3.1 RASGOS GENERALES DEL CONTEXTO	44
3.1.1 Ámbito Internacional.	44
3.1.2 Ámbito Nacional.	44

3.1.3 Otros aspectos regionales o locales.	47
3.1.4 Problemática.	48
3.2 FACTORES RELACIONADOS	48
3.2.1 Factores políticos.	48
3.2.2 Factores económicos.	48
3.2.3 Indicadores económicos de Nariño	50
3.3 ENTORNO DEMOGRÁFICO	61
3.4 MARCO LEGAL DE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO	68
3.5 ENTORNO	72
3.5.1 Análisis del entorno.	72
4. ANÁLISIS DEL SECTOR HOTELERO DE PASTO	75
4.1 PRESENTACIÓN DEL SECTOR: SECTOR HOTELERO	75
4.2 DIAMANTE COMPETITIVO	76
4.3 LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS	82
4.3.1. Análisis de cada una de las fuerzas con sus respectivas variables.	83
4.3.2. Elaboración cuadro de las cinco fuerzas.	85
5. DIAGNÓSTICO INTERNO Y DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RIESGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST EN EL HOTEL MORASURCO.	86
5.1 POBLACIÓN TRABAJADORA	87
5.2 DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE SALUD	91
5.3 LISTA DE CHEQUEO	94
5.4 ANÁLISIS INTERNO MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO MEFI	96
5.5 ANÁLISIS EXTERNO	97
5.6 MATRIZ DOFA	98
5.7 EVALUACIÓN DEL SG-SST SEGÚN RESOLUCIÓN 0312 DE 2019	100
5.8 EVALUAR LOS RIESGOS Y PELIGROS DEL HOTEL MORASURCO PARA DAR TRATAMIENTO A LOS MISMOS ÁREA	102
6. ALINEACIÓN DE LA FORMULACIÓN EN LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RIESGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST, CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL HOTEL MORASURCO	105
6.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DEL HOTEL MORASURCO	106
6.1.1 Políticas sistemas de gestión.	107
6.2 OBJETO	110
6.3 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST	111

6.4 DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST	113
6.5 PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST	120
6.6 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SST	120
7. PLAN DE TRABAJO ANUAL-PLAN DE ACCIÓN	132
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	137
BIBLIOGRAFÍA	139
ANEXOS	144

LISTA DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Hotel Morasurco	39
Figura 2. Organigrama Hotel Morasurco	42
Figura 3. Ciudad de Pasto	47
Figura 4. Plaza de Nariño-San Juan de Pasto	54
Figura 5. Plaza del Carnaval de San Juan de Pasto	55
Figura 6. Plato de madera decorado con barniz de Pasto	57
Figura 7. Gastronomía	58
Figura 8. El Colorado, obra magistral, carroza ganadora 2018. Carnaval de negros y blancos	59

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Necesidades básicas insatisfechas	50
Tabla 2. Población según proyección	64
Tabla 3. Número de colaboradores por sexo y vinculación	87
Tabla 4. Colaboradores por nivel de escolaridad	87
Tabla 5. Horarios de trabajo	88
Tabla 6. Recepción, Auditorías y Botones	88
Tabla 7. Mantenimiento	88
Tabla 8. Jefe de meseros	89
Tabla 9. Meseros	89
Tabla 10. Restaurante	89
Tabla 11. Chef	90
Tabla 12. Cocina	90
Tabla 13. Camareras	90
Tabla 14. Desinfección y limpieza	90
Tabla 15. Lavandería	91
Tabla 16. Turcos	91
Tabla 17. Morbilidad evaluación médica morbilidad evaluación médica	94
Tabla 18. Matriz de evaluación del factor interno MEFI	96
Tabla 19. Factor Externo – MEFE	97

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfica 1. Necesidades básicas insatisfechas	52
Gráfica 2. Tasa de variación anual del PIB. Pasto, Nariño, Colombia. 2006 - 2010	53
Gráfica 3. Evolución de la población del departamento de Nariño (1912-2015) Población según censo	63
Gráfica 4. Nariño: Distribución de la población según condición étnica	66
Gráfica 5. Distribución de la población indígena según edad y sexo, 2005	67
Gráfica 6. Tasa de crecimiento	79
Gráfica 7. Cadena de valor	80
Gráfica 8. Mapa de proceso final	81
Gráfica 9. Elaboración del Diamante	82
Gráfica 10. Cinco Fuerzas	85
Gráfica 11. Información variable demográfica	92
Gráfica 12. Estado civil	92
Gráfica 13. Género	93
Gráfica 14. Morbilidad sentida	93

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Autoevaluación Resolución 0312 – 2019	144
Anexo B. Matriz de riegos y peligros (IPER)- Morasurco	145
Anexo C. Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos	156
Anexo D. Perfil socio demográfico	157

INTRODUCCIÓN

Las empresas hoy día por su progreso vanguardista, se ven obligadas a los desafíos y cambios permanentes del entorno mundial, especialmente lograr posicionarse de manera estratégica a través de retos gerenciales que permitan anticiparse e investigar progresivamente a la competencia, para alcanzar como resultado el máximo aprovechamiento de sus recursos frente a los mercados cambiantes.

La normatividad y cumplimiento de ley ha exigido a las empresas a nivel nacional e internacional cumplir con la misma, velando por la seguridad y el desarrollo empresarial teniendo en cuenta las partes interesadas para analizar el entorno y medir los riesgos, efectuando la formulación de la organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, minimizando y evitando así, peligros y riesgos laborales, como disminución de accidentes de trabajo y las enfermedades laborales con un mejoramiento continuo que logren direccionar sus actividades en el mundo competitivo y que les permita trabajar y prestar servicios de calidad y mejoramiento de la productividad¹.

Por tanto, teniendo en cuenta el desarrollo económico de la ciudad de Pasto, el crecimiento en el Sector Hotelero y Turístico de la región, lleva a empresas como el Hotel Morasurco a formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y en la siguiente etapa implementarlo y documentarlo de acuerdo a la normatividad vigente, con el propósito de garantizar el bienestar y la seguridad integral de las partes interesadas.

Esta herramienta permite determinar objetivamente cuales son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los colaboradores que enfrenta una organización, ya que requiere del análisis de las tareas que desarrollan los colaboradores, además analizar el nivel de riesgo presente en los procesos, procedimientos y actividades, para comparar por nivel de riesgo diferentes tareas, y así proponer acciones concretas y disminuir los riesgos, estimando el impacto que estas acciones tendrán sobre el nivel de riesgo de los colaboradores. Dado este contexto, esta herramienta se debe actualizar cada vez que se implemente

¹ SIERRA CADENA, Miguel Ángel Ensayo, Ensayo Para Optar Al Título Profesional En Administración de la Seguridad y la Salud Ocupacional, Bogotá 2015.

una nueva tarea, se cambie un procedimiento o por lo menos una vez al año como parte de la gestión de seguridad para garantizar que no ha habido cambios en el nivel de protección de los colaboradores.

Teniendo en cuenta que el gobierno colombiano en concordancia con las Normas Internacionales en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo se refiere, expidió el Decreto 1072 de 2015, en su libro 2, capítulo 6, para efectos de empresas públicas o privadas sin importar el tipo de contratación (contrato, prestación de servicios, obra o labor); deben cumplir con la planeación, realización, formulación e implementación, verificación y mejora continua en la aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo².

En tal virtud, la presente investigación busca desarrollarse en una empresa real que tiene la necesidad apremiante, de formularse, una empresa pionera en la industria hotelera y de servicios, donde se evidencie la eficiencia de herramienta de gestión la matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, como lo es en el Hotel Morasurco en la ciudad de Pasto.

El Hotel Morasurco cuenta, actualmente, con 1 empleado público, 6 colaboradores de planta, 22 colaboradores en misión, 6 contratistas de prestación de servicios, y proveedores, partiendo del análisis de la planta física, de los procesos y los aspectos inherentes al desarrollo de sus funciones. La investigación se apoya en la evaluación de la empresa de los peligros y riesgos que se generan al interior de la misma en cumplimiento de sus actividades misionales.

Por último, cabe destacar que al formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, es responsabilidad de todos y cada uno de las partes interesadas del Hotel Morasurco, quienes, con su compromiso de autocuidado con la identificación de peligros y evaluación de riesgos; el compromiso de la Gerencia posibilita la intervención en el control de riesgos y el mejoramiento de la calidad de vida.

² SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Decreto-Nacional-1072-2015. (en línea) En <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-nacional-1072-2015>

TÍTULO

FORMULACIÓN DE LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RIESGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL HOTEL MORASURCO DE LA CIUDAD DE PASTO.

1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con el análisis de la empresa en relación a formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST del Hotel Morasurco, se observa que el cumplimiento de los requisitos de riesgo de la Seguridad y Salud en el Trabajo no cumple con los estándares mínimos de acuerdo a la resolución 0312 del 2019, debido a la falta de cultura de la región y en concreto de la empresa, desde la contratación de su personal de colaboradores, contratistas, proveedores y terceros, tanto en instalaciones y puestos de trabajo, en la realización de las actividades rutinarias de los procesos.

La falta de control médico y epidemiológico en la contratación al delegarla a empresas temporales, hace que se presenten ausentismos en las jornadas laborales generadas por malas prácticas de trabajo, incidentes y accidentes laborales, el autocuidado y el análisis de puestos de trabajo, donde la iluminación obsoleta, falta de mantenimiento de equipos, áreas de trabajo que expiden y emanan olores, los pisos de las habitaciones presentan alto riesgo de bacterias y virus, ya que son de tipo alfombra desde sus inicios, los empleados de cocina y restaurante durante el desempeño de sus labores adoptan posiciones y posturas inadecuadas, generando desordenes músculo-esqueléticos y lumbagos. En el desarrollo de la identificación de peligros y análisis de riesgos deben evidenciarse estos problemas.

El hotel Morasurco, debe buscar estrategias para asignar recursos presupuestales que se aprueben y garanticen que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se aborde y así cumplir con la normativa legal vigente, evitar sanciones y garantice la calidad de vida del trabajador y partes interesadas. La norma es taxativa, la cual afirma que la ausencia de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, aspecto que afecta el cumplimiento de requisitos legales, la competitividad empresarial y el incumplimiento con el Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.3.2.7, dará lugar a sanciones de hasta 1000

salarios mínimos mensuales vigentes y la suspensión de actividades hasta por un término de ciento veinte (120) días o cierre definitivo de la empresa³.

De otra parte, las consecuencias generadas por la falta de ejecución de actividades de promoción y prevención de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la intervención en las condiciones de trabajo, conllevan a accidentes, enfermedades laborales, ausentismo, rotación de personal y un desencadenante mal clima organizacional, siendo elementos que se traducen en la disminución de la productividad de la empresa hotel Morasurco y como tal el deterioro de la calidad de vida y bienestar de los colaboradores.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el procedimiento para formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, en el Hotel Morasurco de la ciudad de Pasto de conformidad a lo establecido en la normatividad vigente en el decreto 1072 del 2015 y resolución 0312 de 2019?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de acuerdo al decreto 1072 del 2015 en el Hotel Morasurco de la ciudad de Pasto.

1.3.2 Objetivo específicos.

1. Realizar la caracterización e historia del Hotel Morasurco.
2. Realizar un análisis del entorno –Territorio Pasto Nariño.

³ SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C decreto-nacional-1072-2015. (en línea) En <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-nacional-1072-2015>

3. Realizar un análisis del Sector hotelero en Pasto.
4. Realizar un diagnóstico interno y diseñar un plan de acción de la etapa de organización y matriz de riesgo del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo SG-SST en el Hotel Morasurco.
5. Alinear la formulación en la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, con el direccionamiento estratégico del Hotel Morasurco.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Partiendo de la importancia de la Seguridad, Salud y bienestar de los colaboradores, la prevención, y control de riesgos laborales que se ha formalizado en nuestro país de acuerdo a los estándares internacionales, el gobierno nacional expidió el Decreto 1072 de 2015; donde se hace la concientización de la necesidad de prevenir las enfermedades y promover la salud de los colaboradores, contratistas, proveedores y partes interesadas, conducentes a entender la necesidad de formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, en el Hotel Morasurco de la ciudad de Pasto.

La accidentalidad y enfermedades laborales causadas repetidamente a nivel nacional y regional, manifiesta la falta de compromiso de las empresas, frente a la prevención, capacitación, políticas e intervención en materia de riesgos laborales.

El estudio arroja altas estadísticas de accidentes y enfermedades laborales, también se registran en los colaboradores desórdenes, músculo esqueléticos relacionados con movimientos repetitivos de miembros superiores, dolores lumbares por el mal manejo de cargas y posturas inadecuadas, hombros dolorosos por mal manejo de cargas y movimientos forzados, riesgos respiratorios y problemas oculares y auditivos, lo que conlleva a implementar al interior de las organizaciones el sistema, control con la normatividad legal del Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST para minimizar los riesgos, por otro lado están las consecuencias que traen estos accidentes y enfermedades laborales, donde las empresas se ven abocadas a problemas de disminución de la productividad por la ausencia de los colaboradores accidentados, originando mala

calidad en los servicios prestados, por esta misma causa y pérdidas económicas, por ausentismo, debido a las incapacidades, contratación de nuevo personal, y por todo esto y desconocimiento, es necesario la formulación de la etapa de organización y matriz de riesgo del SG-SST.

Es de anotar que el Hotel Morasurco de la ciudad de Pasto, presenta estadísticas de accidentes graves y ausentismos prolongados en el proceso de alojamiento y hospedaje, alimentos y bebidas; corrobora la propuesta del del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y en el manual se identifica, analiza, controla y evalúa los riesgos y peligros para disminuir, minimizar lesiones, accidentes y muertes, y así disminuir costos operativos en la prestación de los servicios, mejorar la imagen corporativa, contar con la información estadística para el control de los mismos, además del presupuesto y los recursos para “formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. SG-SST”.

El Hotel Morasurco debe considerar que es más rentable invertir en la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales que incurrir en los costos que tendría que asumir en caso de enfermedades, accidentes, sanciones o muerte.

En la formulación de la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se debe capacitar, motivar y culturizar a los colaboradores y partes interesadas, entendiendo que el factor humano es el componente más importante de la empresa y por falta de control se convierte en el actor principal de los incidentes y accidentes laborales por procesos, procedimientos, actividades o actos inseguros.

Por lo anterior, es importante determinar el procedimiento para formular la etapa de organización y matriz de riesgos del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para minimizar y controlar los riesgos, garantizar la seguridad y bienestar de los colaboradores y partes interesadas en búsqueda del compromiso de generar estrategias efectivas en la prevención de los accidentes laborales, creación de ambientes saludables, de confort y comodidad en la prestación de sus servicios.

Por esta razón, el Hotel Morasurco debe mitigar y controlar los riesgos laborales, consolidar y mantener su imagen corporativa ante los clientes, huéspedes y partes interesadas para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente que garantice el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, así como el

bienestar de los colaboradores para que se desempeñen de una manera adecuada y eficiente, permitiendo su crecimiento personal, familiar y de organización.

1.5 MARCO REFERENCIAL

1.5.1 Marco teórico

El presente documento revisa algunos ejemplos relevantes de la bibliografía disponible, que permite identificar tomar referentes en este trabajo y que llaman la atención investigativa y analítica que se ha tenido en los últimos 5 años dentro del contexto de Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia, y que son muchos, se infiere a la entrada en vigencia de la Decreto 1072 de 2015, siendo obligatorio su cumplimiento, se tiene un avance significativo en este aspecto, pero ante los limitantes de realizar una revisión exhaustiva de la bibliografía disponible, se ha concentrado en documentos que resultaron ser puntos de confluencia conceptual e investigativa de la situación desde diversas perspectivas, y por ende que pueden servir como referencias a trabajos posteriores.

La temática de los riesgos laborales surge desde el momento que el hombre, se ve en la necesidad de asegurar el ambiente laboral, por su parte en Colombia se ha desplegado diversidad de normatividad para regular lo concerniente a los riesgos laborales y ello se evidencia desde la Constitución Política en su Artículo 48, así como en la Ley 100 de 1993 (Libro Tercero, Artículos 249 a 256), el Decreto Ley 1295 de 1994, la Ley 776 de 2002, el Decreto 1443 de 2014 y últimamente el Decreto 1072 de 2015.

Precisamente el Decreto 1295 de 1994 determinó la Organización y Administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, sin embargo, la Corte Constitucional declaró inexecutable varios artículos del mismo, de manera que se hacía necesaria la expedición de una ley que definiera los vacíos que dejó la declaratoria de inexecutable.

Por su parte, el crecimiento y el desarrollo de la Salud Ocupacional, hoy Seguridad y Salud en el Trabajo, se da en gran parte, gracias a la creación de la OIT en 1919. Sus principios proceden de la Asociación Internacional para la Protección de los Colaboradores creada en 1901 por los franceses Robert Owen y Daniel

Legrand, quienes formularon el Preámbulo que aún hoy continúa vigente (Organización Internacional del Trabajo OIT).

La creación de la OIT fue uno de los elementos más importantes que contribuyó a dar fin a la primera Guerra Mundial a través del tratado de Versalles. Este organismo tripartito constituido por representantes de gobiernos, colaboradores y empleadores, conocía el valor de la interdependencia de las relaciones económicas entre los países y por tanto la importancia de la justicia social como pieza clave para la paz. Estas relaciones económicas involucran las condiciones de trabajo de sus ciudadanos, de tal forma que si estas eran injustas y precarias, constituían una amenaza para la paz⁴.

En 1946 la OIT y la OMS conforman una comisión conjunta que estableció y definió los fines y campos de acción de la salud en el trabajo. Se determinó que esta debía velar por el completo bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las ocupaciones. Así mismo, se planteó que la salud en el trabajo estaría compuesta por lo que luego se conocería como Higiene Ocupacional, Medicina del Trabajo y Seguridad Industrial.

La Medicina del Trabajo y La Higiene y Seguridad Industrial surgen como disciplinas en Estados Unidos y Europa bajo el amparo de grupos colegiados. Los términos fueron acuñados oficialmente en 1950 en la primera reunión entre la OIT y la OMS para hablar de la salud de los colaboradores. En esta reunión se estableció como objetivo primordial de estas disciplinas, mantener el óptimo estado de salud de los colaboradores, además de establecer consignas como “Adaptar el trabajo al hombre, y cada hombre a su labor”⁵.

En 1959 la OIT acuña el nombre de “Salud Ocupacional”, con el objetivo de cambiar la perspectiva médica que se tenía. Años después se acuñaron un sin número de acepciones que se utilizaban indistintamente. Para aclarar esto, la OIT adopta el término “Seguridad y Salud en el Trabajo”, partiendo de que la relación Salud – Trabajo, depende de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, lo cual abarca la Seguridad e higiene del lugar de trabajo, además de las características de la labor que se desempeña.

⁴ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), 1996 -2014. (en línea) Recuperado: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc86/rep-i.htm>

⁵ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) OPS/OMS-FUNSA. Informe sobre la salud en el mundo.1999. (en línea) Recuperado de: <https://www.who.int/whr/1999/es/>

Años más tarde, la OIT promulga su estrategia de Trabajo Decente, la cual aboga por un progreso social y económico, mediante el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Esta estrategia contiene cuatro objetivos de los cuales uno de ellos se denomina “Protección Social”, donde busca promover la Seguridad de los colaboradores a través de la equidad en aspectos como: jornada laboral, salarios justos y acceso a la salud; todos considerados como elementos esenciales del trabajo decente⁶.

No obstante, en la Conferencia de la OIT celebrada en 2003, se concluyó que, a pesar de todos los esfuerzos realizados para mejorar las condiciones de los colaboradores, aún se presentaban un número elevado de muertes por accidentes de trabajo prevenibles y enfermedades relacionadas al mismo.

Sin lugar a dudas, la modificación del Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia ha generado gran movimiento intelectual al interior de la academia y todos los actores del sistema, por lo cual es posible encontrar múltiples artículos y conferencias acerca de los cambios introducidos por la ley 1562 de 2012, no obstante, cabe destacar que el análisis desarrollado en la literatura se trata exclusivamente de una revisión comparativa conceptual con el Decreto 1295 de 1994, pero no un análisis de fondo sobre las consecuencias prácticas que ha implicado el Sistema General de Riesgos Laborales.

En Colombia, con la entrada en vigencia del Decreto 1072 de 2015, desarrolla los contenidos del proceso de prevención de riesgos laborales, tales como la seguridad laboral, los daños derivados del trabajo, los riesgos asociados al medio ambiente y a las condiciones de seguridad, los sistemas de control de riesgos, la gestión de la prevención y los primeros auxilios⁷.

En la dimensión académica a nivel nacional, se tienen muchos estudios en la materia, pero pocas publicaciones acerca de los mismos, es por ello que se ve la necesidad que las empresas de los diferentes sectores económicos desarrollen su propia investigación y aplicación práctica de sistemas que permitan la consecución de un sistema seguridad laboral y a su vez una certificación de calidad que de un

⁶ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), 1996 -2014. (en línea) Recuperado: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc86/rep-i.htm>

⁷ MINTRABAJO. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST). GUÍA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN PARA MIPYMES (en línea) Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>

aval al prestigio y nombre de las organizaciones, y debe entenderse que cada empresa siendo del mismo sector tiene su propia esencia y procesos, clima organizacional distintos y por ello que no se puede generalizar estudios sobre esta temática, pues los factores internos y externos, la matriz de riesgos será siempre distinta en 1915 con la ley 57. Esta ley enuncia las responsabilidades que tiene el patrón con sus empleados, clasifica los tipos de incapacidad por accidente de trabajo, así como sus respectivas indemnizaciones.

Posteriormente, con la ley 64 de 1946, se crea el Instituto de Seguros Sociales, con competencia para administrar la salud, las pensiones y los riesgos profesionales, lo cual representa un gran cambio para la Seguridad y Salud en Colombia”⁸.

En esta investigación se encontró que existe un desarrollo lento en el programa de Salud Ocupacional con respecto a otros países, se concluye que debe promoverse la realización de una investigación que contemple metodologías mixtas para una mayor comprensión de los fenómenos, además de realizar convenios entre las universidades y las organizaciones para fortalecer este tema mediante investigaciones realizadas que den soluciones a la problemática presentada.

Se toma como referente al estudio “Situación Actual y Perspectiva de Futuro en el Estudio del Estrés Laboral. En esta investigación que tuvo en cuenta los últimos 30 años, han identificado que han ocurrido cambios que han influido sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo⁹. Pero son relevantes todos los cambios de carácter sociodemográfico, económico, político y tecnológico, han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo, afectando de manera negativa la salud y calidad de vida de los colaboradores, en este estudio se presentan algunas consecuencias del estrés laboral para los individuos y organizaciones, modelos desde los que se ha estudiado el estrés laboral considerando el ajuste personal, y se ofrecen perspectivas al futuro que pueden beneficiar el bienestar del trabajador y la eficacia organizacional.

Otros estudios desarrollados por las escuelas de psicología y enfermería, destacan la importancia de la salud ocupacional en el que afirman que es uno de

⁸ FUNCIÓN PÚBLICA. El servicio público es de todos. LEY 64 DE 1946 (diciembre 20) Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=269>

⁹ GIL Monte, Pedro, Situación Actual y Perspectiva de Futuro en el Estudio del Estrés Laboral: La Psicología de la Salud Ocupacional 2010.

los temas de mayor importancia en el área laboral, ya que es la encargada de garantizar el bienestar y la calidad de la vida de los colaboradores¹⁰.

En este artículo en el que se recopiló información de riesgos laborales, salud ocupacional y educación en salud, donde se concluyó que cada disciplina da su aporte desde su área de conocimiento, el programa de salud ocupacional en factores de riesgo físicos y químicos, el área de Psicología tiende a trabajar más los factores de riesgo psicosociales, estrés, carga mental y satisfacción laboral¹¹.

A nivel regional se documentan estudios realizados en la empresa COLACTEOS LTDA; este trabajo propone un plan de mejoramiento en el programa de salud ocupacional para la cooperativa de productos lácteos de Nariño Ltda. En el inicialmente se identificó un diagnóstico y la situación actual del programa de salud ocupacional y la manera de como se viene desarrollando, la propuesta de mejoramiento se basa principalmente en el reporte e investigación de accidentes de trabajo y enfermedades de origen profesional y común y su control casuístico con el fin de mejorar y optimizar el bienestar de los colaboradores que laboran en la cooperativa de productos lácteos de Nariño COLACTEOS LTDA¹².

En este plan de mejoramiento se concluyó que los cambios e incertidumbre han llevado al trabajador a laborar en condiciones de riesgos profesionales cada vez mayores; razón suficiente para que las empresas empiecen a implementar programas que mejoren la calidad de vida de las personas.

Por otra parte, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores en sus diferentes áreas de trabajos se recomienda que este programa de salud ocupacional sea actualizado anualmente de acuerdo a las condiciones de trabajo, cambios tecnológicos, o de personal.

De acuerdo a la pertinencia del tema tanto a nivel internacional como nacional, se quiere llevar todos estos conocimientos académicos y teóricos ya estudiados, a una aplicación práctica y específica en el Hotel Morasurco, aplicación que permita

¹⁰ CHAPARRO J, Cindy; COCUNUBO L, Luz; PULIDO M, Ninfa del Carmen, Estado del arte de las investigaciones sobre salud ocupacional en las escuelas de psicología y enfermería de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia entre 1983 y 2010

¹¹ C CHAPARRO J, Cindy; COCUNUBO L, Luz; PULIDO M, Ninfa del Carmen, Estado del arte de las investigaciones sobre salud ocupacional en las escuelas de psicología y enfermería de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia entre 1983 y 2010

¹² VIVEROS PASAJE, Lady Viviana. Plan de Mejoramiento del programa de salud ocupacional cooperativa de productos lácteos de Nariño COLACTEOS LTDA. 2006.

alcanzar los objetivos de formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

1.5.2 Marco Contextual.

Presentación de la Empresa:

Ubicación: Calle 20 N° 40 Avenida de los estudiantes-Hotel Morasurco. San Juan de Pasto.

Descripción de la Empresa

Razón Social: Promotora de Turismo de Nariño Limitada-Hotel Morasurco

Nit: 891.200.373-3

Actividad Económica:

5511 - Alojamiento en hoteles, hostales y aparta hoteles

5619 - Expendio a la mesa de comidas preparadas para la venta

8230 – Organización de convenciones y eventos Comerciales.

5630 - De bebidas alcohólicas

Representante Legal : Alix Judith Quintero Cerchiaro

Información General

Dirección: Av. de los Estudiantes Calle 20 con Carrera 40

Oficina Principal San Juan de Pasto – Nariño

Telefax 57 2 7313250

Celular 315 653 11 21

Email reservas@hotelmorasurco.com

Web: <http://hotelmorasurco.com>

Clase de Riesgo: I, II, III

ARL Positiva Compañía de Seguros.

Ciudad: San Juan de Pasto

Departamento: Nariño

Trabajador público: 1

No. colaboradores planta:	6
No. colaboradores en misión:	22
No. Contratos O.P.S:	6

1.5.3 Marco conceptual.

Accidente de Trabajo: es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o muerte. También, es aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo.

Actividades de Bienestar Social: las actividades de bienestar social tienen como fin mejorar la calidad de vida de la población trabajadora y su familia a través de actividades deportivas, recreativas, culturales, planes para la adquisición de vivienda, préstamos y becas para la educación formal, y en general todas aquellas actividades que promuevan la salud y mejoramiento de condiciones extra laborales.

Actividad Económica: es aquella que permite la generación de riqueza dentro de una comunidad mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio, teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas.

Acto Inseguro: incumplimiento de una norma difundida o aceptada que permite la generación del accidente y/o incidente.

Ambiente de Trabajo: apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral.

Ausentismo: condición de ausente del trabajador. También se le llama al número de horas programadas que se dejan de laborar como consecuencia de un accidente de trabajo, enfermedad general o enfermedad profesional.

ARL: es una empresa administradora de Riesgos Laborales cuya función principal consiste en prevenir, atender y proteger a los colaboradores de los efectos causados por accidentes y enfermedades que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Cargas de Trabajo: las cargas de trabajo se dividen en carga física, mental o psicosocial. La carga física se enfoca a los factores de la labor que imponen al

trabajador, un esfuerzo físico generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza o movimiento e involucra todo el sistema muscular. La carga mental o psicosocial está determinada por las exigencias cognoscitivas y psicoactivas de las labores o de los procesos propios del cargo. Con base en estas cargas se mide el ambiente laboral al que diariamente se enfrenta el trabajador.

Comité de Emergencias: equipo que se encarga de crear, planear y administrar el plan de emergencias.

Comité Paritario: es el organismo técnico de participación entre empresas y colaboradores, para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales¹³.

Condición Insegura: lo que hace parte del ambiente que genera el accidente y/o incidente.

Condiciones de Salud: fundamentalmente el trabajador debe recibir capacitaciones teóricas, prácticas de prevención y control de enfermedades comunes, profesionales, accidentes e incidentes laborales y primeros auxilios.

Condiciones de Trabajo: se define como las características materiales y no materiales que se generan por el ambiente, organización y personas que contribuyen a determinar el proceso salud, enfermedad.

Cronograma: registro pormenorizado del plan de acción del programa donde se incluyen tareas, responsables y fechas de realización.

Elementos de Protección Personal: es todo dispositivo o accesorio de uso personal diseñado de acuerdo a los riesgos generados en el ambiente de trabajo, cuyo objetivo es disminuir o atenuar la intensidad del factor de riesgo en la salud de una persona.

Enfermedad Profesional: es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, en el medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que ha sido determinada como tal por el gobierno nacional.

¹³ RIESGOS LABORALES - ARL - ARL SURA. Recuperado de: <https://arlsura.com/index.php/component/kdglossary/>

Existencia de Normas y reglamentos: constituyen una garantía para lograr una buena detección de riesgo, toda vez que orientan directamente hacia las condiciones que deben cumplirse en cada puesto de trabajo.

Factores de Riesgo: es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud.

Frecuencia: es el número de accidentes con incapacidad realizados durante un determinado periodo de tiempo.

Fuente de Riesgo: acción que genera el riesgo.

Grado de Riesgo: Relación matemática entre la concentración, intensidad o el tiempo de exposición a un factor de riesgo.

Higiene Ocupacional: actividades destinadas a la identificación, evaluación, control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo, que en un momento dado pueden alterar la salud del trabajador generando una enfermedad profesional.

Incidente de Trabajo: son los eventos anormales que se presentan en una actividad laboral y que conllevan un riesgo potencial de lesiones o daños materiales. Cuando este tipo de incidente tiene un alto potencial de lesiones es necesario investigar las condiciones peligrosas o intervenir comportamientos inseguros.

Índice: relación numérica, comparativa entre una cantidad tipo y otra variable, relación constante entre dos cantidades.

Medicina Ocupacional o del Trabajo: conjunto de actividades de las ciencias de la salud, dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los colaboradores a través del mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud.

Medicina Preventiva: se encarga de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los colaboradores; así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación apta a su constitución fisiológica y psicológica.

Panorama General de Factores de Riesgo: forma de obtener información sobre los factores de riesgo laborales, así como el conocimiento de la

exposición a que están sometidos los distintos grupos de colaboradores afectados por ellos. El panorama de riesgos no debe considerarse como una actividad puntual sino como una forma de recolección tratamiento y análisis de datos, que permiten una adecuada orientación de las actividades preventivas.

Política de Salud Ocupacional: son lineamientos generales, los cuales son establecidos por la dirección de la organización, que permite orientar el curso de acción de algunos objetivos, para determinar características y alcances del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Primeros Auxilios: son las medidas y cuidados que se ponen en práctica y se otorgan en forma provisional a quien lo necesite antes de su atención en un centro asistencial, para asegurar la atención oportuna en primeros auxilios, se requiere capacitación y entrenamiento.

Programa de Salud Ocupacional: sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST. Este sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye 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 salud en el trabajo.

Reporte: tanto los accidentes como los incidentes de trabajo se deben reportar antes de las 48 horas siguientes al suceso, ya que de su oportuna información depende la atención y el trámite correspondiente.

Riesgo: es la probabilidad de que un objeto material, sustancia o fenómeno pueda potencialmente desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física de la persona, como también en los materiales y equipos.

Riesgo en las Empresas: según el artículo 4 del reglamento de higiene y seguridad industrial, la clasificación de los riesgos se debe realizar tanto en las administrativas como operativas. Estos pueden ser: Físicos, químicos, ergonómicos, biológicos, mecánicos, locativos, ocupacional, psicosociales, eléctricos entre otros.

Salud: es el completo bienestar físico mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez.

Salud Ocupacional: 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 colaboradores. 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 colaboradores en todas las ocupaciones.

Sistema General de Riesgos Profesionales: es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los colaboradores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan¹⁴.

Sistema de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST): la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los colaboradores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo; realzar el bienestar físico, mental y social de los colaboradores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo¹⁵.

Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial: tiene como objetivo: identificar, reconocer, evaluar y controlar riesgos.

Subprograma de medicina preventiva y del trabajo: se encarga de vigilar, promover y mantener la salud de los colaboradores.

Trabajo: es la capacidad no enajenable del ser humano caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y un medio de plena realización.

Toxicología Industrial: estudia los efectos de las sustancias potencialmente nocivas (agentes tóxicos) en el trabajador dentro de su ambiente de trabajo, además establece la magnitud del daño en función de la exposición a dichas sustancias.

¹⁴ INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD. Condiciones de trabajo y salud. Recuperado de: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>

¹⁵ EMPRESA MINERA CERREJÓN. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Documento disponible en: <http://www.cerrejon.com/site/nuestra-empresa/sistema-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.aspx>

Vigía Ocupacional: es la persona que hace las veces de comité paritario de Salud Ocupacional, en las empresas de menos de 10 colaboradores.

Vigilancia Epidemiológica: es la investigación para la acción, por lo tanto, utiliza procedimientos prácticos, uniformes y rápidos en los que el grado de precisión puede ser variable.

Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial: conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los agentes contaminantes y factores de riesgo que se pueden presentar dentro de los ambientes de trabajo.

Comité paritario de Salud Ocupacional: todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio 10 o más colaboradores, están obligadas a conformar un comité de medicina, higiene y seguridad industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del decreto que se reglamente y con la resolución 1016 de 1989 (artículo 1°).

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 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y 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 potencial u otra situación potencial no deseable.

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 colaboradores, 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 están consiguiendo los resultados deseados.

Actuar: realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los colaboradores.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

No conformidad: no cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros.

Peligro: fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los colaboradores, en los equipos o en las instalaciones.

Política de seguridad y salud en el trabajo: es el compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente, que define su alcance y compromete a toda la organización.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Requisito Normativo: requisito de seguridad y salud en el trabajo impuesto por una norma vigente y que aplica a las actividades de la organización.

Riesgo: combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos.

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

Revisión reactiva: acciones para el seguimiento de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad¹⁶.

¹⁶ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. (2015). Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abr+il++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

1.5.4 Marco Legal.

La seguridad y salud en el trabajo, ha estado reglamentada en Colombia, desde sus inicios en decretos, resoluciones, leyes, convenios, normas de las cuales muchas han sido derogadas y otras aún siguen vigentes, esto con el fin de brindar seguridad a los colaboradores de todas las empresas públicas y privadas del País, asegurando un bienestar físico, social y psicológico en el ambiente laboral.

A continuación, se mencionan las normas legales que actualmente rigen los aspectos de la seguridad y salud en el trabajo:

Cuadro 1. Normatividad en seguridad y salud en el trabajo en Colombia.

Tipo de Norma	Número/Fecha	Emitido por	Título de la norma
CPC	1993	Congreso de la República	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA
CST	1950	Congreso de la República	CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO
Ley	9 de 1979	Ministerio de salud	Código Sanitario Nacional
Ley	46 de 1988	Congreso de la república	Creación y Organización del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de desastres, se otorga facultades extraordinarias al Presidente de la República, y se dictan otras disposiciones.
Ley	55 de 1993	Congreso de la República	Utilización de los productos Químicos en el trabajo.
Ley	100 de 1993	Congreso de la República	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Ley	361 de 1997	Congreso de la República	Mecanismos de integración social de las personas con limitación.
Ley	400 de 1997	Congreso de la república	Comentario: El plazo expiró en diciembre 31/2012.
Ley	776 de 2002	Congreso de la República	Normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos

			Profesionales.
Ley	1010 de 2006	Ministerio de la Protección Social	Acoso Laboral
Ley	1335 de 2009	Congreso de la República	Se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador.
Ley	1355 de 2009	Congreso de la República	Define la obesidad y las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas a ésta como una prioridad de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención
Ley	1393 de 2010	Congreso de la República	Adopción de medidas para promover actividades generadoras de recursos para la salud, para evitar la evasión y la elusión de aportes a la salud
Ley	1523 de 2012	Congreso de la República	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones
Ley	1562 de 2012	Congreso de la República	Administración general de riesgos profesionales
Ley	1616 de 2013	Congreso de la República	Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones
Decreto – Ley	1295 DE 1994	Ministerio de Hacienda y Crédito público	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
Decreto - Ley	2800 de 2003	Presidencia de la República	Por el cual se reglamenta parcialmente el literal b) del artículo 13 del Decreto-ley 1295 de 1994.
Decreto	614 de 1984	Presidencia de la República	Bases para la organización y administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo en el país

Decreto	1843 de 1991	Ministerio de Salud	Reglamenta Ley 9 de 1979 sobre uso y manejo de Plaguicidas
Decreto	1832 de 1994	Presidencia de la República	Tabla de enfermedades profesionales
Decreto	1772 de 1994	Ministerio de Trabajo y Seguridad social	Afiliación al sistema general de riesgos profesionales
Decreto	1530 de 1996	Presidencia de la República	Reglamentación parcial de la Ley 100 de 1993 y el Decreto-ley 1295 de 1994.
Decreto	873 de 2001	Presidencia de la República	Se promulga el Convenio número 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo
Decreto	1575 de 2007	Presidencia de la República	Establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano
Decreto	1607 de 2012	Ministerio de la Protección Social	Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.
Decreto	723 de 2013	Ministerio de Salud y Protección Social	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.
Decreto	1477 de 2014	Ministerio del Trabajo	Tabla de Enfermedades Laborales.
Decreto	1443 de 2014	Congreso de la República	Administración general de riesgos profesionales.
Decreto	472 de 2015	Ministerio de Trabajo	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

Decreto	1072 de 2015	Ministerio de Trabajo	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
Resolución	2400 de 1979	Ministerio de Trabajo y Seguridad social	Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
Resolución	8321 de 1983	Ministerio de salud	Normas sobre protección y conservación de la audición de la salud y bienestar de las personas por causa de la producción y emisión de ruidos.
Resolución	2013 de 1986	Ministerio de salud	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo (actualmente comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo)
Resolución	1016 de 1989	Ministerio de Trabajo y Seguridad social y de salud.	Organización, funcionamiento y forma de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo en el país.
Resolución	1075 de 1992	Ministerio de Trabajo y Seguridad social	Actividades Seguridad y Salud en el Trabajo, farmacodependencia, alcoholismo y tabaquismo.
Resolución	156 de 2005	Ministerio de la Protección Social	Formatos de informes de accidentes de trabajo
Resolución	627 de 2006	Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo Territorial	Norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental.
Resolución	1401 de 2007	Ministerio de la Protección Social	Investigación de accidentes e incidentes.
Resolución	2844 de 2007	Ministerio de la Protección Social	Por la cual se adoptan las Guías de Atención Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo Basadas en la Evidencia para dolor lumbar, desórdenes músculo-esqueléticos, hombro doloroso.
Resolución	2346 de 2007	Ministerio de la Protección Social	Evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

Resolución	1956 de 2008	Ministerio de la Protección Social	Medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco en el trabajo.
Resolución	2646 de 2008	Ministerio de la Protección Social	Riesgos psicolaborales.
Resolución	4796 de 2008	Ministerio de la Protección Social	Se reglamenta la atención por Brigadas o Jornadas de Salud, se adoptan estándares de condiciones técnico científicas para la habilitación de unidades móviles.
Resolución	1918 de 2009	Ministerio de la Protección Social	La cual se modifican los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007, Regulación de la Práctica de las evaluaciones médicas y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales
Resolución	1409 de 2012	Ministerio del Trabajo	Reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.
Resolución	652 de 2012	Ministerio de Trabajo	establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas.
Resolución	1356 de 2012	Ministerio de Trabajo	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012
Circular	038 de 2010	Ministerio de la Protección Social	Espacios libres de humo en las empresas.

Fuente: Ministerio de Trabajo

1.6 METODOLOGÍA

1.6.1 Enfoque de investigación.

El enfoque cuantitativo, conjunto de procesos secuenciales y probatorios, donde cada etapa precede a la siguiente sin saltar o eludir pasos. El orden es riguroso. Este proceso parte de una idea que va acortándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Por su parte, de las preguntas se

establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis¹⁷.

Este paradigma es el más usado en las ciencias exactas o naturales; según Sampieri, “usa la recolección de datos para aprobar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”¹⁸

1.6.2 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación adoptado en el estudio es descriptivo, dado que se detallan los escenarios, modos y hábitos predominantes de los empleados del Hotel Morasurco en desarrollo de sus labores y de la cultura organizacional¹⁹. Igualmente, se identifican los peligros y riesgos laborales, se determinan las condiciones de salud y de trabajo, y a partir de estos aspectos, se realiza una propuesta para la formulación de la etapa de organización y matriz de Riesgo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST del Hotel.

En el desarrollo del presente trabajo, se utiliza el método **inductivo** para obtener conclusiones a partir de observaciones y medidas específicas de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuya aplicación sea de carácter general, para lo cual se inicia con la identificación individual de peligros y la evaluación de los riesgos laborales en el entendido que “el método inductivo es un proceso a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”²⁰.

También se recurre al método **deductivo**, ya que se toman conclusiones a partir de hechos particulares relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, y se estudia la problemática a partir de la normatividad en la materia. De igual manera,

¹⁷ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, Metodología de la Investigación en México DF, edición McGraw-Hill, 2014.

¹⁸ Ibid. p.29

¹⁹ MENDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Gestión en Salud, dos estudios de caso sobre cultura organizacional en Colombia, facultad de Administración, Centro editorial Universidad del Rosario, Bogotá D.C. 2005.

²⁰ ROGRIGUEZ Moguel, Ernesto A. Metodología de la investigación, Editorial universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México D.F. 2005.

se utiliza el método **analítico**, por cuanto se analiza cada puesto de trabajo de manera individual y se establecen los riesgos inherentes y con base en este análisis se determinarán los controles correspondientes.

1.6.3 Fuentes de Información.

1.6.3.1 Personales – Primarias. La información emana directamente de los colaboradores del Hotel Morasurco, proviene de la técnica de recolección de datos primarios que permiten obtener información directa y de primera mano acerca de la Salud y Seguridad en el Trabajo, los riesgos laborales en las áreas y puestos laborales para llegar a la construcción de información real, clara y precisa, por ende, de conocimiento fidedigno de la realidad y la situación que se presenta.

1.6.3.2 Documentales – Secundarias. Se establece que la consecución de datos e información a través de documentos, libros y revistas del tema y de investigaciones anteriores se consideran importantes para lograr un conocimiento acerca del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo aterrizando la información al contexto situacional del Hotel Morasurco, que permitan llegar a la consecución de los objetivos planteados.

1.6.3.3 Técnicas de recolección de información. Como instrumento medible y fiable se utiliza un cuestionario tipo encuesta para la consecución de datos que permitan obtener información acerca de la organización y matriz de riesgos del SG- SST del Hotel Morasurco de la ciudad de Pasto.

Los colaboradores del Hotel Morasurco diligencian el cuestionario, ajustado a las necesidades de información que determina el investigador acerca del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Hotel Morasurco.

1.6.3.4 Aplicación de instrumento. A la población de estudio definido se aplica el instrumento para conveniencia del tema, en el momento que la población considerada de respuesta al instrumento, se procede a la recolección por parte del investigador para seguir al siguiente paso. Se hace a través de una encuesta: **perfil sociodemográfico** que se realiza en Excel y se presenta como anexo **D** al trabajo.

1.6.3.5 Preparar mediciones. Para tabular se determina codificar el cuestionario, permitiendo obtener datos fiables y medibles de las variables cuestionadas, y proceder al respectivo análisis de dichas mediciones.

1.6.3.6 Población de estudio. Población: “conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

El uso de población finita se establece para el estudio, además se posee acceso a todas las unidades poblacionales a investigar. Se determina realizar uso de técnicas de censo y no por muestreo, al encuestar a todos y cada uno los elementos de la población previamente definida, en este caso la población de estudio es el personal que actualmente trabaja, prestan sus servicios e interactúan en las actividades del Hotel Morasurco:

Número de colaboradores actuales o capital humano de Hotel Morasurco es de 1 trabajador público, 6 colaboradores de planta, 22 colaboradores en misión, 6 contratistas de prestación de servicios, y proveedores considerados en la investigación beneficiarios al **formular la etapa de organización y matriz de riesgos** del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo a quienes se aplicaría el instrumento de medición previamente diseñado.

1.6.3.7 Operacionalizacion de variables.

Cuadro 2. Variables Cuantitativas Discretas

	Variable	Definición	Indicadores	Dimensiones	Ítems
Realizar un diagnóstico analítico de la aplicación de la normatividad en temas del SG-SST del Hotel Morasurco.	Estudio de la realidad	Conocer el contexto actual del Hotel Morasurco en tema de seguridad y salud en el trabajo.	Nivel de conocimiento de la realidad	Conocimiento verídico de las posibilidades de realización un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo del Hotel Morasurco	¿Qué falencias existen en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo?
Formular el sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Hotel Morasurco.			Aplicabilidad en la formulación		
Socializar el sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.SG-SST con las directivas del Hotel Morasurco	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo Socialización	Interés y conocimiento para desarrollar y proteger el proyecto Herramienta que difunde información de manera responsable personalizada y masiva.	Aplicacion del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST para el Hotel Morasurco Alcance del tema socializado con todo el personal	Certificación de calidad Entusiasta participación del personal hotel-Directivas y colaboradores	¿La formulación, es fundamental para lograr la certificación de calidad? ¿Es de vital importancia la socialización del tema?

Fuente: la presente investigación

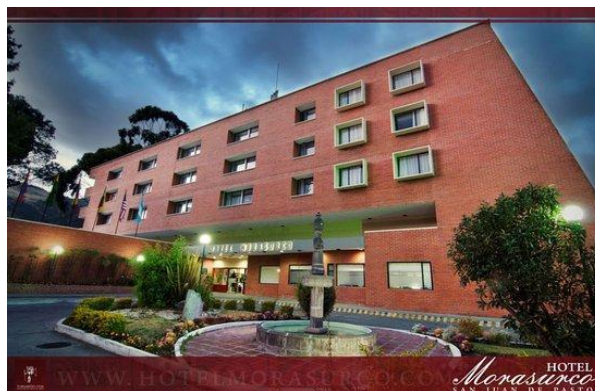
Las variables tienen que ver con el tema de la seguridad, es decir: riesgo, control, normatividad.

2. CARACTERIZACIÓN E HISTORIA DEL HOTEL MORASURCO

2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1.1 Reseña histórica.

Figura 1. Hotel Morasurco



Fuente: Hotel Morasurco

El hotel “Morasurco” se localiza en la Ciudad de San Juan de Pasto, la bien llamada “ciudad sorpresa de Colombia”, capital del Departamento de Nariño, ubicado en el Sur occidente de Colombia.

El Hotel Morasurco, estratégicamente está muy bien ubicado, se encuentra sobre la avenida de los estudiantes, reconocida como la zona rosa y de mejor esparcimiento y acogida por turistas, propios y visitantes, la cual la connota como una vía neurálgica para el desarrollo de la ciudad, considerada como la más importante de la capital, donde se ubican de los mejores restaurantes, cafés, boutique, sitios de interés, y clínicas de la ciudad.

Fue creado para ser el mejor hotel, es el único hotel de la región, hasta el momento, construido y planeado bajo los estándares hoteleros, toda su infraestructura, espacios y diferentes ambientes fueron dispuestos para la comodidad, los negocios, el descanso y los grandes eventos de la época.

El Hotel Morasurco es un hotel de trayectoria reconocido por su calidez, servicio y atención, es el hotel de tradición por ser el hotel pionero en la región y fue entregado en administración a la reconocida cadena Hotelera “Germán Morales e Hijos”, quien lideraba la hotelería en el País en ese entonces, cadena reconocida a nivel nacional e internacional, el hotel hoy día sigue prestando sus servicios a Turistas, usuarios, empresarios, gobierno, transeúntes, convenios empresariales, fiestas y agasajos etc.

Cuenta con salones, con capacidad mínima de 6 personas, y máxima hasta 500 personas, espacios reglamentados para capacitaciones, reuniones empresariales, reuniones familiares y fiestas. Con el avance de la actividad hotelera en la zona, surgió la necesidad de restaurar y modernizar sus instalaciones para brindar un mejor servicio a sus usuarios; empresarios y turistas acordes a un hotel de categoría.

TURNARIÑO LTDA, se constituyó inicialmente como SOCIEDAD HOTEL DE TURISMO MORASURCO LTDA., mediante escritura pública No 1425 del 29 de noviembre de 1.962, otorgada ante la Notaria Primera del Circulo de Pasto e inscrita en la Cámara de Comercio de Pasto el 20 de agosto de 1.962, bajo el número 3954 del libro IX, conformada por la corporación Nacional de Turismo, municipio de Pasto y empresa Colombiana de Turismo S.A.²¹

El Hotel Morasurco inicia sus servicios en el año 1.970, bajo el gobierno de Carlos Lleras Restrepo, ante la gran demanda de empresas de los sectores Industrial y Comercial del Estado, es entregado a la firma “Organización Hotelera German Morales e Hijos, GMH”., Cadena hotelera en el manejo de 15 hoteles de gran importancia a nivel nacional e internacional.

En 1979 cambio su razón social, antes mencionada (Sociedad Hotel de Turismo Morasurco Ltda.), por el de **PROMOTORA DE TURISMO DE NARIÑO LTDA.** Con su sigla **TURNARIÑO LTDA**, mediante escritura pública 3540 del 07 de noviembre de 1979, otorgada ante la Notaría Segunda del Circulo de Pasto e inscrita en la Cámara de Comercio de Pasto el 20 de agosto de 1.992, bajo el número 3955 del libro IX, integrada por la corporación CNT (89.91), Departamento de Nariño (9.68), municipio de Pasto (0.38) y Cumbal (0.03 por ciento).

²¹ Notaria 1 Pasto, Escritura Pública No. 1425 del 29 de Noviembre de 1962.

En el departamento de Nariño, **LA PROMOTORA DE TURISMO DE NARIÑO LTDA.** Pionera en el desarrollo hotelero y turístico de la región, con su operación en servicio, EL Hotel Morasurco es reconocido como el hotel pionero e insigne de la ciudad de Pasto su capital, posicionándose en el suroccidente de Colombia y a nivel nacional e internacional.

Los estatutos de **TURNARIÑO LTDA**, establecidos en la escritura pública No 1425 del 29 de noviembre 1.962, han sido modificados mediante diversas REFORMAS DE ESTATUTOS, la última de las cuales, es decir la que se encuentra vigente, corresponde a la Escritura Pública No 5.085 del 24 de septiembre del año dos mil ocho (2008), otorgada ante la Notaría Cuarta del Círculo de Pasto.

San Juan de Pasto, ciudad reconocida por sus carnavales de Blancos y Negros, declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad, hace de la ciudad que los días 3, 4, 5, 6 y 7 de Enero, sea visitada por turistas de todo el mundo; por su turismo religioso en la temporada de semana santa es también visitada para admirar los templos de gran relevancia y de observar la arquitectura de sus iglesias, igualmente conjuga los tesoros coloniales, admirados por sus visitantes y fascinados por la artesanía única en el mundo y relevante de Mopa Mopa barniz de Pasto para aquellos turistas que disfrutan de la estancia en Pasto, es por esto que el hotel cada día debe robustecerse y hacer sentir a sus colaboradores y socios como el mejor de la región²².

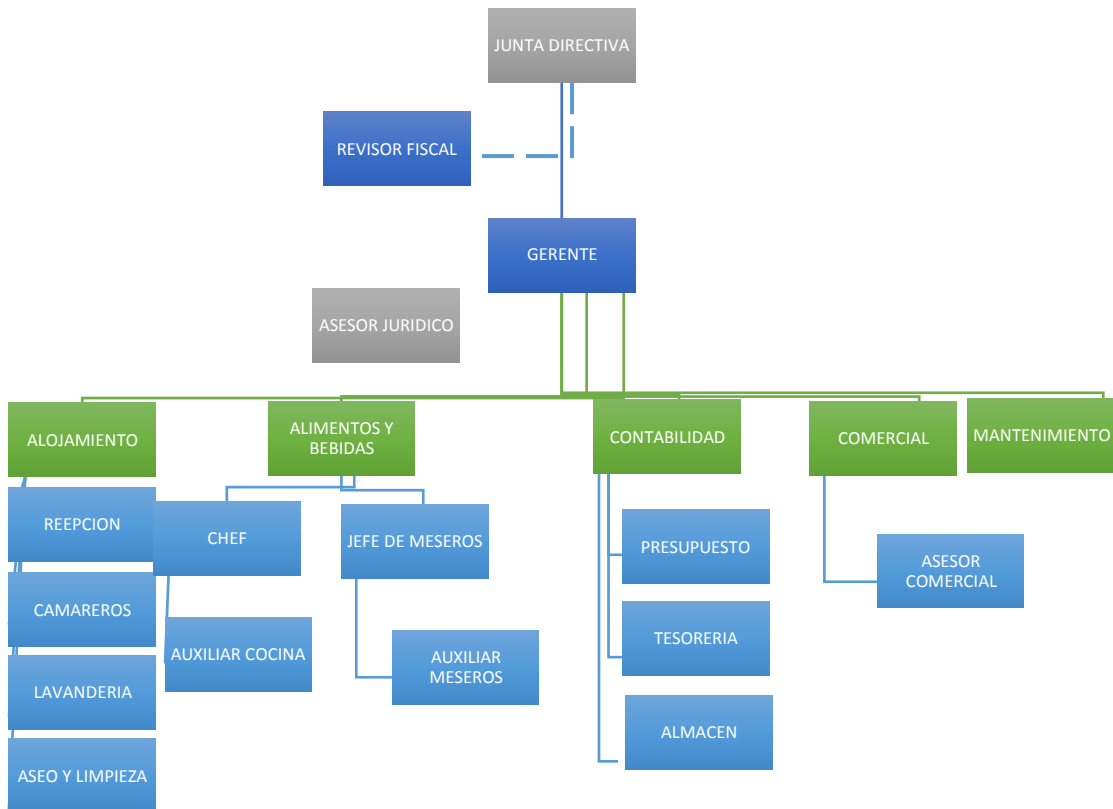
Actividad económica: El Hotel Morasurco es una empresa dedicada al sector hotelero, al servicio de alimentos y bebidas y servicios complementarios; cuenta con 60 Habitaciones, de las cuales 6 son suites, 25 dobles matrimoniales y 29 twins, debidamente equipadas con Lencería Duvet, Trought, sábanas de 180 hilos.

Servicios: cuenta con los servicios de alojamiento, Room Servir/Caja de Seguridad en Recepción, TV LCD de 32" Cable Satelital e Internet Wifi, lavandería, servicio de transporte, además de sus servicios complementarios como alimentos y bebidas, Catering, salones para eventos sociales y empresariales, Zona húmeda (turco), parqueadero quienes apoyan los servicios en hotelería y complementa la experiencia de nuestros clientes.

²² EL TIEMPO (2019). Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/historias-el-tiempo/historia-del-carnaval-de-negros-y-blancos-311110>

2.1.2 Organigrama

Figura 2. Organigrama Hotel Morasurco



Fuente. Hotel Morasurco 2017

2.1.3 Misión

La Promotora de Turismo de Nariño Ltda. pionera en el desarrollo hotelero y turístico de la región, promueve el desarrollo y bienestar de sus colaboradores y partes interesadas, a través de unidades estratégicas de negocio cumpliendo con los requisitos legales, comprometida con programas de sostenibilidad, responsabilidad social, corporativa y gestión integral para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes regionales, nacionales e internacionales²³.

²³ MESIAS, Gerardo Eugenio. Plan Estratégico Hotel Morasurco (2017).

2.1.4 Visión - 2020

Ser la Promotora de Turismo de Nariño, líder en el mercado hotelero y turístico de la región, proyectando la buena imagen del departamento, a través de prácticas de responsabilidad social y turismo sostenible, con personal altamente calificado.²⁴

2.1.5 Principios corporativos.

Cuadro 3. Principios corporativos²⁵

LEALTAD	• Nuestros empleados tienen una actitud de profundo compromiso con la empresa, sus compañeros y nuestros clientes.
VOCACION DE SERVICIO	• Nuestra prioridad es la satisfacción del cliente, brindándole un servicio de excelencia enfocado en el cumplimiento y la calidez humana en el trato.
TRABAJO EN EQUIPO	• Trabajamos con entusiasmo, manteniendo una comunicación efectiva, aportando diferentes puntos de vista, que permite engrandecer las ideas de todos
INNOVACION	• Actualizamos los servicios según las necesidades del mercado y los cambios tecnológicos de vanguardia.
HONESTIDAD	• Actuamos con honradez e integridad siguiendo los más altos principios éticos con transparencia y rectitud en nuestras acciones públicas y privadas
SEGURIDAD Y SALUD	• Tenemos un firme compromiso con la salud y seguridad de los empleados, manteniendo el lugar de trabajo sano y libre de accidentes
CONCIENCIA AMBIENTAL	• Desarrollamos nuestros procesos cuidando el medio ambiente de manera comprometida y amigable

Fuente: Hotel Morasurco 2017.

²⁴ MESIAS, Gerardo Eugenio. Plan Estratégico Hotel Morasurco (2017)

²⁵ Ibid., p.13.

3. ANÁLISIS DEL ENTORNO-TERRITORIO PASTO NARIÑO

3.1 RASGOS GENERALES DEL CONTEXTO

3.1.1 Ámbito Internacional.

El hotel Morasurco en el ámbito internacional presta sus servicios a empresas como la alianza francesa, familias de adopción de niños, visitantes y empresas del vecino País del Ecuador, empresas japonesas en Alianza con empresas colombianas, cuyo porcentaje de visitantes en el año 2015 fue del 41%. Informe de COTELCO (Asociación hotelera y turística de Colombia). Año 2015²⁶.

El hotel por hacer parte de una entidad estatal como la Gobernación del Departamento de Nariño y las alcaldías de la ciudad de Pasto y Cumbal, cuenta con la mayor participación departamental en la constitución del porcentaje del hotel que se encuentra constituido hasta la fecha así: Gobernación de Nariño 63.18%, Alcaldía de Pasto 35.89% y Alcaldía de Cumbal 0.93% para un total del 100%²⁷. Motivo o razón por el cual se suscriben muchos convenios a nivel internacional, dando relevancia al hotel insignia del departamento, posicionándolo y teniendo reconocimiento como uno de los mejores hoteles de la ciudad a nivel Internacional.

3.1.2 Ámbito Nacional.

Hotel Morasurco, insigne de la ciudad, es una Empresa pionera de la industria Hotelera en el Departamento de Nariño, ubicado en el mejor sector residencial de Pasto; ahora en manos de sus propietarios, TURNARIÑO LTDA, Empresa Industrial y Comercial del Estado; ha logrado el posicionamiento en el sector hotelero, estableciéndose como símbolo de la región, gracias al apoyo de todos los que han depositado su confianza, en la organización de sus eventos y en el alojamiento de sus más importantes invitados empresariales, estatales y privados tales como: Gobernación de Nariño, Alcaldía de Pasto, Instituto Departamental de Salud, Caja de Compensación familiar de Nariño COMFAMILIAR. ICBF, Policía Nacional, OIM, Fundación Hospital San Pedro, Laboratorios Farmacéuticos,

²⁶ ASOCIACION HOTELERA Y TURÍSTICA DE NARIÑO COTELCO.

²⁷ Ibid. p.1.

Empresas de Gas, Empresas licoreras, Universidades, Agencias de Viajes: Aviatour, BCD Travel, Corredores de Seguros, Equidad Seguros, Empresas Radiales: Caracol, RCN, Avianca; Equipos de Fútbol, Sector Automotriz, Productos Cárnicos, Clínicas entre otros.

PASTO: Pasto es un municipio colombiano, capital del Departamento de Nariño y ostenta el nombre de San Juan de Pasto, se ubica al suroccidente de Colombia en la región andina. Es reconocida como ciudad teológica por excelencia, ciudad sorpresa, su lema: “muy noble y muy leal ciudad de San Juan de Pasto”.

Durante la época prehispánica fue parte del Imperio inca, asimismo, fue el centro administrativo, cultural y religioso de la región desde la época colonial durante el siglo XIX, debido a la aguerrida defensa de la ciudad que protagonizaron sus habitantes en la Independencia de Colombia, se le conoció como «La Leona de los Andes» La ciudad de Pasto, actualmente es también conocida como «Ciudad sorpresa de Colombia»²⁸.

Como capital del departamento, alberga las sedes de la Gobernación de Nariño, la Asamblea Departamental, el Tribunal del Distrito Judicial, la Fiscalía General de la Nación, y en general sedes de instituciones de los organismos del Estado. Su cabecera municipal es la décimo séptima ciudad más poblada de Colombia²⁹.

Toponimia

El nombre de la ciudad y del municipio viene del etnónimo de los pastos, Pas=gente y to=tierra o gente de la tierra, habitaba el altiplano de Carchi e Ipiales a la llegada de los conquistadores españoles. Los pastos fueron un pueblo industrial, agricultor y conocedor del algodón, y se destacaron por sus tejidos.

Pasto, es el nombre oficial del municipio, y su cabecera municipal que corresponde al área urbana, se conoce como San Juan de Pasto, en honor a su patrono San Juan Bautista³⁰. Actualmente el alcalde la Ciudad de San Juan de Pasto es el señor Pedro Vicente Obando.

En el año de 1.537, el 24 de junio fue fundada la Ciudad, cumplió 481 años. Tiene una superficie 1.181 km, una altitud media 2.527 metros sobre el nivel del mar,

²⁸ ALCALDÍA DE PASTO. Recuperado de: <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio>

²⁹ ECURED. Pasto – Colombia. Recuperado de: [https://www.ecured.cu/Pasto_\(Colombia\)](https://www.ecured.cu/Pasto_(Colombia))

³⁰ Ibid. p.1

máximo volcán galeras 4.276 metros sobre el nivel del mar, el clima oceánico mediterráneo 14 grados centígrados promedio. Población (2.018) habitantes 455. 863. pastuso o pastense.

El área del municipio de Pasto fue habitada por los indígenas Quillacingas, quienes estuvieron bajo dominio del imperio incaico poco antes de la llegada de los españoles. No existe unanimidad y certeza entre historiadores y cronistas sobre el fundador y la fecha exacta de fundación de la ciudad, que inicialmente se llamó Villaviciosa de la Concepción de la Provincia de Hatunllacta.

La ciudad fue fundada dos veces. La primera fundación algunos historiadores consideran que fue realizada por el adelantado Sebastián de Belalcázar en 1537 y en el sitio que hoy es ocupado por la locación de Yacuanquer; el traslado posterior a su situación actual en el Valle de Atriz, o segunda fundación, la llevó a cabo Lorenzo de Aldana cuando llegó a pacificar la región en 1539. Otros historiadores mencionan a Pedro de Puelles, como el fundador que fue el primer teniente de gobernador de la ciudad y también se hace mención del capitán Rodrigo de Ocampo, así como el capitán Gonzalo Díaz de Pineda³¹.

Aunque el historiador Emiliano Díaz del Castillo, menciona que el poblamiento se llevó a cabo entre el 20 de febrero y el 16 de marzo de 1537 y que la «fundación» fue el 19 de agosto de 1537, el Concejo Municipal de Pasto, por razones prácticas, ante la proximidad de la conmemoración del cuarto centenario de la fundación, mediante Acuerdo núm. 30 del 23 de agosto de 1938, resolvió aceptar el 24 de junio de cada año, día de San Juan Bautista, santo patrono de la ciudad, como fecha oficial del onomástico conmemorativo.

³¹ Ibid., p.1

Figura 3. Ciudad de Pasto



Fuente: <https://diariodelsur.com.co/noticias/local/habitantes-de-los-cristales-pasto-denuncian-que-no-hay-ayuda-320695>

3.1.3 Otros aspectos regionales o locales.

- Empresas constituidas en la región, como, por ejemplo: Emas, Cedenar, Montagas; agremiaciones, asociaciones, fundaciones, y Universidades regionales.
- Culturalmente; se está proyectando un centro cultural donde se expone la cultura propia de la región presentando de esta manera arte, música, folklor y gastronomía.
- Ciencia y salud; La clínica Bellatrix ofrece servicios de cirugía estética y salud, contemplado en el turismo de salud, los hoteles ofreciendo los servicios y estadía para los clientes que llegan a la ciudad.
- La publicidad: “ voz a voz” nos proporciona una ventaja para el crecimiento en las ventas por el buen nombre ya reconocido.

3.1.4 Problemática.

El entorno de la empresa turística argumenta que “Las empresas turísticas muchas veces son mutantes, ya que tienen que adaptarse al entorno”³². Se entiende por entorno el conjunto de elementos y circunstancias internas y externas que influyen en las decisiones empresariales; para el caso de esta investigación los factores problemáticos que afectan el entorno empresarial del sector hotelero se describirán en el siguiente punto.

3.2 FACTORES RELACIONADOS

3.2.1 Factores políticos.

El Hotel por pertenecer al sector público se encuentra inmerso en decisiones políticas a nivel Departamental y Municipal que perjudica la estabilidad laboral de un periodo de Gobierno con respecto a otro. En cuanto a políticas Nacionales afecta la entrada y salida del turista, como lo es la inmigración y emigración, donde por ser zona de frontera influye directamente la demanda y oferta del servicio turístico. A nivel regional la decisión gubernamental en cuanto a cambios de vías, políticas de impuestos, apoyo Gubernamental a la empresa como es el caso en mención. Y, por último, políticas de empleo, beneficios a inversionistas, e ideología política como empresa estatal.

3.2.2 Factores económicos.

Factores fundamentales que influyen en el desarrollo económico de una región, entre ellos se encuentra el deseo de inversión, el ingreso per cápita de sus habitantes, y altos niveles impositivos que hacen lento el crecimiento económico regional y por ende perjudica el desarrollo económico de una empresa. La economía del departamento de Nariño está sustentada en la prestación de servicios financieros, de salud, transporte, educación, el comercio, la actividad agropecuaria, la agroindustria, las artesanías, industria del cuero y marroquinería, madera y turismo.

³² ENCICLOPEDIA VIRTUAL. GESTIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA. El Entorno de la Empresa Turística. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/entorno-empresa-turistica.html>

El principal sector económico es el agropecuario. Los cultivos de mayor importancia son la papa, cacao, maíz, trigo, cebada (uno de los pocos lugares de Colombia donde todavía subsisten estos cultivos), café, frijol, plátano, caña panelera, palma aceitera, zanahoria, olluco, arveja, haba y quinua.³³

Las agroindustrias más importantes son la harinera y la aceitera. Según informe de la ONU de 2015, este departamento es uno de los mayores productores de hoja de coca en el país, lo que lo ha convertido en el blanco de numerosos ataques terroristas por parte de los grupos al margen de la ley como la guerrilla de las FARC y el ELN, en alianza con las bandas criminales, quienes buscan el control de estos sembrados para la fabricación de cocaína, además del acceso presuntamente cómodo que ofrece la salida de este alcaloide a través del puerto del municipio de Tumaco, perteneciente a este departamento³⁴.

La actividad ganadera en el departamento es principalmente ganado vacuno, porcino, equino, caprino y ovino. En la zona costera, principalmente Tumaco, la pesca fluvial y marítima es una de las actividades con mayor predominancia la cual cuenta con un puerto marítimo pesquero y donde esta industria hace mayor incidencia sobre el océano pacífico, así como la cría del camarón. Además, por Nariño cruza el oleoducto transandino que transporta el petróleo del Putumayo y Ecuador, hasta Tumaco.³⁵

La minería que fue actividad central en la colonia, aún produce 1 millón 700 mil gramos de oro y 350 mil de plata además de platino, el principal municipio orifico de Nariño es Barbacoas; buena parte de la actividad minera de la zona es explotada de manera ilegal, que termina siendo fuente de financiación para los grupos guerrilleros y las bandas criminales³⁶.

Existen unos 600 establecimientos industriales, la mayoría pequeña y mediana. Se destacan las industrias de cuero, madera y lana. La actividad comercial es importante por el desarrollo del comercio fronterizo con Ecuador y el puerto de

³³ NARIÑO – COLOMBIA. Blogspot. Recuperado en: <http://colombianari.blogspot.com/2013/09/economia.html>

³⁴ Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Gobierno de Nariño. Colombia. Monitoreo de Cultivos de Coca 2014. Julio 2015 https://www.unodc.org/documents/crop-monitoring/Colombia/Colombia_Monitoreo_de_Cultivos_de_Coca_2014_web.pdf

³⁵ TURINCO –COLOMBIA. Nariño. Recuperado de: <http://destinos.colombiaturinco.com/destino-nari%C3%B1o.html>

³⁶ TURINCO –COLOMBIA. Nariño. Recuperado de: <http://destinos.colombiaturinco.com/destino-nari%C3%B1o.html>

Tumaco. A través del puerto marítimo de Tumaco se movilizan productos como hidrocarburos, petróleo proveniente de Putumayo, aceite de palma y productos pesqueros incluidos el cacao y el plátano³⁷.

3.2.3 Indicadores económicos de Nariño

De acuerdo a las estadísticas del DANE, El bajo nivel de empleo de calidad y de ingresos, se refleja en mayores índices de pobreza, indigencia y Necesidades Básicas Insatisfechas - NBI - de la población de Nariño con relación a la del resto del país³⁸.

Tabla 1. Necesidades básicas insatisfechas

DANE: Necesidades Básicas Insatisfechas - NBI, por total, cabecera y resto, según departamento y nacional a diciembre 31 de 2008.			
ENTIDAD	Personas en NBI		
	Cabecera	Resto	Total
	Prop (%)	Prop (%)	Prop (%)
TOTAL NACIONAL	19,64	53,53	27,78
NARIÑO	26,09	59,32	43,79
PASTO	11,07	38,48	16,2
IPIALES	17,67	57,67	30,66
TUMACO	48,74	48,66	48,7

Fuente: DANE

Sin embargo, si se compara la situación entre los dos últimos censos, en 1993 Nariño tenía un NBI del 56.3% que se redujo al 43.8% en el 2005, mientras el

³⁷ NARIÑO – COLOMBIA, Op.cit., p.1

³⁸ NARIÑO – COLOMBIA. Blogger. Economía en Nariño. 2019. Recuperado de: <http://lapizzzz.blogspot.com/p/economia.html>

índice de condiciones de vida se elevó del 57.02% al 69.25% en el mismo periodo³⁹.

Con el análisis de las cuentas económicas del municipio de Pasto, se detecta que la dinámica de la economía de este municipio, se ha caracterizado por ser cíclica y además volátil.

La expansión de la economía local durante 2006-2007, es contrarrestada por la apreciable recesión económica de 2008-2009, mostrando una tendencia decreciente del crecimiento económico local, comportamiento contrario al crecimiento económico, sostenido y significativo, necesario para generar los niveles de empleo que la ciudad necesita y reducir la alta tasa de desempleo existente⁴⁰.

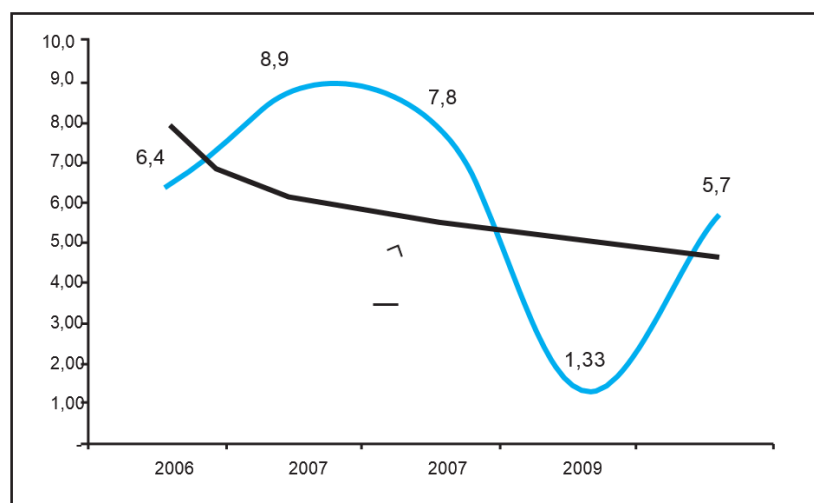
Dicha volatilidad estaría advirtiéndole que la economía del municipio es muy sensible a choques, o perturbaciones, derivadas de las políticas económicas nacionales y regionales, incluida las externas, dado el carácter de frontera que tiene el departamento de Nariño, del cual Pasto es su capital⁴¹.

³⁹ CENTRO DE ESTUDIOS DE DESARROLLO REGIONAL Y EMPRESARIAL- CEDRE. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. Cuentas Económicas del Municipio de Pasto. 2005-2010. Recuperado de: <http://cedre.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2016/12/portafolio-cedre.pdf>

⁴⁰ MESA, Ramón Javier, RESTREPO, Diana Constanza; AGUIRRE B, Yenny Catalina. Crisis externa y desaceleración de la economía colombiana en 2008-2009: coyuntura y perspectivas. Perfil de Coyuntura Económica No. 12, diciembre de 2008, pp. 31-67 © Universidad de Antioquia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pece/n12/n12a2.pdf>

⁴¹ ORTIZ BENAVIDES, Edinson, ERAZO, Iván Freddy, BURGOS, Marco Antonio. EDUCACIÓN EMPLEO E INGRESOS EN EL MUNICIPIO DE PASTO: UN ESTUDIO DE DATOS PANEL 2008 – 2010. Junio 2015 Pasto Vol. 16 No. 1. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.151601.30>.

Gráfica 1. Necesidades básicas insatisfechas

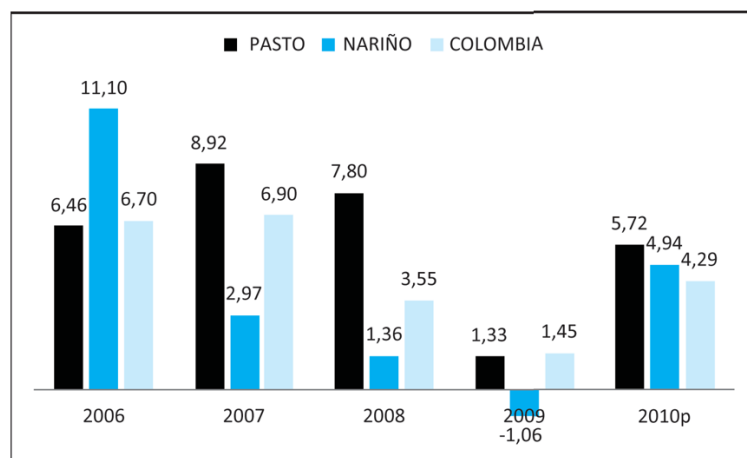


Fuente: DANE

No es menos importante la sensibilidad de la economía municipal a perturbaciones derivadas de fenómenos sociales presentes en el departamento de Nariño, como el conflicto armado y el narcotráfico, con sus secuelas de violencia y desplazamiento forzado, cuya necesaria atención causa una presión, fundamentalmente, sobre los recursos públicos, que puede propiciar un menor dinamismo de la economía local; elementos coyunturales como el conocido caso de las pirámides o el de la amenaza volcánica, sin duda son factores que en su momento perturbaron fuertemente el comportamiento económico de la ciudad de Pasto⁴².

⁴² Ibid., p.1

Gráfica 2. Tasa de variación anual del PIB. Pasto, Nariño, Colombia. 2006 - 2010



Fuente: DANE

Artesanía y negocios culturales

El sector artesanal en el Departamento de Nariño, es el eje principal para el desarrollo de su producción con un 14.34% de contribución de mano de obra y desarrollo artesanal para el país, por lo tanto, el departamento de Nariño es clasificado como el **principal centro artesanal de Colombia**.

El sector artesanal del departamento tiene un alto potencial, gracias a la tradición artesanal, diversa y extensa acogida de personas vinculadas de manera directa e indirecta a las actividades del negocio, además cuenta con procesos adelantados en materia de innovación y normalización de la producción artesanal⁴³, representado en el sector de la región.

Entre las **ventajas comparativas** del sector se afirma que los artesanos nariñenses generan más de 10.000 empleos directos e indirectos, las mujeres logran ocupar un número significativo en el sector artesanal, encontrando una fuente de empleo, suficiente oferta de mano de obra cualificada en diferentes oficios.

Sus principales **ventajas competitivas** están asociadas a que el departamento de Nariño es un Centro de Cultores y Maestros de los oficios artesanales, donde

⁴³ GARCÍA POSADA, Jorge Eduardo. Artesanías de Colombia. Laboratorio de Innovación y diseño – Nariño. Octubre 3 de 2019. Recuperado de: http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_proyectos/laboratorio-de-innovacion-y-diseno---narino_8925

surgen tres cadenas productivas reconocidas y debidamente organizadas y estructuradas: Mopa-Mopa, Iraca y Fique, que cuentan con acuerdos de competitividad, y las fuentes de materias primas en su mayoría son de origen regional, conocimiento y manejo de las técnicas y oficios artesanales. El mopa-mopa o **Barniz de Pasto es la técnica única en el mundo**, por lo cual constituye un **patrimonio cultural de la región**, y muchos de los artesanos de las cadenas productivas de la iraca y mopa-mopa certifican su producción bajo el Sello de Calidad “Hecho a Mano”, otorgado por el ICONTEC como productos artesanales posicionados a nivel regional, nacional e internacional⁴⁴.

Factores Sociales: como unidad social, las empresas inciden en la cultura, tradiciones, gustos, hábitos, quienes crean una incertidumbre para la empresa del país receptor, dado a los cambios sociales y el nivel de las diferentes culturas de los turistas, al igual que el nivel educativo y el poder adquisitivo que tiene cada individuo. Como los seres humanos necesitan interrelacionarse entre sí, las empresas como unidad dinámica también intercambian recursos con el ambiente externo, como todos los elementos ajenos a la organización que son relevantes para su funcionamiento, donde se plantea que las empresas en general por sí solas no son autosuficientes.

Figura 4. Plaza de Nariño-San Juan de Pasto



Fuente: <https://diariodelsur.com.co/noticias/nacional/con-historia-arte-y-m%C3%BAsica-conmemoran-onom%C3%A1stico-de-pasto-103384>

⁴⁴ HERNÁNDEZ, Pablo Emilio. Estudio de la cadena productiva de las artesanías en Nariño. Cámara de Comercio de Pasto. Febrero 2013. Recuperado de: [coes.udeanr.edu.co>pluginfile>Estudiodelacadenaproductivadeartes](https://coes.udeanr.edu.co/pluginfile/>Estudiodelacadenaproductivadeartes).

ARTES PLÁSTICAS: La ciudad Pasto, cuna de destacados artistas como los pintores (maestros) reconocidos: Isaac Santacruz, Carlos Santacruz, Manuel Guerrero Mora y Homero Aguilar entre otros, cuyas obras son conocidas y apreciadas a nivel local, nacional y reconocidas a nivel mundial, internacional⁴⁵.

MÚSICA: El trío, tradicional instrumento de cuerda que deleita las reuniones y ameniza las fiestas interpretando generalmente boleros y música colombiana como bambucos y pasillos. La actividad de grupos de música andina latinoamericana son muy importantes también, San Juan de Pasto es cuna de compositores de renombre nacional e internacional como Doña Maruja Hinestroza de Rosero autora del pasillo *El Cafetero* y Raúl Rosero Polo reconocido compositor, arreglista y director de orquesta. "La Guaneña", canción de autor anónimo, mencionada ya como himno de guerra en la batalla de Ayacucho, es el ícono más representativo de la música de Pasto⁴⁶.

Escenarios Culturales

Figura 5. Plaza del Carnaval de San Juan de Pasto



Fuente: Foto: Diego Mauricio Ortíz
<http://pagina10.com/web/el-fantasma-de-la-plaza-del-carnaval/>

- **Teatros y auditorios**

Los teatros y auditorios, con que cuenta la ciudad de Pasto son pocos, algunos escenarios importantes como el teatro Imperial de la Universidad de Nariño, de

⁴⁵ GUERRERO ORTIZ, Mario. Pasto Tierra Cultural. Cultura. Recuperado de: <https://pastotierracultural.jimdo.com/el-municipio/cultura/>

⁴⁶ Ibid. p.1

arquitectura clásica en U o en herradura inaugurado en 1922, con capacidad para 500 espectadores en su platea y los cuatro pisos de palcos, fue **declarado Bien de Interés Cultural de Carácter Nacional por el Ministerio Nacional de Cultura** en 1998. Desde el año 2000 es administrado por la Universidad de Nariño que lo adquirió y restauró⁴⁷.

En marcha se encuentra el teatro al aire libre denominado Agustín Agualongo con una concha acústica y administrado por la alcaldía, entre otros mas pequeños podemos citar, salas teatrales pertenecientes a los colegios privados como el Liceo de La Merced Maridiaz, el colegio San Francisco Javier, el colegio San Felipe Neri (Teatro Francisco de la Villota), el colegio de las hermanas Bethlemitas⁴⁸ y el Coliseo teatro del CESMAG Pasto.

- **Museos**

Los principales Museos dentro de la ciudad para visitar son: el Museo del oro del Banco de la República, el Museo Taminango de Artes y Tradiciones Populares de Nariño, el Museo Juan Lorenzo Lucero (Casa Mariana), y el Museo Taller Alfonso Zambrano, igualmente existe un museo del Carnaval de negros y blancos, en donde se exhiben las figuras de algunas carrozas ganadoras del primer premio⁴⁹ en el barrio Pandiaco, abierto al publico para sus visitantes, propios y turistas.

- **Centros culturales**

En el Banco de la República de la ciudad, se encuentra el centro cultural "Leopoldo López Álvarez" que cuenta con biblioteca general, temática del departamento de Nariño en actos Infantiles, salas de exposición, salones de uso múltiple y un vestíbulo que se habilita para pequeños conciertos.

La nueva plaza del carnaval, obra realizada por la Alcaldia de Pasto, para el desarrollo cultural de la región en especial para homenajear los carnavales de negros y blancos, desde el año 2004, **la Plaza del Carnaval y la Cultura**, ubicación construida en el antiguo y original terminal de transportes de la ciudad; planeada y diseñada como proyecto de renovación urbana, y sobre todo para darle un escenario al Carnaval de Negros y Blancos, su forma se debe y se

⁴⁷ Ibid. p.1.

⁴⁸ Ciudad Sorpresa. Conociendo nuestra ciudad. Blogger. 2010. Recuperado de: <http://ciudaddepasto156.blogspot.com/p/conociendo-nuestra-cuidad.html>

⁴⁹ Ibid. p. 1.

concibió así para facilitar mayor visibilidad a los espectadores e interesados en los desfiles carnestolendicos, que muestran todo su esplendor al atravesarla.⁵⁰.

Encuentros culturales

Desde la gobernación del Dr Antonio Navarro Wolf en el año 2009 en la ciudad de Pasto se realiza anualmente en agosto el Encuentro Internacional de Culturas Andinas. En el 2011 y con el lema "Tiempo de florecer" el evento se celebra del 13 al 21 de agosto con participación de países del área andina, así como invitados de España, Cuba, Alemania, EUA, México y Guatemala.⁵¹

- **Artesanías**

Los artesanos pastusos de marroquinería así como de la madera, ebanistas y talladores, son famosos desde la época de la colonia, mostrando sus habilidades de ancestros y comercializando su importante producto artesano de gran valor y colorido trabajo manual.

Figura 6. Plato de madera decorado con barniz de Pasto



Fuente: <http://ciudaddepasto156.blogspot.com/p/conociendo-nuestra-cuidad.html>

Pero la más característica y original de las manifestaciones culturales y artesanales de los pastusos es la elaboración de utensilios de madera tallada y cubierta con una resina obtenida del fruto de un arbusto de la selva andina, llamado Mopa - Mopa; utilizan una técnica refinada manual que data del periodo prehispánico, conocida como **Barniz de Pasto**. El refinamiento alcanzado permite

⁵⁰ Ciudad Sorpresa, Op. Cit. p.1

⁵¹ GUERRERO. Op.Cit. p.1

obtener objetos utilitarios o decorativos de gran belleza y mérito artístico que trascienden lo artesanal.

De la misma manera, la artesanía de *enchapado en tamo* de objetos de madera es característica de las manos nariñenses utilizar delgadas láminas vegetales coloreadas, obtenidas de la paja de cereales, con las cuales se elaboran dibujos y figuras con resultados semejantes a los de la taracea o marquetería.⁵²

Gastronomía

En la gastronomía las mujeres son las ideales para la preparación de la comida típica nariñense, son laboriosas, dedicadas y muy pacientes al azar el cuy, preparar el sancocho de gallina cocida, la papa criolla, maíz tostado, chicharrón de cerdo, envueltos de maíz, como otros platos apetecidos de la región.

Figura 7. Gastronomía



Fuente: <http://unad2011gastronomia.blogspot.com/2011/10/platos-tipicos.html>

La gastronomía de la región y los platos representativos de la gastronomía típica de San Juan de Pasto (Colombia) son el producto del mestizaje, y la expresión de la fertilidad de las tierras y de la laboriosidad de la gente. El plato más característico y distintivo es el cuy asado a la brasa, El día 7 de enero se hace homenaje y se celebra el festival del cuy con gran acogida en el corregimiento de Obonuco como cierre del Carnaval de Negros y Blancos, es una fiesta de sabor gastronómico a la culminación del magno evento de los carnavales de Pasto que diríamos el desenguayabe del carnaval.

⁵² Ciudad Sorpresa, Op. Cit. p.1

Entre los postres más apetecidos se destaca el helado de paila y el dulce de chilacuan, amasijos como los quimbolitos y las empanadas de ajeño.⁵³

Una de sus bebidas representativas y típicas son los llamados "hervidos", que, como su nombre hace referencia, es una bebida caliente a base de jugo de frutas que puede ser de lulo, mora o maracuyá con un toque final de licor artesanal llamado "chupil" o aguardiente⁵⁴.

- **Fiestas:**

El día 6 de enero es el desfile magno del carnaval, aquí muestran toda la creatividad en sus carrozas, alegóricas a fechas especiales, obras, personajes etc, realmente es un espectáculo poder admirar la belleza y lo natural plasmado en el arte.

La carroza abajo presentada es la calle del colorado de Pasto, aquí se cumplió la navidad negra, según la historia hubo derramamiento de sangre al atacar a los pastusos y masacrarlos, ellos pertenecían a la corona española y Agustín Agualongo defendió ante Bolívar su ejercito.

Figura 8. El Colorado, obra magistral, carroza ganadora 2018. Carnaval de negros y blancos



Fuente: <https://www.eltiempo.com/colombia/cali/carroza-triunfadora-en-el-carnaval-de-pasto-168744>

⁵³ Ibid., p.1

⁵⁴ RUIZ, Karo. San Juan de Pasto... Ciudad Sorpresa. Gastronomía. Blogger. 2012. Recuperado de: <https://pasto26.blogspot.com/2012/11/gastronomia-los-platos-representativos.html>

La festividad principal es el **Carnaval de Negros y Blancos**, declarado **Patrimonio Cultural de la Nación** por el congreso de la República de Colombia en abril de 2002, y el 30 de septiembre de 2009 y hasta la fecha, incluido entre las listas del Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO; se celebra entre el 2 y el 7 de enero de cada año, principalmente el 4 de enero con la llegada de la familia Castañeda, el 5 de enero día de negros y 6 de enero día de blancos de cada año, con eventos y características que hacen de estas fiestas únicas en el país y en el mundo. Alrededor de estas fechas con el tiempo se han ido agregando otras celebraciones, siempre resaltando los rasgos característicos de la cultura local y regional, destacando lo más autóctono y vernáculo, constituyéndose en una referencia ineludible en el calendario de fiestas en Colombia y atrayendo un considerable número de turistas, por sus festividades populares en calles y plazas, desfiles de carrozas, comparsas y murgas con amplia participación popular.⁵⁵

- **Fiesta de la Virgen en La Cocha.**

En la cocha Nariño, comúnmente conocido,(laguna de la cocha) en el corregimiento de El Encano, a 20 Km, de Pasto, el 11 de febrero, se celebran actos litúrgicos y festivos en honor a la Virgen de Lourdes, a quien se rinde culto en una capilla ubicada en la isla "La Corota" situada en la Laguna de la Cocha, celebración que incluye una atractiva procesión nocturna de lanchas engalanadas para la ocasión⁵⁶.

- **Fiesta de las guaguas de pan.**

Fiesta ancestral agraria del solsticio de verano y que se celebra el día de San Pedro y San Pablo el 29 de junio, en los corregimientos de Jongovito, Genoy y Obonuco, en la cual se destacan altares con las figuras de pan llamados "castillos de guaguas de pan" a cargo de anfitriones o fiesteros⁵⁷.

⁵⁵ EXPORTACIONES TURISMO INVERSION MARCA PAISA. Procolombia. 30 Diciembre 2010. Recuperado de: <http://www.procolombia.co/archivo/a-partir-del-4-de-enero-viva-la-fieta-del-carnaval-de-negros-y-blancos-en-pasto>

⁵⁶ COLOMBIA. Turismo Web. San Juan de Pasto. Recuperado de: <http://www.colombiaturismoweb.com/DEPARTAMENTOS/NARINO/MUNICIPIOS/PASTO/PASTO.htm>

⁵⁷ Ibid. p.1.

Asociación Hotelera y turística de Colombia (COTELCO)

Entidad sin ánimo de lucro, creada en 1954, para fortalecer y agrupar los establecimientos que se ocupan de la industria hotelera. El gremio forma parte y está en contacto permanente con las organizaciones internacionales del turismo y el hotelaría mundial, trasladando eventos, experiencias y programas a sus hoteles afiliados⁵⁸. Pertenecemos al Consejo Empresarial de la Organización Mundial del Turismo “OMT”, a la Asociación Mundial de Hoteles y Restaurantes IHRA y a la Asociación Latinoamericana de Gremios de la Hotelaría⁵⁹.

3.3 ENTORNO DEMOGRÁFICO

Características de la población

Etnografía de Nariño: Los pastos, es una etnia indígena americana que habitaban junto con los Quillacingas en la franja andina, hoy día departamento de Nariño. Se encuentran tres grandes grupos en Nariño: los Serranos, los Afrodescendientes y los indígenas.

Los serranos están asentados en la parte interna del departamento, aproximadamente el 70% de la población total. Están ubicados en los principales centros urbanos como Pasto, Ipiales, Sandona, Linares, etc. Dentro de sus características principales están las de ser gente emprendedora y alegre, respetuosa de sus costumbres y tradiciones. Se debe destacar su sentido de pertenencia, en especial a su entorno familiar.

Los Afrodescendientes se encuentran principalmente en el litoral pacífico, se destacan básicamente por su jovialidad, sus principales centros urbanos son Tumaco, Barbacoas y Guapy⁶⁰. Los pueblos indígenas y las comunidades afrodescendientes han promovido dentro de sus comunidades diferentes modos de organización que responden a sus intereses y necesidades. Al interior de estas, existen formas organizativas de base según las características culturales y

⁵⁸ ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURISMO. Colombia. COTELCO. Capítulo Antioquia. Recuperado de: <https://www.cotelcoantioquia.org/>

⁵⁹ ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURISMO. Colombia. COTELCO. Capítulo Tolima y Alto Magdalena. Recuperado de: <http://cotelcotolima.com/servicios/>

⁶⁰ SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN CULTURAL SINIC. recuperado de: <http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AREID=3&COLTEM=216&IdDep=52&SECID=8>

procesos históricos propios. Estas diferentes organizaciones se han integrado a otras más amplias, tanto de carácter regional como nacional.

Los pueblos indígenas que habitan en Nariño son: Eperara Siapidara, Awá, Inga, Quillacingas, Pastos y Kofán, los cuales hacen presencia en veinticuatro municipios del departamento.⁶¹ Los indígenas se separan en dos grupos:

Cuaiqueres: localizados en los límites con el Ecuador, de estatura baja y características físicas peculiares. Su raza ha sido afectada por el apareamiento consanguíneo. Solo quedan unos pocos centenares que viven en malas condiciones y en su mayoría sometidos a los blancos. Su lengua es la mezcla de chibcha y quechua.

Quillacingas: aproximadamente 60.000 habitan en varias zonas del departamento de Nariño. Casi todos son campesinos indígenas, muy culturizados.

Los indígenas Awá del piedemonte occidental, Pastos (Past Awá) del altiplano de Ipiales-Túquerres, Quillacinga del piedemonte amazónico y Eperara de la costa Pacífica, fueron los pobladores originarios. Con la expansión del imperio Inca llegaron los indígenas que hoy viven en Aponte, los Inga, comunidades mitimakuna establecidas en las fronteras del Tahuantisuyo, a las cuales estaban integradas comerciantes de exportación e importación mindalakuna. Actualmente los indígenas son cerca del 10 % de la población del departamento.

La colonización española se estableció desde el siglo XVI, especialmente en la región andina y la población mestiza es hoy mayoría. De los esclavos africanos que fueron capturados desde entonces y traídos a América, y que en la región fueron la mano de obra para la minería del oro y los puertos, desciende buena parte de la población de la costa Pacífica, donde establecieron comunidades con culturas propias y territorios colectivos, algunas tempranamente, de los cimarrones fugitivos, y especialmente después de la abolición de la esclavitud en 1851⁶².

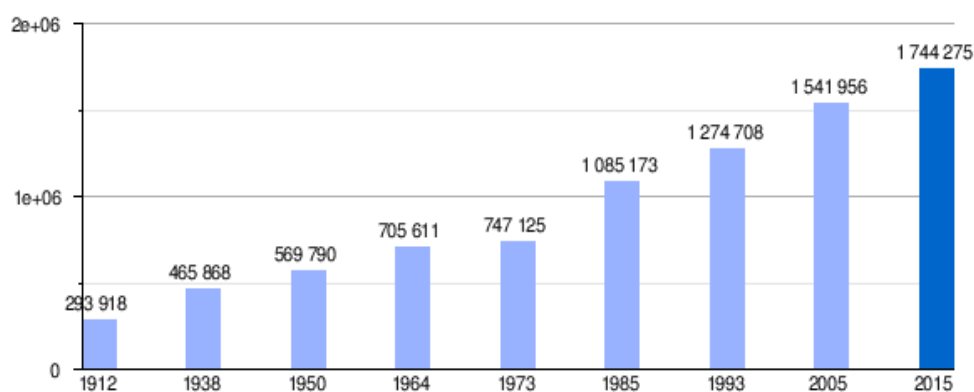
⁶¹ GASTÓN TRUCHET, Matías. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la construcción de la paz en Nariño, Colombia: un enfoque sobre la participación de la sociedad civil en el período 2010-2014. . Santa Fe, Febrero 2018, Argentina. Universidad Catoica de Santa Fe. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Licenciatura en Relaciones Internacionales. p.46. Recuperado de: <https://www.ucsf.edu.ar/wp-content/uploads/2015/08/TesinaTruchet.pdf>

⁶² PACIFICO COLOMBIANO. Historia de Nariño. 2012. Recuperado de: <https://pacificocolombiano.webnode.com.co/news/historia,-nari%C3%B1o/>

En Nariño la mayoría de la población aún vive en el área rural. El 43 % reside en las cabeceras municipales, el 57 % en el resto del departamento. El número total de habitantes llegará pronto a los 2 millones.

La población del departamento de Nariño, según condición de actividad, está distribuida en: 51% "económicamente activa", 20% estudiantes, 24% oficios del hogar, 1% jubilados y pensionados y el 4% en otra situación. De la población económicamente activa, el 56 % trabaja en el sector rural; el 53% son asalariados y el 32% de colaboradores por cuenta propia⁶³.

Gráfica 3. Evolución de la población del departamento de Nariño (1912-2015)
Población según censo



Fuente: Statoids.9 DANE.2

⁶³ MORA BOLAÑOZ, Sergio Andres, OBANDO MEZA, Fredy Enrique. Diseño del direccionamiento estratégico para la estación de servicio de combustible La Florida en el municipio de la Florida (N), periodo 2014- 2018. Universidad de Nariño. Administracion de Empresas. Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables. San Juan de Pasto. 2015. p. 79

Tabla 2. Población según proyección

Información Departamental	
Ciudad Capital	Pasto
Población 2015 (censo 2005- DANE)	1.744.228
Cabecera	860.986
Resto	883.242
PIB 2012 preliminar Millones de \$	9.854.000
Participación porcentual PIB Nacional	1,48%
Per Cápita (millones de pesos)	5,86
Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas	44
NBI CABECERA %	26
NBI Resto %	59,32
Recursos Presupuesto de Inversión 2015	1.903.069
Recursos Per Cápita 2015 (pesos)	
SGP Percápita	826.787
Inversión Percápita	1.091.067

Fuente: DNP-DIFP

• ETNOGRAFÍA

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN:

Departamento de Nariño, Colombia

Capital: San Juan de Pasto.

Mestizos & Blancos (70,42%)

Negros o Afrocolombianos (18,82%)

Amerindios o Indígenas (10,76%)

Gitanos (0,01%)⁶⁴

⁶⁴ DANE. Censo General 2005. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/censos/libroCenso2005nacional.pdf>

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO BÁSICO

En la época precolombina el territorio se encontraba habitado por varios pueblos indígenas, y durante la colonización se implementó la esclavitud africana, lo que ha dado como resultado una población actual bastante mestiza. El principal sector económico es el agropecuario, y se destacan otras actividades como el comercio, la pesca, la minería y las industrias del cuero, la madera y la lana.

En los últimos años, el conflicto armado vivido por el país se ha extendido a este departamento, que junto con otros constituyen una especie de corredor estratégico entre la zona costera y el centro del país. Se trata de una región en la que está presente la disputa del control territorial entre grupos guerrilleros, paramilitares y la fuerza pública, siendo un escenario para el tráfico de armas, drogas y fumigación de los cultivos de coca. En 2006 se encontraban en Nariño 41.133 personas desplazadas, lo que correspondía al 2,2% de la población del país en esa situación⁶⁵.

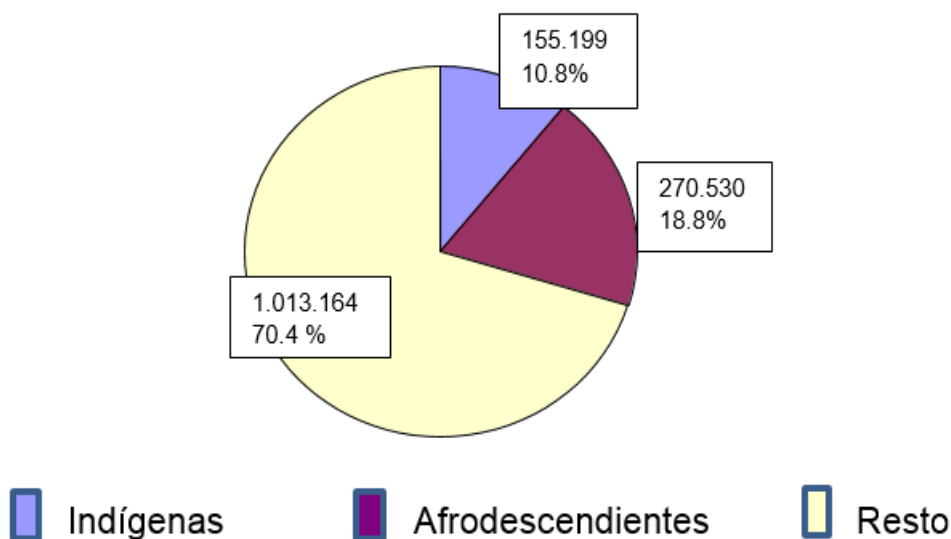
A continuación, se presenta un perfil sociodemográfico básico de Nariño, realizado en base al censo demográfico de 2005, que considera las principales características de su población y algunos indicadores relacionados con la salud y la educación. El análisis toma en consideración los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), compara la realidad departamental con la nacional y tiene en cuenta las dimensiones territoriales, étnica y de género, identificando las principales brechas de inequidad.

Según el censo de 2005, Nariño tenía casi un millón y medio de habitantes, exactamente 1.438.893, lo que representaba cerca del 3,5% de la población total del país. El 10,8% de esa población era indígena y el 18,8% afrodescendiente, lo que significa que se trata de un departamento con casi cuatro veces más indígenas y dos veces más afrodescendientes que el promedio nacional⁶⁶.

⁶⁵ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. CEPAL. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/areas-de-trabajo/poblacion-y-desarrollo>

⁶⁶ DANE. Censo general 2005. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/censos/libroCenso2005nacional.pdf>

Gráfica 4. Nariño: Distribución de la población según condición étnica

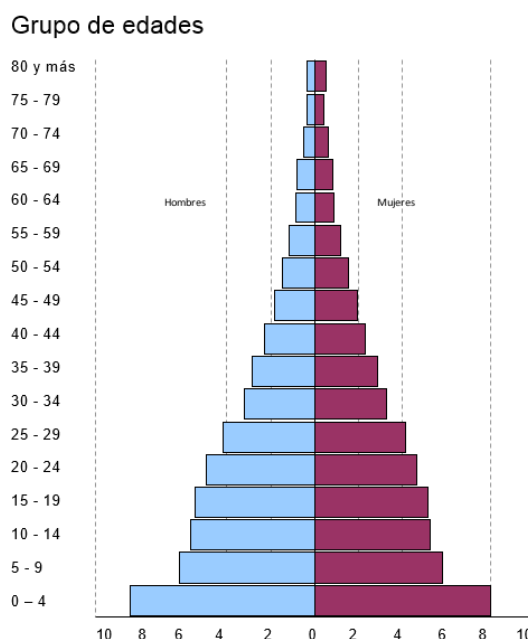


Fuente: DANE

La distribución en edad y género de las poblaciones de Nariño y Colombia, graficada en las pirámides presentadas a continuación, muestra que la población afrodescendiente del departamento es la más joven de las cuatro analizadas, seguida de la indígena. El resto de la población departamental tiene una distribución por edad más semejante a la nacional que está más envejecida. Las pirámides de edad más jóvenes de los indígenas y los afrodescendientes expresan los niveles de fecundidad y de mortalidad más altos de estos grupos étnicos. En el caso de los afrodescendientes, es decir, la población más joven, se destaca el mayor porcentaje de niños y niñas de cero a cuatro años (16,4% de su población total), así como la menor proporción de adultos mayores⁶⁷.

⁶⁷ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE. CEPAL. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/areas-de-trabajo/poblacion-y-desarrollo>

Gráfica 5. Distribución de la población indígena según edad y sexo, 2005



Fuente: CEPAL/CELADE, procesamiento especiales de microdatos censales

Los datos de este diagnóstico muestran que las tasas de mortalidad infantil y en la niñez de los indígenas y los afrodescendientes de Nariño están mucho más próximas entre sí, que con las del resto de la población, y que las de los indígenas son más bajas que las de los afrodescendientes.

Al comparar con los totales nacionales se observa que las tasas departamentales son inferiores en el caso de los indígenas y superiores en los demás grupos. Así, los datos sugieren una mayor probabilidad de los niños indígenas y afro descendientes de morir más tempranamente, a nivel nacional los primeros presentan la mayor tasa de mortalidad en la niñez (55,7 defunciones por cada mil infantes), mientras que la segunda mayor es la del afro descendiente de Nariño (55,3 por cada mil)⁶⁸.

⁶⁸ Ibid., p. 1.

3.4 MARCO LEGAL DE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Decreto 1072 de 2015.

El Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo (1072) compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas.

Desde el momento de su expedición (25 de mayo de 2015), el Decreto 1072 se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia.

El Decreto 1072, no modificó las normas preexistentes, sólo las unificó. El cambio que introdujo es de forma y no de fondo. En realidad, no cambió la legislación del sector trabajo, sino que se compiló en una sola norma. Todo el contenido del Decreto 1443 de 2014 quedó incluido en el Decreto 1072 (Libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6), por lo que 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 (SG-SST). Esto significa que deben reemplazar el Programa de Salud Ocupacional (PSO) establecido en la Resolución 1016 de marzo de 1989 y comenzar a implementar un nuevo modelo basado en un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

El incumplimiento en la implementación del SG-SST da origen a sanciones económicas, donde se han establecido multas que pueden llegar hasta los quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Estas multas son graduales, de acuerdo con la gravedad de la infracción, las cuales fueron establecidas inicialmente por el Decreto 1295 de 1994, a su vez fue modificado por la Ley 1562 de 2012 y ahora está contenido en el Decreto único reglamentario del sector trabajo.

- **Resolución 0312 de 2019:** Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.⁶⁹

Normas legales internacionales:

- Declaración Universal de los derechos Humanos

⁶⁹ COLOMBIA. El Ministro del Trabajo. Decreto Número 1072 de 2015 (mayo 26) por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Recuperado de www.mintrabajo.gov.co

- Convención Americana de los derechos Humanos
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)
-

Normas legales nacionales:

- **Ley Novena, Título III, enero 24 de 1979**

Código Sanitario Nacional

Establece las normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.

- **Resolución 2400 de mayo 22 de 1979**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social,

Establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

- **Decreto 614 de marzo 14 de 1984**

Ministerio Trabajo y Seguridad Social

Determina las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en Colombia.

- **Resolución 2013 de junio 6 de 1986**

Ministerio Trabajo y Seguridad Social

Reglamenta la organización y funcionamiento del Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. (Colombia. Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, 1986).

- **Resolución 1016 del 31 de marzo de 1989**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos y empleados del país.

- **Resolución 6398 de 1991**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Referente a procedimientos en materia de Salud Ocupacional (exámenes pre-ocupacionales).

- **Decreto 1295 del 22 de junio de 1994.**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

- **Decreto 1832 de agosto 03 de 1994**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales”.

- **Decreto 1834 de 1994**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
Por el cual se reglamenta el funcionamiento del consejo Nacionales de Riesgos Profesionales.

- **Ley 776 de diciembre 17 de 2002.**

Congreso de Colombia
Normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.

- **Resolución 1401 de 2007**

Ministerio de la Protección Social
Reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo

- **Resolución 1409 de 2012**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
Por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.

- **Resolución 156 de enero 27 de 2005.**

Ministerio de la Protección Social
Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1562 de 2012**

Presidencia de la República
Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

- **Decreto 1072 de 2015**

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo⁷⁰.

⁷⁰ MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 0312 de 2017. p. 13.
Recuperado de:

- **Factores Jurídicos.** El primer tema de relevancia es el Registro Nacional de Turismo (RNT), que se vuelve obligatorio para todas las empresas de cualquier tamaño que operen en este sector. De hecho, el RNT existe como tal y ya tiene datos de 43 mil prestadores de servicios, que han visto una oportunidad para mostrar que operan dentro de la formalidad.
- **Buenas Prácticas Manufactureras. B.P.M.**
 - Ley 9 de 1979
 - Decreto 3075 de 1997
 - Decreto 60 de 2002
- **Control Extranjeros**
 - Ley 679 de 2001
 - Decreto 4000 de 2004
 - Decreto 2107 de 2001
- **Discapacidad**
 - Ley 1145 de 2007
 - Ley 361 de 1997
 - Decreto 1538 de 2005
- **Explotación Sexual**
 - Resolución 3840 de 2009
 - Ley 1336 de 2009
 - Ley 679 de 2001
- **Ley de Turismo**
 - Ley 1558 de 2012
 - Ley 1101 de 2006
 - Ley 300 de 1996
- **Piscinas**
 - Resolución 4498 de 2012
 - Resolución 4113 de 2012 –

- Formulario de inspección normas
- Resolución 00001618 del 7 de mayo 2010
- Resolución 1510 De 2011
- Resolución 00001509 De 2011
- Ley 1209 de 2008
- Decreto 2171 de 2009⁷¹

3.5 ENTORNO

3.5.1 Análisis del entorno.

El entorno se cuenta mediante factores que corresponden a las dimensiones consideradas como esenciales para su definición. Dado que los resultados de este estudio son parte del proceso de planeación estratégica, es de gran importancia que las fuentes de información acerca de las dimensiones y factores del entorno sean completas y coherentes para que la estrategia sea consistente. En consecuencia deben identificarse las principales relaciones de la organización con su medio ambiente y determinar las características que hacen posible una relación positiva o negativa, es decir, al realizar el estudio se identifican “amenazas y oportunidades”, elementos positivos y negativos que afectan a la organización y que proviene del entorno y del sector en el que se encuentra una organización⁷²

AMENAZAS Y OPORTUNIDADES

Amenazas: (externo) En el estudio o investigación sobre el análisis del entorno del plan estratégico, nacen amenazas que a continuación se enumeran:

- En cuanto al ámbito internacional, se puede decir que se presenta falencias en el idioma inglés para las negociaciones y atención al cliente con respecto a la competencia.
- Empresa Industrial y comercial del estado-hotel Morasurco, preste sus servicios a entes gubernamentales, la entidad debe estar monitoreando los pagos de cartera oportunamente.
- Falta de conectividad en el departamento de Nariño para generar desarrollo

⁷¹ REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RNT). Recuperado de: <https://rnt.confecamaras.co/>

⁷² BETANCOURT G. Benjamín. Entorno Organizacional Análisis y diagnóstico, Cali, Colombia: Centro Editorial Universidad del Valle. 2011. Recuperado de: https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/mod_resource/content

hotelero y turístico.

- Se visiona por parte de los usuarios, turistas y clientes empresariales del hotel Morasurco, como infraestructura obsoleta.
- Por injerencia política la Empresa Industrial y comercial del estado-hotel Morasurco se ve abocada a cambios laborales.
- En el factor económico, Pasto presenta altos niveles impositivos en los impuestos regionales, que hacen lento su crecimiento.
- Los fenómenos sociales como el conflicto armado presentados en la región son frecuentes, afectando el comportamiento económico y seguridad de la ciudad y la región.
- Alto nivel de desempleo en la región.
- Indicadores económicos manifiesta alto índice de pobreza.
- Incertidumbre en las decisiones políticas económica del municipio.
- Poco apoyo en la región a los artesanos, la música, el arte, gastronomía, escenarios culturales, teatros y auditorios.
- Falta de asociatividad en los gremios.

OPORTUNIDADES

- Por ser ciudad fronteriza se presenta mayor afluencia de los ecuatorianos apoyando el turismo.
- Por ser una empresa del estado; la gobernación, alcaldía y entes estatales realizan contrataciones en la prestación de los servicios del hotel.
- Reconocimiento como hotel insigne y pionero de hotelería a nivel nacional.
- Existe la posibilidad de poseer líneas de Inversiones a mediano y largo plazo del hotel Morasurco para su competitividad y estar a la vanguardia de la competencia hotelera.
- La región es el centro de abastecimiento o despensa del suroccidente generando negociaciones con clientes que pernotan en los hoteles de la ciudad.
- La región presenta diversidad en cuanto a su cultura como: artesanías, gastronomía, música, carnavales de negros y blancos etc.
- Las pequeñas y medianas empresas existentes se tecnifican en cada uno de sus sectores para dar oportunidades de negocios y empleos.
- Es un potencial el turismo religioso, por contar con un sin números de Iglesias para apreciar y visitar,
- El marco legal hotelero ampara las empresas hoteleras y de turismo en cuanto a la normatividad vigente.

- Pasto ciudad sorpresa de Colombia, se encuentra estratégicamente muy bien ubicada para los transeúntes: frontera con Ecuador, Putumayo, Tumaco y salida al mar, Popayán y centro del país.
- Nariño se encuentra en el trapecio amazónico, mostrando su espectacular lago Guamuez La Cocha, sitio turístico denominado la suiza colombiana.

4. ANÁLISIS DEL SECTOR HOTELERO DE PASTO

4.1 PRESENTACIÓN DEL SECTOR: SECTOR HOTELERO

En el sector hotelero, la Asociación Hotelera de Colombia capítulo Nariño “Cotelco Nariño” como gremio de los hoteles en Pasto, muestra a partir de sus hoteles afiliados el fortalecimiento de la hotelería y el posicionamiento de destino comercial y turístico desde el año 1989, reconocida su personería jurídica a través de la gobernación de Nariño en el mes de septiembre del mismo año, desde entonces representan y son el principal soporte para la actividad turística y gremial de la región, especialmente en capacitaciones de todo el talento humano, a partir de sus componentes: la información, la fidelización, las estrategias centradas en el cliente, la diferenciación, el enfoque de la cadena de valor y alianzas estratégicas, con el fin de evaluar esta estrategia y superar los desafíos que enfrentan las pequeñas empresas en el mundo globalizado.

Lo anterior se obtiene a través de técnicas de recolección de información pertinentes para el cumplimiento del objetivo general y específicos, como entrevistas, encuestas, consulta documental y observación directa. El estudio de la asociatividad, trabajado desde el sector hotelero de la ciudad de Pasto, requiere de un esfuerzo conjunto del gobierno, el sector privado, la academia, para fortalecer el gremio y posicionarlo, pero aún la región, y la ciudad en particular, no se encuentra preparada para afrontar los retos de la globalización, dado que no han aprovechado las potencialidades turísticas del departamento de Nariño. Se observa que se sigue manteniendo un temor que no permite explorar nuevas estrategias de proyección internacional. Dado a las circunstancias cabe resaltar la falta de asociatividad de las personas, reconocido esto como cultura nariñense, donde es bastante dispendioso trabajar y avanzar en los gremios, es por esto que el trabajo en equipo y la unión de empresarios es difícil proyectarse a futuro para fortalecer la economía y potencialidades de la región.

Hoteles en Pasto:

En la ciudad de Pasto encontramos hoteles como el Hotel Cuellar´s, Hotel Don Saúl, Hotel Agualongo, Hotel Palermo Suit, Hotel Chambú Plaza, Hotel del Parque, Hotel Fernando Plaza, Hotel Loft Pasto, Hotel Galerías, Hotel Francés la

Maison, Apartahotel Vincent Suites, Hotel Xilon, Hotel Premier, Hotel Americana, Hotel Venecia Confort, Hotel Casa López.

Principales competidores.

Cuadro 4. Hoteles en Pasto competitivos

NÚMERO DE MATRICULA MERCANTIL	NOMBRE	TELEFONO FIJO	TELEFONO CELULAR	CORREO ELECTRONICO	TOTAL EMPLEADOS	NOMBRE GERENTE	DIRECCION DE NOTIFICACION	TELEFONO DE NOTIFICA	DIRECCION COMERCIAL	NIT
46607	HOTEL MORASURCO	7313250	3206988798	contabilidadmorasurco@gmail.com	23	ALIX JUDITH QUINTERO CERCHIARO	CALLE 20 CRA.	7313252	AVENIDA LOS ESTUDIANTES CALLE 20 CARRERA 40	891200373
71483	HOTEL CUELLAR'S	7232879	3155821025	secretaria@hotelcuelars.com	35	JOSE FRANCISCO CUELLAR AREVALO	CARRERA 23 NO	7232879	CARRERA 23 NO. 15-50 CENTRO	814003583
4951	HOTEL AGUALONGO DE COMFAMILIAR DE NARIÑO	7230206	3183644447	contacomfamar@hotmial.com	35	DARIO HUERTAS	CALLE 16 B NO	3155808225	CALLE 25 NO. 18 ESQUINA	891280008
74262	HOTEL DON SAUL	7224480	3188164510	contabilidad@hoteldonsaul.com	29	IYAD HUSIEN IBRAHIM	CALLE 17 NO. 2	7224480	CALLE 17 NO. 23-52 CENTRO	12978490
132511	HOTEL PALERMO SUITE	NO REGISTRA	3168230472	hotelpalermopasto@gmail.com	6	JANETH MARQUEZ ARANGO	CALLE 19A NO. 2	7313104	CALLE 19 A No 39-10 BARRIO PALERMO	59820339

Fuente: a presente investigación

4.2 DIAMANTE COMPETITIVO

El **Diamante**, es un **modelo** que explica el ambiente regional en el que nacen las organizaciones y en el que aprenden cómo competir.

Diamante de competitividad. En el modelo del diamante interactúan cuatro elementos que deben funcionar adecuadamente para lograr el éxito competitivo de los sectores, estos cuatro determinantes básicos son: Estrategia, factor, demanda, y clúster⁷³.

La empresa Promotora de Turismo de Nariño Ltda., y Hotel Morasurco, por ser empresas nacionales, regionales y locales, son empresas productivas que prestan sus servicios y compiten directamente entre sí. Según Porter, por sus bases, son fuertes y competitivas, igualmente exitosas que actúan como compradores y

⁷³ BETANCOURT G. Benjamín. Análisis Sectorial y Competitividad. Cali, Colombia. 2010. p.6. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/An%C3%A1lisis-sectorial-y-competitividad-1.pdf>

proveedores, por consiguiente, la clave de esta teoría es un “diamante” de factores que convierten a las empresas y a algunos países más competitivos que otros.

El sector es, entonces la unidad económica básica donde se construye la competitividad en una región o localidad y se cataloga como una herramienta de aprendizaje.

Las cuatro aristas del diamante:

- A. Condiciones factoriales, se refiere a la posición del país en cuanto a factores de producción para competir en una determinada industria. Colombia por su geografía se encuentra estratégicamente muy bien ubicada, para el sector hotelero y turístico, la muy bien llamada “industria sin chimenea” se vuelve competitiva por gozar de muchos privilegios naturales para el turismo.
- B. Industrias relacionadas y de apoyo: El hotel Morasurco es competente con industrias de servicios hoteleros y turísticos, y es internacionalmente competitiva.
- C. Condiciones de la demanda: De acuerdo a la naturaleza de la demanda interna del producto o servicio. La **Demanda Interna** es el valor que indica qué tanto se consume de bienes y servicios dentro de un país; Y a su vez el grado de discriminación. El hotel es reconocido por su buen nombre.
- D. Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas, se presenta las condiciones que rigen la forma en que se crean, organizan y gestionan las empresas, una dura rivalidad nacional alimenta el éxito internacional, es así como la empresa obtiene una ventaja competitiva fuera de su región o País.⁷⁴

Análisis de los elementos del diamante: modelo que explica el ambiente regional en donde nacen las organizaciones y en el que aprenden cómo competir, en sector es, entonces, la unidad económica básica donde se construye la competitividad en una región o localidad. El sector hotelero es bastante competitivo y exigente por los usuarios.

⁷⁴ Ibid., p. 7.

Factores Productivos:

Productividad: relación entre lo que se produce y los recursos humanos, naturales y de capital empleados para producirlo en una nación o región de sectores competitivos. Una mayor productividad en el uso de los recursos de un país es determinante para aumentar el ingreso nacional Per Cápita.

Encadenamiento productivo o clúster, “Competitividad”: por competitividad de un país o una región se entiende como la capacidad de producir bienes y servicios que compitan exitosamente en mercados regionales, nacionales o globalizados, que guardan conexión entre sí, generando nacimiento a nuevos sectores competitivos y se da un crecimiento sostenido en el largo plazo que contribuyan de esa manera a mejorar los ingresos y la calidad de vida de sus habitantes, con sectores conexos, donde las empresas pueden coordinar o compartir actividades de la cadena de valor cuando compiten o nacen productos complementarios.

Condiciones de la demanda: crear una demanda interna exigente para consolidar el carácter competitivo del sector para lograr mercados internacionales. Está relacionada con múltiples factores que condicionan el desempeño de las actividades productivas, como la infraestructura, los recursos humanos, la ciencia y la tecnología, las instituciones, el medio ambiente y el entorno macroeconómico.

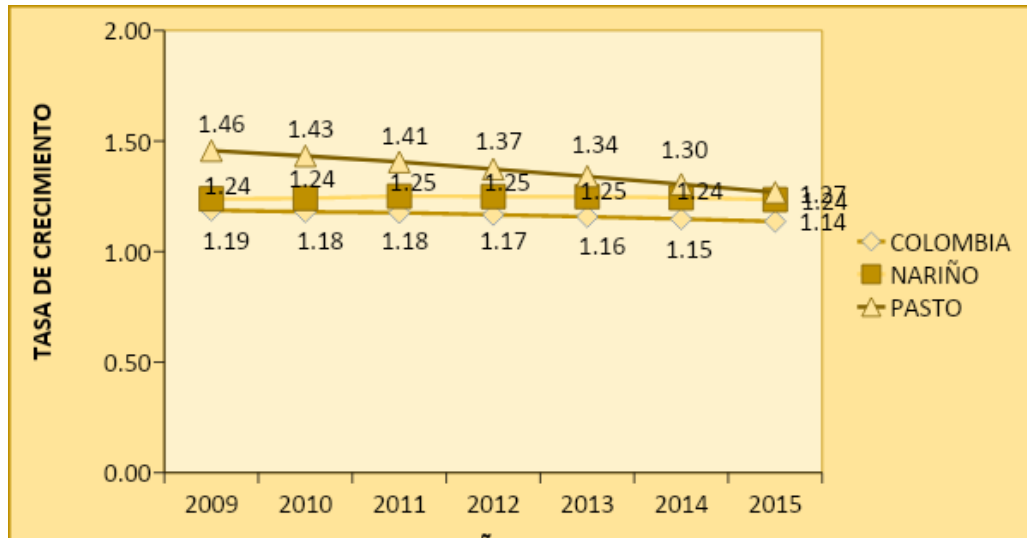
Los tres atributos genéricos son especialmente significativos: la composición de una demanda interna (necesidad del comprador), la magnitud y las pautas del crecimiento de la demanda interior y los mecanismos de transmisión a los mercados extranjeros, preferencias domésticas de una nación. La calidad de la demanda interior es más importante que su cantidad a la hora de determinar la ventaja competitiva.

Estrategia y estructura de las empresas del sector, esta ventaja competitiva nacional en un sector es el contexto en el que se crean, organizan y gestionan las empresas, así como la naturaleza de la rivalidad interior, la competitividad en un sector determinado es la expresión de las estrategias, las prácticas de la administración (gestión) y los modelos organizacionales predominantes en la región y país. Todos los anteriores hacen parte del diamante.⁷⁵

⁷⁵ Ibid., p. 7.

Se presenta como sectores más productivos de la región el siguiente ejemplo: Factores productivos tales como: Ganadero, agricultor, manufacturero.

Gráfica 6. Tasa de crecimiento



Fuente: DANE

En el sector turismo y hotelería se pretende alcanzar o lograr entrar entre los primeros renglones de la economía regional para ser competitivos cada día más fortaleciendo este sector y salir a los mercados internacionales a competir para situar la región como destino turístico.

La ubicación de Nariño permite que la región sea plenamente paisajista; el departamento de Nariño se encuentra al suroccidente de Colombia, limita al norte con el Departamento del Cauca, al oriente con el Departamento del Putumayo, al sur con la vecina República de Ecuador y al occidente con el Mar Pacífico. Tiene una extensión de 33.268 kilómetros cuadrados, distribuidos en 64 municipios y su capital es San Juan de Pasto⁷⁶.

Nariño tiene el reto de convertir su condición de departamento fronterizo y costero en una verdadera ventaja competitiva.

⁷⁶ TODACOLOMBIA. La amable de Colombia. 2019. Recuperado de: <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/narino/index.html>

Cadenas: conjunto empresas que están interrelacionadas comercialmente directa e indirectamente entre sí, y entidades de apoyo, como nace la cadena de hoteles que conforman el sector hotelero en la ciudad de Pasto apalancado por la asociación hotelera y turística de Colombia “Cotelco”.

Gráfica 7. Cadena de valor

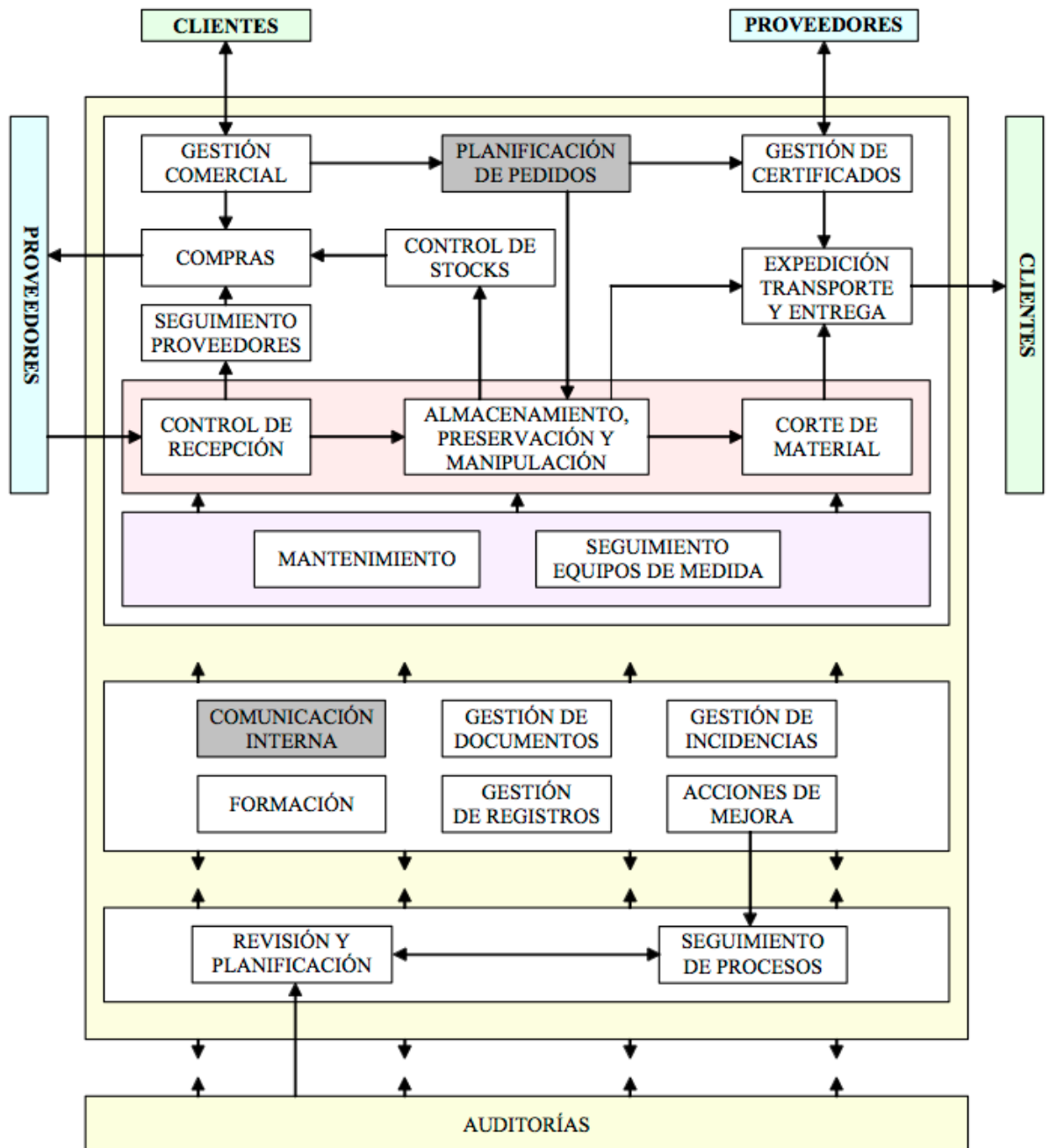


Fuente: Michael Porter, 1999

Demanda: empresas del sector

Presentación del mapa de la cadena productiva

Gráfica 8. Mapa de proceso final

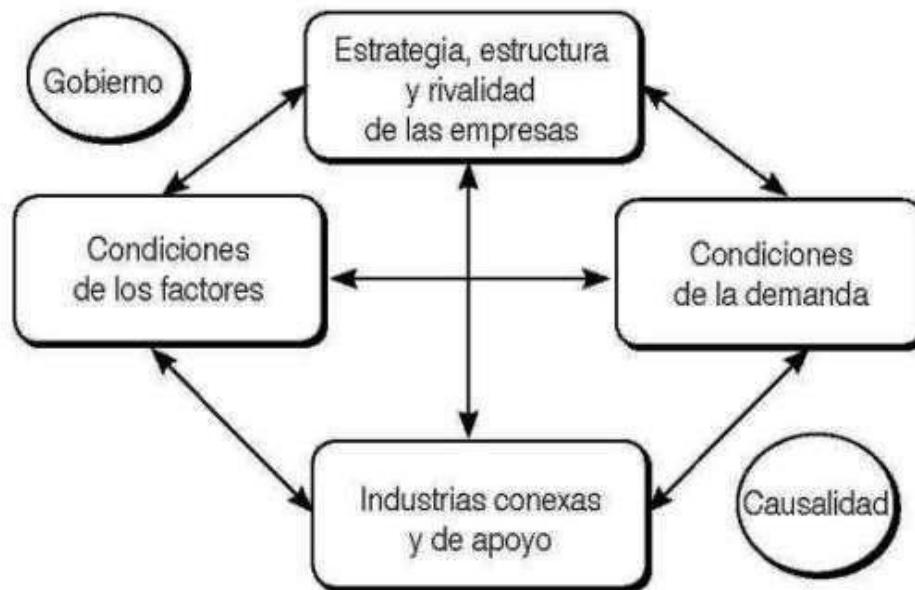


Fuente: Michael Porter, 1999

Elaboración del Diamante

Diamante: plantea un modelo para determinar las consecuencias de la rentabilidad de un mercado a largo plazo, por medio de la evaluación de sus objetivos y recursos frente a cinco fuerzas que rigen la competitividad. El desarrollo de este modelo relaciona las cuatro fuentes de ventajas competitivas que se derivan de la ubicación de las empresas, sectores y sus interrelaciones⁷⁷.

Gráfica 9. Elaboración del Diamante



Fuente: Michael Porter, 1999

4.3 LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS

El poder colectivo de las cinco fuerzas, determinan la capacidad de beneficio de un sector y determina la estructura competitiva del sector, desde el punto de vista estratégico, además conducen a detectar las oportunidades y amenazas generales. Éste puede ser intenso en algunos sectores donde la rentabilidad que la empresa reciba sobre la inversión no sea muy grande y suave en otros sectores donde existen rentabilidades elevadas. El fin de la estrategia de una empresa es encontrar un posicionamiento contra estas fuerzas, o cambiarlas a su favor. Fuerzas determinantes de la competencia

⁷⁷ BETANCOURT Op. Cit. p.13

La ventaja competitiva de las naciones y las cinco fuerzas son:

1. Amenaza de entrada de nuevos competidores, rivalidad entre competidores.
2. El poder de negociación de los competidores, ingreso de nuevas empresas al sector.
3. Sector de lucha entre los competidores actuales, poder de negociación de los proveedores.
4. El poder de negociación de los clientes actuales, el poder de negociación de los compradores.
5. Amenaza de productos o servicios sustitutivos, la amenaza de sustitución.

Estas cinco fuerzas suponen los puntos básicos sobre los que la empresa debe realizar el análisis estructural del sector.⁷⁸

4.3.1. Análisis de cada una de las fuerzas con sus respectivas variables.

Esta matriz se compone de 5 elementos y/o factores que son analizados así:

- **Poder de negociación con los clientes o compradores:** la capacidad de negociación de los clientes del sector Hotelero, no presenta mayor incidencia porque existe un mayor número de clientes, el servicio es de calidad y de posicionamiento por ende No existe presión para disminución de precios.
- **Poder de negociación con proveedores.** En la ciudad de Pasto, la capacidad de negociación con la que cuentan los proveedores del sector Hotelero es escasa con respecto al número de hoteles de la ciudad (500). Los proveedores no tienen poder de negociación porque en el mercado local no cuentan con los elementos utilizados para una prestación de un servicio óptimo, y se busca llegar a productos hoteleros por negociaciones conjuntas de compra a nivel nacional a través del congreso nacional de Cotelco con beneficios económicos y a la vanguardia hotelera.
- **Barreras de entrada (amenaza de nuevos entrantes): Ingresos de nuevas empresas:** consiste en la entrada potencial de empresas del sector Hotelero que prestan servicios de alojamiento que se constituyen en competidores del sector. Esta barrera influye en el medio, ya que en los últimos cinco años la

⁷⁸ BETANCOURT Op. Cit. p.18

construcción de hoteles fue exorbitante, por ende, esta amenaza depende de factores de tipo.

- **Barreras de salida (productos sustitutivos):** en el sector hotelero los servicios sustitutos de alojamiento pueden ser casas de familias, apartamentos propiedad horizontal, moteles, aparta hoteles, quienes pueden competir con precios, mas no con comodidad, seguridad y confort, ¿cómo pueden competir con los hoteles instalados y monitoreados por Cotelco y Fontur, legalmente establecidos, y con las normas legales para responder cualquier eventualidad al usuario o cliente? La seguridad del cliente no es negociable.
- **Rivalidad entre los competidores:** en el sector hotelero existen más de 500 establecimientos hoteleros con capacidad de 1200 camas con renta de promedio de \$75.000 ofreciendo el mismo servicio (alojamiento). En la ciudad de Pasto, la competencia entre hoteles es relevante en especial por precios y capacidad instaladas, crecimiento del sector y la pugna por apropiarse de una parte del mercado.

Cuadro 5. Rivalidad entre los competidores

VARIABLES	GRADO	RENTABILIDAD
Poder de negociación con los clientes o compradores	BAJO	ALTA
Poder de negociación con proveedores	MEDIO	ALTA
Barreras de entrada (amenaza de nuevos entrantes)	MEDIO ALTO	MEDIA BAJA
Barreras de salida (productos sustitutivos)	MEDIO ALTO	MEDIA BAJA
Rivalidad entre los competidores	ALTA	BAJA

Fuente: Esta Investigación

La inversión en el sector hotelero de la ciudad de Pasto, es atractiva dado que en los últimos años ha crecido favorablemente y contribuye con el 1.5 del PIB, además por ser zona de frontera las afluencias de turistas permiten obtener un crecimiento de los porcentajes de ocupación.

4.3.2. Elaboración cuadro de las cinco fuerzas.

Gráfica 10. Cinco Fuerzas



Fuente: Michael Porter

1. **Barrera de entrada:** Grado de facilidad con el que otras empresas pueden entrar y presionar a la baja en el precio que se puede cobrar por un producto o servicio.
2. **Poder de negociación de los proveedores:** valor total del producto que los proveedores pueden obtener subiendo precios, logrando así la negociación deseada.
3. **Amenaza de productos sustitutos:** aquellos que de una manera u otra hacen las veces del otro, se relaciona precio, capacidad de productos alternos, baja de precios que se puede cobrar en los productos, y aceptación.
4. **Poder de negociación de los compradores:** proporción del valor total del producto que los consumidores pueden capturar forzando a la empresa a bajar precios del producto.
5. **Rivalidad entre competidores existentes:** grado al cual los participantes de la industria compiten o cooperan.

5. DIAGNÓSTICO INTERNO Y DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RIESGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST EN EL HOTEL MORASURCO.

Formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de acuerdo al decreto 1072 del 2015 en el Hotel Morasurco de la ciudad de Pasto.

La empresa Turnariño Ltda. – Hotel Morasurco no presenta estudios, ni sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, por consiguiente, es necesario e importante “Formular la etapa de organización y matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo al decreto 1072 del 2015 en el hotel Morasurco de la ciudad de Pasto.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como plataforma los procesos de mejoramiento continuo, ayudan a la generación de una cultura sostenible de seguridad en Turnariño Ltda. – Hotel Morasurco.

Se fortalece a partir de una política del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, que contengan sus objetivos, estos procesos coadyuvan a mejorar las condiciones de salud y seguridad del personal del Hotel Morasurco, es esencial, para encaminar a los colaboradores, contratistas, proveedores y partes interesadas de los equipos de trabajo, logrando los resultados en materia de mejoramiento de las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal reflejándose en los usuarios.

En los procesos de mejoramiento continuo, es imprescindible asignar responsabilidades a los jefes de proceso en materia de la salud y seguridad, partiendo de la identificación y evaluación de los riesgos, pasando por la definición de los planes de acción hasta llegar al control y evaluación de la efectividad de las medidas, para establecer nuevos ciclos de mejora.

Este compromiso lleva consigo la participación de los equipos de trabajo en la identificación de los peligros, evaluación de riesgos y la definición de las medidas de prevención y control. La matriz realizada, incluye una explicación básica sobre el **cómo** de cada uno de los aspectos a considerar durante la elaboración y

aplicación de un programa de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, fundamentado en un enfoque de sistemas de mejoramiento continuo.

Estos deben ser implementados, planeados, verificados y actuar de acuerdo a los hallazgos encontrados para lograr la efectividad y mejora continua en Turnariño Ltda. – Hotel Morasurco.

5.1 POBLACIÓN TRABAJADORA

Tabla 3. Número de colaboradores por sexo y vinculación

ITEM	DESCRIPCIÓN	HOMBR E	MUJE R	CANTIDAD
1	EMPLEADO PÚBLICO	0	1	1
2	COLABORADORES OFICIALES	3	3	6
3	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SS	3	3	6
4	PERSONAL EN MISIÓN	8	14	22
TOTAL EMPLEADOS		14	21	35

Fuente: la presente investigación

Tabla 4. Colaboradores por nivel de escolaridad

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	PROFESIONALES	13
2	BACHILLER	9
3	TÉCNICO O TECNÓLOGO	13
TOTAL		35

Fuente: la presente investigación

Horarios de trabajo

Jornada laboral. Colaboradores HOTEL MORASURCO

Tabla 5. Horarios de trabajo

Procesos Administrativos (lunes a sábado)

Mañana		Tarde	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
08:00 a.m.	12:00 m	02:00 p.m.	6:00 p.m.
<i>Los días sábados el horario es de 8:00 am a 12:00 pm</i>			

Fuente: la presente investigación

Procesos Alojamiento y Hospedaje (lunes a sábado)

Tabla 6. Recepción, Auditorías y Botones

Recepción, Auditorías y Botones					
Primer Turno		Segundo Turno		Tercer Turno	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
6:00 a.m.	2:00 p.m.	2:00 p.m.	10:00 p.m.	10:00 p.m.	6:00 a.m.
<i>Recepción también labora días domingos</i>					

Fuente: la presente investigación

Tabla 7. Mantenimiento

MANTENIMIENTO			
Primer Turno		Segundo Turno	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
7:00 a.m.	12:00 p.m.	2:00 p.m.	5:00 p.m.

Fuente: la presente investigación

Proceso Alimentos y Bebidas (lunes a sábado)

Tabla 8. Jefe de meseros

JEFE DE MESEROS					
Primer Turno		Segundo Turno		Tercer Turno	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
7:00 a.m.	10:00 am.	12:00 p.m.	2:00 p.m.	7:00 pm	10:00 pm
<i>Nota: Domingos 6:00 a.m. a 10:00 a.m.</i>					

Fuente: la presente investigación

Tabla 9. Meseros

MESEROS			
Primer Turno		Segundo Turno	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
06:00 a.m.	02:00 p.m.	02:00 p.m.	10:00 p.m.
<i>Nota: Domingos 6:00 a.m. a 10:00 a.m.</i>			

Fuente: la presente investigación

Tabla 10. Restaurante

RESTAURANTE			
Primer Turno		Segundo Turno	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
6:00 a.m.	2:00 p.m.	2:00 p.m.	10:00 p.m.

Fuente: la presente investigación

Tabla 11. Chef

CHEF			
Primer Turno		Segundo Turno	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
10:00 a.m.	2:00 p.m.	6:00 p.m.	10:00 p.m.
<i>Nota: Domingos 7:00 a.m. a 11:00 a.m.</i>			

Fuente: la presente investigación

Tabla 12. Cocina

COCINA			
Primer Turno		Segundo Turno	
Hora Entrada	Hora Salida	Hora Entrada	Hora Salida
6:00 a.m.	2:00 p.m.	2:00 p.m.	10:00 p.m.
<i>Nota: Domingos 6:00 a.m. a 10:00 a.m.</i>			

Fuente: la presente investigación

Proceso Camareras y Limpieza – Desinfección (lunes a Domingo)

Tabla 13. Camareras

CAMARERAS	
Hora Entrada	Hora Salida
07:00 a.m.	03:00 p.m.

Fuente: la presente investigación

Tabla 14. Desinfección y limpieza

DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA	
Hora Entrada	Hora Salida
06:00 a.m.	02:00 p.m.

Fuente: la presente investigación

Tabla 15. Lavandería

LAVANDERÍA	
Hora Entrada	Hora Salida
06:00 a.m.	02:00 p.m.
07:00 a.m.	03:00 p.m.

Fuente: la presente investigación

BAÑOS TURCOS (*miércoles, sábados y domingos*)

Tabla 16. Turcos

TURCOS	
Hora Entrada	Hora Salida
1:00 p.m.	9:00 p.m.

Fuente: la presente investigación

Clases de riesgo: el Sistema General de Riesgos Laborales establecido en el Decreto Ley 1295 de 1994 y la Ley 776 de 2002 forma parte del Sistema de Seguridad Social Integral, establecido por la Ley 100 de 1993, correspondiente a la tabla de actividades económicas el Hotel Morasurco, este está clasificado en la clase de riesgo.

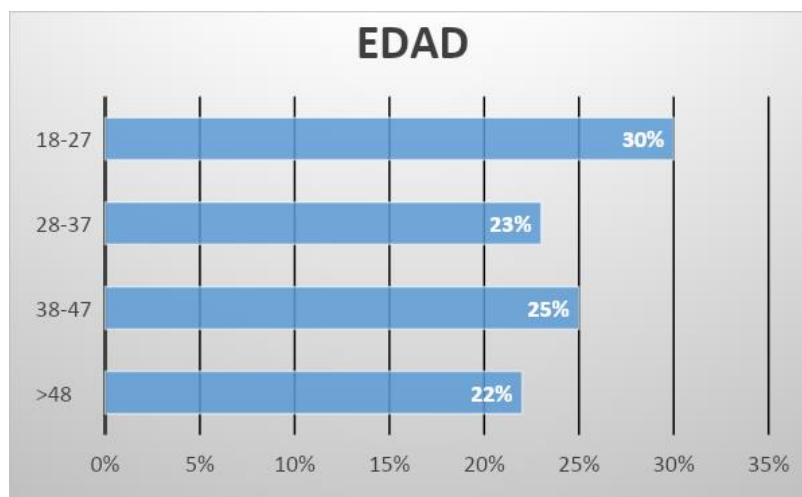
5.2 DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE SALUD

El diagnóstico de las condiciones de salud contempla tres aspectos fundamentales: información de variables demográficas, variables ocupacionales y hallazgos de morbilidad:

Información variable demográfica

La información analizada es fruto de la aplicación de la encuesta de perfil sociodemográfico a 35 colaboradores y contratistas. A continuación, se presenta la información más relevante:

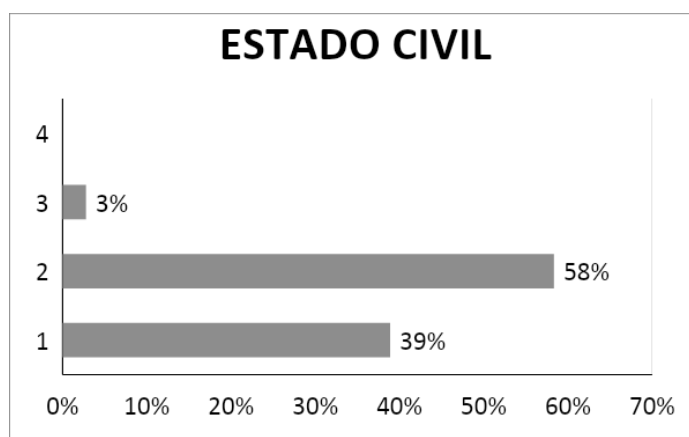
Gráfica 11. Información variable demográfica



Fuente: la presente Investigación

Se evidencia que el 30% de los empleados están entre los 18 y 27 años, el 23% entre los 28 y 37, el 25% entre 38 y 47 y el 22% mayor a 48 años.

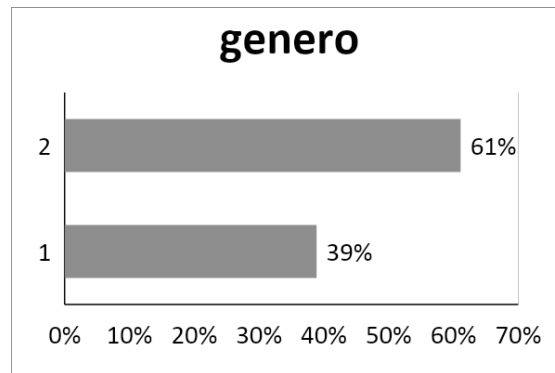
Gráfica 12. Estado civil



Fuente: la presente Investigación

Se evidencia que el 58% de los empleados del Hotel Morasurco son casados, el 39% son solteros y el 3% separados.

Gráfica 13. Género

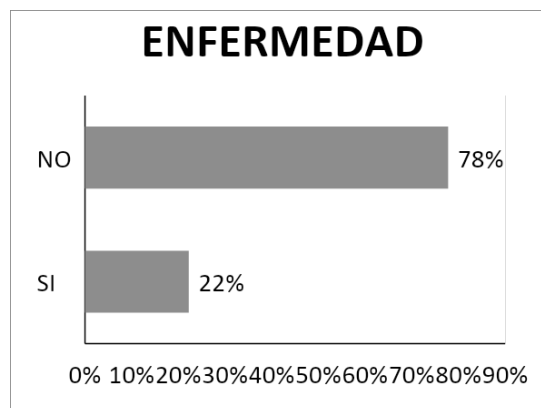


Fuente: la presente Investigación

En la gráfica de barras se puede observar que el 61% de los empleados del Hotel Morasurco son mujeres, mientras que el 39% son hombres.

Información variable ocupacional

Gráfica 14. Morbilidad sentida



Fuente: la presente Investigación

Se evidencia que el 78% de los colaboradores del Hotel manifiestan no tener ninguna enfermedad, en tanto que el 22% aseveran tener enfermedades, las cuales se describen a continuación: Varices miembros inferiores (1), Patologías oculares (12), Problemas psicológicos (1), Sobrepeso (3), Ninguno (18)

Tabla 17. Morbilidad evaluación médica

PATOLOGÍA	No empleados	%
Varices miembros inferiores	1	3%
Patologías oculares	12	34.28%
Problemas psicológicos	1	3%
Sobrepeso	3	8.57%
Ninguna	18	51.42%
TOTAL	35	100%

Fuente: la presente Investigación

La fuente de esta información nace del perfil sociodemográfico, donde se obtuvo los exámenes médico ocupacionales realizados a los empleados contratados por obra labor, destacándose que el 51.42% de los empleados no presentan ninguna enfermedad diagnosticada, el 34.28% presentan patologías oculares para corrección y el 8.57% presentan problemas de sobrepeso, lo que permite inferir que se debe concientizar al personal para practicar el deporte y así evitar el sedentarismo, así como también hacer revisión médica periódica para manejar las demás patologías. (Anexo D)

5.3 LISTA DE CHEQUEO

Cuadro 6. Lista de chequeos

FACTORES	SI	NO
1. Programas de mantenimiento		x
2. Capacitado al personal en SG-SST		x
3. Plan de Capacitaciones		x
4. Elementos de protección personal	x	
5. indicadores de ausentismo		X
6. plan de emergencias		X

7. comités de SG-SST		x
9. buen clima laboral	x	
10. Un archivo para guardar la documentación de SG-SST		X
11. Presupuesto para SG-SST		X
12. líder de SG-SST		X
13. una brigada de emergencias		X
14. completo el botiquín		X
15. Matriz de peligros y riesgos.		x
16. Cumple con el decreto la normatividad de SST		x

Fuente: la presente Investigación

5.4 ANÁLISIS INTERNO MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO MEFI

Tabla 18. Matriz de evaluación del factor interno MEFI

MEFI			
factores claves de éxito	ponderacion	calificacion	calificacion ponderada
Capacitaciones al personal en SG-SST	0,11	1	0,11
procedimiento para la investigacion de enfermedades y accidentes laborales	0,1	2	0,2
Uso adecuado de elementos de proteccion personal	0,1	4	0,4
Se reliza con frecuencia el Mantenimiento de equipos	0,08	4	0,32
Personal comprometido con la implementacion del SG-SST	0,07	4	0,28
La infraestructura del hotel Morasurco, presenta fallas estructurales.	0,06	2	0,12
Dotacion adecuada para cada area	0,06	4	0,24
Carencia de una cultura de prevencion	0,08	2	0,16
Inexistencia de un programa de vigilancia epidemiologica	0,08	2	0,16
Plan de emergencias	0,09	2	0,18
Políticas de SG-SST	0,05	1	0,05
Lider en SG-SST	0,07	2	0,14
Carencia de Brigada y comites de SG-SST	0,05	2	0,1
TOTAL	1		2,46

Fuente: la presente investigación.

La calificación está dada por las siguientes consideraciones:

Debilidad Mayor	=	1
Debilidad Menor	=	2
Fortaleza Menor	=	3
Fortaleza Mayor	=	4

La calificación obtenida de 2,46, significa que la empresa está por debajo del comportamiento normal de cualquier empresa, el cual establece que la calificación mínima es de 2.5, por lo cual se deben formular las estrategias y los planes de mejoramiento para mitigar las debilidades.

Es importante destacar las bajas tasas de ausentismo y el buen clima laboral. Sin embargo, se debe prestar cuidado en mejorar los niveles de operación del hotel, implementar un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y

fortalecer la capacitación, como unas estrategias fundamentales en el desarrollo de implementación, ya que estos son los factores que afectan el normal desempeño laboral del Hotel Morasurco.

5.5 ANÁLISIS EXTERNO

El análisis se efectuó utilizando la metodología de la Matriz de Evaluación del Factor Externo – MEFE y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 19. Factor Externo – MEFE

MEFE			
factores claves de éxito	ponderacion	calificacion	calificacion ponderada
Normatividad en constante actualizacion del SST	0,05	2	0,1
Asesoramiento de la ARL	0,06	3	0,18
Aumento costo en productos de proteccion personal	0,06	1	0,06
proveedores que tengan implementado el SG-SST	0,1	3	0,3
erupcion volcanica	0,1	1	0,1
avances tecnologicos	0,08	4	0,32
Acompañamiento de empresas que implemeten el SG-SST	0,07	4	0,28
Inseguridad en la zona	0,06	2	0,12
Los fenómenos sociales como el conflicto armado presentados en la región son frecuentes, afectando el comportamiento económico y seguridad de la ciudad y la región.	0,12	2	0,24
6. Amenaza de terrorismo a personalidades importantes hospedados	0,1	2	0,2
7. las vías de acceso al hotel se presentan accidentes de transito	0,1	2	0,2
6. El marco legal de SG-SST les da facilidad para la implementacion en cuanto a la normatividad vigente a las empresas.	0,1	4	0,4
TOTAL	1		2,5

Fuente: la presente investigación

La calificación está dada por las siguientes consideraciones:

Amenaza Mayor	=	1
Amenaza Menor	=	2
Oportunidad Menor	=	3
Oportunidad Mayor	=	4

La calificación obtenida de 2.5, significa que la empresa está en el umbral, el cual establece que la calificación mínima es de 2.5, razón que debe llevar a la alta gerencia a estar atentos al comportamiento del entorno que es impredecible, y mantener las oportunidades que han beneficiado al Hotel y lo mantienen a la vanguardia de la implementación en SG-SST.

5.6 MATRIZ DOFA

Las fortalezas y debilidades están representadas por las condiciones internas de la empresa. Las “fortalezas” son los elementos que evaluamos como capacidades positivas que nos ayudarían a lograr el objetivo. Las “debilidades” son las deficiencias que nos dificultan su logro.

Mientras que las amenazas y oportunidades están representadas por las condiciones externas de la empresa que pueden influir sobre ella de manera negativa o positiva. Las “oportunidades” son condiciones externas que pudieran afectar la empresa positivamente. Las “amenazas” son condiciones externas, o acciones de otros sujetos, que pudieran afectarla negativamente.⁷⁹

Los resultados de este diagnóstico o evaluación estratégica sirven para apreciar mejor la situación de la empresa respecto del objetivo, así como de punto de partida para diseñar estrategias bien sustentadas, a continuación, se presenta la matriz DOFA del Hotel Morasurco.

⁷⁹ BETANCOURT G. Op. Cit. p.20

Cuadro 7. Matriz DOFA

DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Uso adecuado de elementos de proteccion personal	1. Ausencia de Capacitaciones al personal en SG-SST
	2. Se reliza con frecuencia el Mantenimiento de equipos	2. la infraestructura del hotel Morasurco, presenta fallas estructurales.
	3. Dotacion adecuada para cada area de trabajo	3. Carencia de una cultura de prevencion
	4. Personal comprometido con la implementacion del SG-SST	4. Inexistencia de un programa de vigilancia epidemiologica
		5. Ausencia de un Lider en SG-SST
		6. Carencia de Brigada y comites de SG-SST
		7. No existe un Plan de emergencias
		8. Carencia de un procedimiento para la investigacion de enfermedades y accidentes laborales
		9. planta electrica obsoleta
		10. Falta de Politicas de SG-SST
OPORTUNIDADES	F-O	D-O
1. Asesoramiento de la ARL	F1, 01,02 recibir acompañamiento y asesoramiento por parte de la arl y proveedores en uso específico de Elemento de Protección Pesonal. F2, 04 realizar revision y control de mantenimiento de equipos de forma periodica con apoyo de una entidad certificada en SG-SST F3,05 gestionar presupuesto para EL SG-SST a traves de la junta directiva del hotel	D1, D3, D5, D6, O1, O4 Realizar capacitaciones por parte de la ARL y empresas en SG-SST en comites brigadas de emergencia, politicas y salud a los trabajadores del hotel morasurco D2, O3, O5 Elabora plan de inversiones, en el mejoramiento de infraestructura y las tecnologias de la comunicacion y la informacion. D4, D7, D8 O4 implementar programas de vigilancia epidemiologica, procedimiento para la investigacion de los accidentes y enfermedades y plan de emergencias de SG-SST D9, O9 Diseñar politicas de SG-SST cumpliendo con la normatividad vigente.
2. Proveedores que tengan implementado el SG-SST		
3. Avances tecnologicos		
4. Acompañamiento de empresas que implemeten el SG-SST		
5. Existe la posibilidad de acceder líneas de Inversiones a mediano y largo plazo del hotel Morasurco para su competitividad y estar a la vanguardia de la competencia hotelera.		
6. El marco legal de SG-SST les da facilidad para la implementacion en cuanto a la normatividad vigente a las empresas.		
AMENAZAS	F-A	D-A
1. Normatividad en constante actualizacion del SST	F1, F3, O2 Fomentar por el cuidado y el buen manejo de los epp y de la dotacion. F2, F4, O4 liderar en la preparacion y conocimiento del SG-SST frente a la competencia	D1, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, A1, A3, A4 implementar el sg-sst al hotel morasurco y velar por el mejoramiento continuo del mismo con el compromiso de todas sus partes interesadas
2. Aumento el costo en productos de proteccion personal		
3. Erupcion volcanica y actividad sismica		
4. Inseguridad en la zona		
5. Los fenómenos sociales como el conflicto armado presentados en la región son frecuentes, afectando el comportamiento económico y seguridad de la ciudad y la región.		
6. Amenaza de terrorismo a personalidades importantes hospedados		
7. las vías de acceso al hotel se presentan accidentes de transito		

Fuente: La presente investigación

5.7 EVALUACIÓN DEL SG-SST SEGÚN RESOLUCIÓN 0312 DE 2019

El Hotel Morasurco, en su primer parte, realiza una evaluación inicial, identificando las prioridades en SST, lo que se constituye en el punto de partida para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

La evaluación, una vez documentada, es la base para tomar las decisiones y planificar la gestión de la SST, además se toma como referencia para establecer una línea de base y evaluar la mejora continua en SST, para lo cual es necesario revisar periódicamente (mínimo una vez al año) y actualizarlo cuando sea necesario, con el fin de mantener vigente las prioridades en SST acorde con los cambios en las condiciones y procesos de trabajo de la empresa y su entorno.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos a través de la evaluación de la Resolución 0312 de 2019, donde se muestra ordenadamente cada uno de sus ítems que debe cumplir estrictamente la empresa arrojando una calificación acerca del estado actual del hotel proporcionando el punto de partida para lograr el desarrollo del sistema ante la oficina del Ministerio de la protección social y del trabajo, quien lo exige bajo el decreto 1072 de 2015 en Colombia.

Cuadro 8. Evaluación de la resolución 0312 de 2019

CICLO	ESTÁNDAR		ÍTEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL			
I. PLANEAR	RECURSOS (10%)	Recursos financieros, técnicos, humanos y de otra índole requeridos para coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) (4%)	1.1.1. Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0	1			
			1.1.2. Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0				
			1.1.3. Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0				
			1.1.4. Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	0,5				
			1.1.5. Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0,5				
			1.1.6. Conformación COPASST/Vigía	0				
			1.1.7. Capacitación COPASST/Vigía	0				
			1.1.8. Conformación Comité de Convivencia	0				
	Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (6%)	1.2.1. Programa Capacitación promoción y prevención PYP	0	0				
		1.2.2. Capacitación, inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP	0					
		1.2.3. Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (80 horas)	0					
	GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (19%)	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	2.1.1. Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST/Vigía	0	0			
		Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	2.2.1. Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	0				
		Evaluación inicial del SG-SST (1%)	2.3.1. Evaluación e identificación de prioridades	0				
		Plan Anual de Trabajo (2%)	2.4.1. Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado	0				
		Conservación de la documentación (2%)	2.5.1. Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0				
		Rendición de cuentas (1%)	2.6.1. Rendición sobre el desempeño	0				
		Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2.7.1. Matriz legal	0				
		Comunicación (1%)	2.8.1. Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0				
		Adquisiciones (1%)	2.9.1. Identificación, evaluación, para adquisición de productos y servicios en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0				
		Contratación (2%)	2.10.1. Evaluación y selección de proveedores y contratistas	0				
		Gestión del cambio (1%)	2.11.1. Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0				
II. HACER	GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	Condiciones de salud en el trabajo (9%)	3.1.1. Evaluación Médica Ocupacional	1	8			
			3.1.2. Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1				
			3.1.3. Información al médico de los perfiles de cargo	1				
			3.1.4. Realización de los exámenes médicos ocupacionales: preingreso, periódicos	1				
			3.1.5. Custodia de Historias Clínicas	1				
			3.1.6. Restricciones y recomendaciones médico laborales	1				
			3.1.7. Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	0				
			3.1.8. Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1				
			3.1.9. Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1				
		Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	3.2.1. Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2	5			
			3.2.2. Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2				
			3.2.3. Registro y análisis estadístico de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1				
		Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores (6%)	3.3.1. Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	0	0			
			3.3.2. Medición de la frecuencia de los incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	0				
			3.3.3. Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	0				
			3.3.4. Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	0				
			3.3.5. Medición de la incidencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	0				
			3.3.6. Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	0				
	GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (15%)	4.1.1. Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros	0	3			
			4.1.2. Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	0				
			4.1.3. Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, cancerígenos y otros)	3				
			4.1.4. Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	0				
		Medidas de prevención y control para intervenir los peligros/riesgos (15%)	4.2.1. Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	0	5			
			4.2.2. Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	0				
			4.2.3. Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	0				
			4.2.4. Inspección con el COPASST o Vigía	0				
			4.2.5. Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	2,5				
			4.2.6. Entrega de Elementos de Protección Personal EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	2,5				
			GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (10%)		5.1.1. Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias	2,5	2,5
						5.1.2. Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	0	

III. VERIFICAR	VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	Gestión y resultados del SG-SST (5%)	6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	0	0
			6.1.2 Las empresa adelanta auditoria por lo menos una vez al año	0	
			6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoria	0	
			6.1.4 Planificar auditoria con el COPASST	0	
IV. ACTUAR	MEJORAMIENTO (10%)	Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST (10%)	7.1.1 Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0	0
			7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	0	
			7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	0	
			7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	0	
TOTALES					24.5

Fuente: la presente investigación

La evaluación realizada arrojó un resultado de 24,5 sobre el 100% lo que significa que según la autoevaluación de la resolución 0312 de 2019 está en un nivel crítico, debido a que el porcentaje obtenido es menor al 60%, esto indica la necesidad apremiante de la implementación del sistema y un análisis profundo del mismo.

En la medida en que se trabaje y se desarrolle este sistema, el personal del hotel va capacitándose y fortaleciendo su conocimiento ante la resolución del sistema apoyando la importancia de su gestión para lograr el cumplimiento de cada uno de los ítems mencionados en la evaluación anterior.

El documento denominado autoevaluación inicial según la resolución 0312 de 2019 se encuentra desarrollado y evaluado en el anexo A.

5.8 EVALUAR LOS RIESGOS Y PELIGROS DEL HOTEL MORASURCO PARA DAR TRATAMIENTO A LOS MISMOS

Para la elaboración de la matriz de identificación de peligros, valoración y evaluación de los riesgos del Hotel Morasurco, se realizan visitas de inspección a las instalaciones y a los lugares de trabajo de los colaboradores.

Para elaborar la matriz de peligros se utilizó la metodología de la Guía Técnica de Seguridad - GTC 45 y la observación directa de los puestos de trabajo y la materia prima. Luego se procedió al análisis de los riesgos identificados utilizando la metodología de ponderación del factor de riesgo, donde todo factor de riesgo tiene la posibilidad de presentarse en diferentes formas y en diferentes niveles. Se valoraron de acuerdo al grado de peligrosidad y se establecieron las

recomendaciones a seguir en la fuente, tanto en el medio, como en el individuo. La matriz IPER (Anexo B), se documentó y será actualizada anualmente.

Para analizar y evaluar se investiga cada una de las áreas que conforman la organización, para identificar los riesgos posteriormente ser analizados a través de una matriz de peligros que al ser aplicada analiza y evalúa cada uno de los riesgos existentes. Logrando obtener un control y tratamiento a los mismos.

Esta matriz se elabora mediante la guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional (GTC 45). (Anexo C)

“Esta guía proporciona directrices para identificar los peligros y valorar los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Las organizaciones podrán ajustar estos lineamientos a sus necesidades, tomando en cuenta su naturaleza, el alcance de sus actividades y los recursos establecidos”⁸⁰. La matriz realizada en el Hotel Morasurco de la Ciudad de San Juan de Pasto, se desarrolló conforme a los hallazgos en la investigación.

⁸⁰ GUIA TÉCNICA COLOMBIANA. ICONTEC Internacional. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos En seguridad y salud ocupacional. 2010. Recuperado de: <http://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>

Cuadro 9. Matriz hallazgos en la investigación

ÁREA	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	EFFECTOS POSIBLES
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Alta carga mental	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, cefaleas, estrés laboral)
	Postura inadecuada	Biomecánico	Dolor Lumbar
COMERCIAL	Dolor Lumbar	Biomecánico	Fatiga y Desordenes musculoesqueléticos
	Material particulado	Químico	Infecciones Respiratorias
	Virus	Biológico	Gripe, tos, enfermedades generales
OPERACIONES	Postura prolongada	Biomecánico	Lumbagos
	Golpes Corporales	Condiciones de seguridad-superficies deslizantes	Caída, golpes, fracturas
	Quemaduras	Químico	Quemaduras en la piel
	Material particulado	Químico	Intoxicaciones
	Virus	Biológico	Gripe, tos, enfermedades generales
TODAS	Sismo	Fenómenos naturales	Muerte

Fuente: la presente investigación

Se anexa la matriz de riesgos y peligros en Excel por ser extensa.

6. ALINEACIÓN DE LA FORMULACIÓN EN LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RIESGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST, CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL HOTEL MORASURCO

La dirección estratégica se refiere a la toma de decisiones en una empresa y las actividades se relacionan unas con otras dentro del sistema. Este es un proceso intelectual, social, dinámico y continuo. La única manera de garantizar los logros en el futuro es alineando la planeación estratégica con el sistema de gestión de riesgos en el presente, la alineación se da cuando por cada acción que planea realizar la empresa para cumplir su estrategia, se analicen uno por uno los riesgos que esta implique y extraer todas las alternativas, un recurso clave sobre el que profundizaremos es el mapa de riesgo, donde se analiza cada uno de los riesgos de manera estratégica, señalaremos algunas características de la gestión integral de riesgos corporativos: es un proceso continuo que fluye por toda la entidad, es realizado por el personal de la propia organización proveniente de todo los niveles, diseñado para identificar acontecimientos potenciales que podría afectar a la entidad, es capaz de proporcionar una seguridad razonable al consejo de la administración, mejora la agilidad de los sistemas de gestión de riesgo para adaptarse a los entornos, proporciona una mayor confianza en la eliminación de riesgo y consecución de objetivos, clarifica y mejora la comunicación y flujo de información⁸¹.

Objetivos estratégicos: se trata de los objetivos establecidos al más alto nivel y relacionados con el establecimiento de la misión y visión de la compañía.

Objetivos operativos: ligados a la consecución de una mayor eficacia y eficiencia en las operaciones.

Objetivos regulatorios: cumplimiento por parte de la compañía de todas las leyes y normativas que le son de aplicación.

Objetivo relacionado: con la información proporcionada a terceros. Aumento de la efectividad de la comunicación suministrada de toda índole no solo financiera.

⁸¹ LONDOÑO, Ingrid. Cómo alinear su plan estratégico con su sistema de gestión del riesgo. 2019. Recuperado de: <https://www.riesgoscero.com/blog/como-alinear-su-plan-estrategico-con-su-sistema-de-gestion-del-riesgo>

Alinear es prever el futuro de la empresa.

Los riesgos más altos y con mayor peligro que se presentan en el Hotel Morasurco, es por trabajo en alturas y por erupción volcánica. Los cuales se pretenden mitigar con un uso adecuado de elementos de protección personal. En la matriz de evaluación y valoración de riesgos se presentan en su totalidad, presentes en todas las áreas del hotel Morasurco. La gestión integral de riesgos es fundamental para elaborar la estrategia empresarial.

La única manera de garantizar los logros en el futuro, es alineando la planeación estratégica con el sistema de gestión de riesgos en el presente. La alineación se da cuando por cada acción que planea realizar la empresa para cumplir su estrategia se analicen uno por uno los riesgos que esta implique y extraer todas las alternativas.

El mapa de riesgos nos ayuda analizar cada uno de los riesgos de manera estratégica, ya que el mapa asocia un riesgo a cada meta y a medida que se avanza en la ejecución del plan también podremos saber cómo se ha avanzado en la ejecución del riesgo.

6.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DEL HOTEL MORASURCO

El compromiso de la dirección del Hotel Morasurco es liderado por la junta directiva representada por el Gerente, sobre quien recae la responsabilidad y ejerce autoridad para la gestión eficaz del servicio de hospedaje, alimentación, salones de eventos y servicios complementarios, con personal experimentado y en permanente formación.

Para tal efecto la alta gerencia está comprometida con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, quien proporciona un ambiente adecuado, como herramienta de mejora con el fin de salvaguardar el bienestar de los colaboradores, cumplir con los requisitos del cliente y de orden legal, implementando y garantizando la efectividad, los distintos documentos enmarcados en el manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y desde el ámbito y cumpliendo a cabalidad las políticas y objetivos SST, programas, procedimientos, instructivos entre otros; suministrando los recursos (físicos, técnicos, tecnológicos, materiales, humanos y financieros)

para el mantenimiento y mejora continua. La alta gerencia lleva a cabo revisión, reuniones e inspecciones **para apoyar y lograr la efectividad del sistema.**⁸²

Cuadro 10. Compromiso de la dirección

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Compromiso de la dirección	Misión, Visión y principios corporativos Velar, apoyar el desarrollo del sistema

Fuente: la presente investigación

6.1.1 Políticas sistemas de gestión.

Política medio ambiental

El **Hotel Morasurco**, conforme al compromiso hacia el Medio Ambiente, parte de la premisa de absoluto respeto al medio ambiente en el desarrollo de todas sus actividades.

Para llevar a cabo su Política Medioambiental, atiende no sólo a las necesidades del presente, sino que prevé, en la medida de lo posible, las que en el futuro el Medio Ambiente y la Sociedad en su conjunto van a requerir a la Industria.

En consecuencia, tanto la Política como las estrategias y los objetivos derivados de ella son revisados anualmente a fin de adaptarlos a los nuevos requerimientos. Los principios básicos que rigen dicha Política Medioambiental son los siguientes:

- Optimizar el consumo de los recursos naturales y las materias primas.
- Aumentar la eficiencia energética y utilizar energéticos más limpios.
- Prevenir y minimizar la generación de cargas contaminantes.
- Prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas.
- Adoptar tecnologías más limpias y prácticas de mejoramiento continuo de la gestión ambiental.
- Minimizar y aprovechar los residuos⁸³.

⁸² HOTEL MORASURCO. Manual de gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Pasto. 2017.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Hotel Morasurco, en cumplimiento de su misión, otorga el servicio de alojamiento a las personas, reconoce la importancia de sus colaboradores y se compromete desde la Gerencia a promover y mantener su bienestar físico, mental y social, identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos de cada una de las actividades que realizan y establece los respectivos controles, con el fin de evitar y minimizar los accidentes de trabajo, enfermedades laborales o lesiones personales que puedan surgir en cada una de ellas.

El desarrollo de esta política se hará mediante la aplicación de un sistema de gestión que promueve un ambiente de trabajo sano y seguro para colaboradores, usuarios, contratistas y visitantes, cumpliendo los requisitos legales aplicables y normas y procedimientos establecidos en la empresa.

Para lograrlo, el Hotel Morasurco destina los recursos necesarios a nivel económico, tecnológico y del talento humano, con el fin de proteger la Seguridad y Salud de todos los colaboradores independiente de su forma de contratación o vinculación, mediante la mejora continua.

Para el cumplimiento de esta Política y el logro de los objetivos propuestos de la alta dirección, permanentemente orientarán sus esfuerzos y destinarán los recursos físicos, económicos y talento humano requeridos para la oportuna identificación, valoración e intervención de los peligros que puedan generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias, así como los que se requieren para el desarrollo efectivo de actividades y programas que contribuyen a fortalecer la eficiencia de los colaboradores, la competitividad y buena imagen organizacional⁸⁴.

Política de Prevención de Consumo de Tabaco, Alcohol y Drogas.

La empresa ha definido y establecido una política de no alcohol, tabaco y drogas, esto con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar de los colaboradores, contratistas, usuarios y familias que visitan las instalaciones físicas de la empresa, ya que esto genera impactos negativos sobre la sociedad, el ambiente

⁸³ SAFETYA. ¿Cómo crear la política del SG-SST? 2016. Recuperado de: <https://safetya.co/como-crear-la-politica-del-sg-sst/>

⁸⁴ SAFETYA. ¿Cómo crear la política del SG-SST? 2016. Recuperado de: <https://safetya.co/como-crear-la-politica-del-sg-sst/>

de trabajo y en las personas en su seguridad y condiciones de trabajo, debido a sus factores de riesgo asociado.

Por lo tanto, con el ánimo en el mejoramiento del desempeño laboral y el fomento de los hábitos y estilos de vida saludable, teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 1075 de marzo 24 de 1992 y la resolución 4225 de mayo 29 de 1992, resolución 2646 de 2008, se establece los siguientes parámetros:

- Prohíbe presentarse al cumplimiento de sus actividades, funciones y/o tareas bajo el efecto de sustancias psicoactivas incluidas bebidas alcohólicas o energizantes u otras que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral.
- Prohíbe el consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas o energizantes, durante el desarrollo de actividades y/o funciones dentro de las instalaciones físicas de la empresa.
- Promueve actividades de sensibilización y de capacitación para los colaboradores, contratistas y temporales que buscan la creación de hábitos y estilos de vida saludables en relación al daño que causa el cigarrillo, bebidas alcohólicas y/o energizantes y sustancias psicoactivas que afectan la salud del individuo y su entorno.

Los colaboradores deberán tener una conducta responsable y participativa en las acciones de sensibilización que promuevan el cumplimiento de esta política

El incumplimiento de esta política y de las reglas o normas que se deriven de ella, es condición de empleo y contratación de la empresa.⁸⁵

Cuadro 11. Plan de estratégico de la organización

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Políticas	Misión
RIESGOS: No cumplir con las políticas del SG-SST.	Visión
	Principios

Fuente: la presente investigación

⁸⁵ HOTEL MORASURCO. Manual de gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Pasto. 2017.

Trazabilidad sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo

No se cuenta con un sistema que vele por la seguridad, ni promueva la salud de sus colaboradores y partes interesadas. Simplemente la ARL se encarga de apoyar los procesos del riesgo, y las empresas de contratación en misión brindan capacitaciones y charlas a los empleados.

En qué ambiente se mueve la empresa

La empresa se mueve en un ambiente de trabajo expuesto a riesgos de diferentes tipos:

Administrativos: los colaboradores de estas áreas están expuestos a riesgos ergonómicos, psicosociales, eléctricos.

Operativos: Estos colaboradores están expuestos a riesgos eléctricos, psicosociales, biomecánicos, ergonómicos, físicos, químicos, biológico

Fenómenos naturales. Temblores, sismos, terremotos, vendavales, erupciones volcánicas.

Públicos: atracos, secuestros, asonadas, vial.

6.2 OBJETO

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre el empleador, colaboradores, contratistas, proveedores y partes interesadas en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

El 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 incluye 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.

Para su efecto, el empleador debe abordar la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud de los colaboradores, a través de la implementación de un método lógico y por etapas cuyos principios se basan en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, verificar y Actuar) y que debe incluir la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora. El desarrollo articulado de estos elementos, permitirá cumplir con los propósitos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

Cuadro 12. Objetivos

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Objeto	Se direcciona con la misión del hotel en donde se quiere lograr el desarrollo y bienestar de los colaboradores y partes interesadas con un personal idóneo, generando apoyo al cumplimiento legal de partes interesadas y el principio básico de la seguridad y salud en el trabajo.

Fuente: la presente investigación

6.3 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST

Obligaciones del Empleador.

- Definir, firmar y divulgar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de documento escrito.
- Asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo SST a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.
- Pagar la totalidad de las cotizaciones de los colaboradores a su servicio a la Administradora de Riesgos Laborales (A.R.L.).
- Procurar el cuidado integral de la salud de los colaboradores y de los ambientes de trabajo.

- Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del sistema de gestión en seguridad y la salud en el trabajo de la empresa y procurar su financiación.
- Facilitar la capacitación de los colaboradores en materia de SST.
- Notificar a la A.R.L. los accidentes y las enfermedades laborales.
- Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación.

Responsabilidades de los Colaboradores.

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Informar su estado de salud.
- Cumplir las normas, instrucciones y reglamentos del sistema de seguridad y la salud en el trabajo SG-SST.
- Informar sobre los peligros y riesgos latentes en el sitio de trabajo.
- Participar en las capacitaciones correspondientes al sistema de seguridad y la salud en el trabajo SGSST.
- Aportar al cumplimiento de los objetivos del sistema de seguridad y la salud en el trabajo SGSST.

Responsabilidades del COPASST

- Proponer y participar en actividades de SST dirigidas a colaboradores y directivos.
- Vigilar el desarrollo de las actividades dirigidas al ambiente y al trabajador que debe realizar la empresa de acuerdo con los factores de riesgo prioritarios.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos y operaciones realizadas por los colaboradores en cada área o sección, e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.
- Servir como organismo de coordinación entre el empleador y los colaboradores en la solución de los problemas relativos a la SST.
- Participar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer al empleador las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia.

Cuadro 13. Responsabilidades del COPASST

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Responsabilidades	Las responsabilidades de las partes contribuyen al compromiso frente al SG-SST. Cumplimiento con la misión en responsabilidad social y gestión integral y con respecto a los principios corporativos con vocación de servicios.

Fuente: la presente investigación

6.4 DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST

La Gerencia designa a un responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Hotel, conforme a lo establecido en el numeral 10, del Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores, del Decreto 1072 de 2015, quien deberá:

- Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación.
- Informar a la Alta Gerencia sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Elaborar, revisar y actualizar de acuerdo a la información documentada-mantener establecida, el panorama de riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo del Hotel Morasurco
- Formular programas, objetivos y metas coherentes con la identificación de peligros y riesgos, así como también, la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales asociados, asumiendo el liderazgo de los mismos.

- Brindar asesoría y acompañamiento a los diferentes procesos en materia de Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST, conforme a la información documentada-mantener establecida.
- Fomentar prácticas y comportamientos seguros para la prevención de enfermedades y accidentes laborales, aplicando controles adecuados a su magnitud.
- Mantener actualizada y disponible la información en Seguridad y la Salud en el Trabajo del Hotel Morasurco, ante cualquier requerimiento por parte de la Autoridad competente o Nivel Directivo del Hotel Morasurco.
- Atender y dar respuesta oportuna a requerimientos, solicitudes y quejas de servidores, usuarios y demás partes interesadas en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo.
- Liderar dentro de su competencia el cumplimiento de las actividades definidas en los planes de emergencia del Hotel Morasurco.
- Efectuar y/o participar en la investigación de accidentes e incidentes en Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Acompañar y asesorar al COPASST en SST del Hotel Morasurco, en el cumplimiento de su marco legal y organizacional.
- Socializar con los diferentes procesos, peligros y riesgos significativos en Seguridad y Salud en el Trabajo y controles asociados.
- Mantener al día la documentación e indicadores del proceso en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cuadro 14. Dirección del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SGSST

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
DIRECCION DEL SG-SST	Principios CORPORATIVOS, MISION Y VISION

Fuente: la presente investigación

Programa de Capacitación, Inducción, Re inducción, Entrenamiento En SG-SST.

En la formulación del contenido del programa de capacitación y entrenamiento, se tienen en cuenta aspectos relacionados con el sistema empresarial, la imagen

corporativa, las finanzas y las operaciones. En el sistema empresarial se incluye toda la temática relacionada con el sistema de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, en particular los temas sobre prevención y promoción de la Seguridad y Salud de los Colaboradores, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

El programa de Capacitación y Entrenamiento, en lo que respecta al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, se revisará cada año, con la participación del COPASST y la Gerencia, con el fin de identificar las acciones de mejora.

En lo que respecta a la inducción de cargo, e independiente de la forma de vinculación y de manera previa al inicio de las labores de los empleados, el Hotel realiza una capacitación en temas operativos acorde con la misión empresarial.

Así mismo se realiza la inducción a todos los colaboradores, contratistas y pastes interesadas, buscando con ello ampliar los conocimientos en diferentes temáticas, para alcanzar mayores compromisos laborales.

Cuadro 15. Programa de Capacitación, Inducción y Re inducción En SG-SST

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Programa de capacitación	El programa ayuda a cumplir con la visión del hotel Morasurco y tener personal competente.

Fuente: la presente investigación

Documentación

La documentación correspondiente al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, está consignada en físico (papel), disco magnético, óptico o electrónico, fotografía, y una combinación de éstos, y está en custodia del Responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Su confidencialidad está acorde con la normatividad legal vigente.

El responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, conserva los registros y documentos que soportan el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, teniendo en cuenta lo siguiente:

- La conservación de los documentos es controlada.
- Los documentos son legibles, fácilmente identificables y accesibles, protegidos contra daño, deterioro o pérdida.
- El responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, tiene acceso a todos los documentos y registros, exceptuando el acceso a las historias clínicas ocupacionales de los colaboradores, cuando no tenga perfil de médico especialista en seguridad y salud en el trabajo.
- La conservación es de forma electrónica siempre y cuando se garantice la preservación de la información.

Conservación de los Documentos

Los siguientes documentos y registros del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG – SST, deben ser conservados por un período mínimo de veinte (20) años, contados a partir del momento en que cese la relación laboral del trabajador con la empresa:

- Los resultados de los perfiles epidemiológicos de salud y los conceptos de los exámenes de ingreso, periódicos y de retiro de los colaboradores.
- Los resultados de exámenes de ingreso, periódicos y de retiro, así como los resultados de los exámenes complementarios.
- Resultados de mediciones y monitoreo a los ambientes de trabajo.
- Registros de las actividades de capacitación, formación y entrenamiento.
- Registro del suministro de elementos y equipos de protección personal.

La empresa estableció un procedimiento para identificar y controlar todos los documentos y datos críticos para la operación del sistema de gestión de la salud y seguridad del trabajo SG-SST, al igual que el rendimiento de sus actividades en SST.

Cuadro 16. Conservación de los Documentos

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Documentación	Con el fin de mejorar la gestión documental en la parte de SG-SST, la cual servirá como evidencia en toda la implementación que se realice, proporcionando una información veraz y confiable y así lograr cumplir con el principio corporativo de honestidad.

Fuente: la presente investigación

Comunicación

Para efectos de una buena comunicación, y los **colaboradores** del Hotel, logren conocimiento sobre el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo SG-SST, se debe formular el Plan de Comunicación Organizacional que permitirá:

- Recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y externas relativas a SST.
- Garantizar que oportunamente se comunique sobre el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, a los colaboradores y disponer de canales que permitan recolectar información sobre inquietudes, ideas y aportes de los colaboradores en materia de SST y garantizar que sean consideradas y atendidas por los responsables de la SST en la empresa.

Se debe reconocer que la comunicación entre los diferentes niveles de la empresa y con sus partes interesadas, es un elemento clave para el desarrollo, mantenimiento y mejora del SST, para tal efecto, se establecieron los lineamientos para el manejo de las comunicaciones que incluyen:

- La recepción, el direccionamiento a quien debe responder y la documentación de la respuesta a las comunicaciones de las partes externas e internas interesadas.
- La definición de los medios y mecanismo para dar a conocer el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, a los colaboradores y contratistas que incluyen: Inducción y re inducción, además de formaciones

específicas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, Carteleras, Boletines, Cartas de la Gerencia, Campañas de SST.

- La estructuración de los siguientes canales para recolectar inquietudes, ideas y aportes de los colaboradores: Buzones de sugerencias, Reportes de condiciones, Reportes a través de la intranet, Ideas de mejora, entre los principales.

Cuadro 17. Comunicación

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
comunicación	Es de vital importancia realizar una comunicación adecuada en todos los niveles de la empresa manejando el trabajo en equipo como principal aliado a lograr un sistema de información armónico en toda la organización por medio de la rendición de cuentas.

Fuente: la presente investigación

Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial

En el reglamento de higiene y seguridad industrial se establecen normas, reglamentaciones y responsabilidades de la empresa, así como de los colaboradores. También se establecen claramente los factores de riesgo que se encuentran en el contexto laboral.

Entre los riesgos que se establecen en el reglamento se observa claramente que acciones tomar, y cómo responder a los diferentes factores de riesgos, pueden ser físicos, biológicos, ergonómicos, químicos, biomecánicos, psicosociales, condiciones de seguridad, etc. En todos los casos los **colaboradores** de la empresa deben tener un conocimiento de las situaciones de peligro establecidas en el reglamento, cómo cumplirlas y a quién dirigirse en caso de siniestros o eventualidades que puedan ocurrir en la jornada laboral. Siempre que se produce un nuevo ingreso en la empresa se debe realizar una inducción para socializar al nuevo funcionario las políticas de seguridad de la empresa y el reglamento que es parte esencial de las mismas.

Cuadro 18. Reglamentos de higiene

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Reglamento de higiene y salud ocupacional	Define los lineamientos que adopta la organización para dar cumplimiento a los principios corporativos. Ayuda a determinar las políticas a cumplir, que deben llevarse para contemplar los parámetros de la misma.

Fuente: la presente investigación

Comité de Convivencia Laboral

Teniendo en cuenta la Resolución 652 de 2012 que define la conformación y funcionamiento de Convivencia Laboral y la Resolución 1356 de 2012 que establece las modificaciones a la anterior Resolución, el Hotel Morasurco conformó el Comité de Convivencia Laboral, el cual funcionará teniendo en cuenta la normatividad anteriormente mencionada y tendrá un representante designado por la gerente y otro por los colaboradores con sus respectivos suplentes. Este comité tendrá una vigencia de dos años contados a partir de su conformación.

Las principales funciones del Comité se fundamentan en la recepción y el trámite de las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir conflicto laboral, examen de casos específicos, de reclamos, de quejas, y de acoso laboral, etc.

Cuadro 19. Comité de Convivencia Laboral

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Comité de convivencia laboral	Con este comité se alinea con la parte de la misión, visión y los principios corporativos como lealtad, trabajo en equipo, seguridad y salud, enfocado a la parte psicosocial y ambiente de trabajo.

Fuente: la presente investigación

6.5 PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST

El Hotel Morasurco formulará e implementará el Plan de Trabajo Anual del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, con base en los objetivos del mismo, SG-SST, el cual contempla la siguiente información:

- Evaluación inicial.
- Identificación de Peligros, evaluación y valoración de riesgos.
- Resultados de las auditorías internas.
- Revisiones por la alta dirección.
- Acciones preventivas y correctivas.
- En el plan de trabajo anual del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, se identifica lo siguiente:
 - Objetivos
 - Metas.
 - Actividades
 - Responsables
 - Recursos (financieros, técnicos y el personal necesario).
 - Fecha de realización

Cuadro 20. Plan de trabajo anual

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Plan de trabajo anual	Misión, visión, principios corporativos. Cumplimiento en la gestión

Fuente: la presente investigación

6.6 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SST

El Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST, del Hotel Morasurco se evaluará anualmente para determinar el grado de efectividad o impacto que las acciones del programa han tenido sobre las condiciones de trabajo y salud de la comunidad laboral.

Para el análisis de los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se utilizarán tres tipos de mediciones:

Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo SST.

Indicadores que evalúan el proceso del sistema de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST: Medidas verificables del grado de desarrollo e implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST: Medidas verificables los cambios alcanzados en el periodo definido, teniendo como base la programación y la aplicación de recursos propios del programa o del sistema de gestión.

De acuerdo con la medición y registro de los indicadores definidos para evaluar el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, se determina en qué medida se cumple con la política y los objetivos de SST y se controlan los riesgos. La supervisión no debe hacerse únicamente de manera reactiva sobre los resultados (estadísticas sobre accidentes de trabajo y enfermedades laborales, entre otros.) sino que es fundamental también, ser proactiva y evaluar la estructura y el proceso de la gestión en SST.

Recursos

Para llevar a cabo y desarrollar las actividades de SST, la empresa cuenta con los siguientes recursos:

Humanos: el Sistema de Gestión en SST tiene asignado personal para su planeación, ejecución, evaluación y seguimiento, entre ellos están:

1 Médico en SST, contratado por prestación de servicios.

1 Responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, con contrato por obra labor.

El COPASST

Los Brigadistas

La A.R.L., en este caso Positiva, quien asume la atención de los empleados en una contingencia laboral.

Financieros: el presupuesto financiero deberá realizarse para ser aprobado para la gestión de SST.

Técnicos: las actividades a desarrollar en seguridad y salud en el trabajo SST, son las siguientes:

- Programas de entrenamiento, capacitación y formación.
- Exámenes Médicos Ocupacionales.
- Adquisición de elementos para el manejo de emergencias, brigadas y brigadistas.
- Adecuación de puestos de trabajo.
- Arreglo de instalaciones locativas.
- Implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Locativos: el área de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, desarrollará sus actividades y funciones en la Oficina de Gerencia, en cabeza de la Secretaria de Gerencia.

Físicos y tecnológicos: Oficina, computador, papelería, tablero, marcadores borrables y ayudas audiovisuales.

Cuadro 21. Indicadores

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Indicadores	Cumplimiento de la planeación estratégica, políticas lineamientos organizacionales.

Fuente. La presente investigación

APLICACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.

EQUIPOS Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

La empresa debe identificar los diferentes elementos de protección personal y establecer las condiciones en las cuales se requiere su uso, su mantenimiento y su correcta utilización. Los elementos de protección personal tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un **colaborador** tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad.

Los elementos de protección personal no evitan el accidente o el contacto con elementos agresivos, pero ayudan a que la lesión sea menos grave.

Cuadro 22. Elementos de protección personal

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Elementos de protección personal	Misión porque promueve el desarrollo y bienestar de sus colaboradores, principio corporativo de “seguridad y salud”

Fuente: la presente investigación

INSPECCIONES DE SEGURIDAD

El objetivo de las inspecciones de seguridad es efectuar un seguimiento a las actividades diarias laborales y determinar los controles operacionales y los programas de gestión, desarrollará un programa de inspecciones planeadas, a través del cual y en conjunto con el COPASST, llevarán a cabo la detección de condiciones inseguras de trabajo.

Estas inspecciones están orientadas por listas de chequeo elaboradas de acuerdo con los factores de riesgo y están dirigidas a la detección de detalles y circunstancias no obvias, que tienen la capacidad potencial de generar siniestros. Básicamente tratan de determinar lo que falla y también, aquello que podría fallar. Los resultados de estas inspecciones permiten al Hotel Morasurco establecer los

planes de mejoramiento que conllevan a tomar las acciones preventivas y correctivas del caso.

Cuadro 23. Inspecciones de seguridad

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Inspecciones de seguridad	Indicadores de gestión

Fuente: la presente investigación

PROGRAMA DE ORDEN Y LIMPIEZA

En coordinación con los responsables de cada proceso y/o área, se establecieron los mecanismos para la implementación de un Programa de Orden y Limpieza, que sirve a su vez para la sensibilización a los colaboradores sobre la importancia de este aspecto dentro del desarrollo de sus actividades al interior del Hotel.

El Programa de Orden y Limpieza se basa en la representación de acciones que son principios expresados con cinco palabras y para implementarlas se trabajan por etapas.

Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas cinco palabras son:

- Clasificar.
- Ordenar.
- Limpiar.
- Higiene y visualización.
- Disciplina y compromiso

Cuadro 24. Programa de orden y limpieza

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Programa de orden y limpieza	Misión, visión, principios corporativos como: trabajo en equipo, seguridad y salud y conciencia ambiental.

Fuente: la presente investigación

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS

Como parte fundamental del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, el Hotel Morasurco no cuenta con un Programa de Mantenimiento, que se elaborará en el área teniendo en cuenta las instalaciones en general, y toda clase de equipos, generando el respectivo registro y seguimiento.

La gestión de mantenimiento que se realizará a los equipos, estará acorde con el estimativo de vida útil de sus diversas partes para evitar que ocurran daños, desperfectos o deterioro.

En este programa aparecen las áreas, los equipos revisados, las fechas de mantenimiento y los responsables de estas acciones.

Cuadro 25. Programa de mantenimiento de equipos

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO ORGANIZACIÓN
Programa de mantenimiento de equipos	Misión, visión, principios corporativos. Programas de prevención

Fuente: la presente investigación

PROGRAMA DE TRABAJO SEGURO EN ALTURAS

Muchos son los accidentes fatales ocurridos a personas cuyo trabajo se desarrolla en alturas, y todos se hubieran podido evitar aplicando la prevención, haciendo uso adecuado de los elementos de protección personal y cumpliendo con las normas de Seguridad.

Se entiende por trabajo en alturas, toda labor o desplazamiento que se realice a 1,50 metros o más sobre un nivel inferior. En esta acción de formación se identifican los lugares y las labores en las que se realizan trabajos en altura, para luego establecer cuáles son los riesgos, cómo prevenirlos y controlarlos.

Para el Hotel Morasurco, los trabajos en altura representan un alto riesgo de afectación de sus colaboradores, por lo que se ha preparado para afrontarlos de la mejor manera, de aquí la importancia de tomar una serie de medidas de

prevención y de protección para primero identificar el riesgo y eliminarlo y luego medidas de protección para minimizar las consecuencias.

Cuadro 26. Programa de trabajo seguro en alturas

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Programa de trabajo seguro en alturas	Misión, visión, principios corporativos como vocación de servicio, trabajo en equipo, seguridad y salud.

Fuente: la presente investigación

PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

El Hotel Morasurco, con el compromiso por mantener en excelentes condiciones de salud a su población trabajadora, implementará programas de vigilancia epidemiológica, conforme a lo diagnosticado en los exámenes médico ocupacionales, se iniciará con un PVE de patologías oculares.

El objetivo principal es prevenir la ocurrencia de nuevos casos y disminuir la progresión de los existentes, teniendo en cuenta medidas de prevención y control en la fuente, el medio y el individuo. Este es un proceso dinámico y como tal se debe evaluar y retroalimentar periódicamente.

Cuadro 27. Programas de vigilancia epidemiológica

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Programas de vigilancia epidemiológica	Misión, visión, principios corporativos.

Fuente: la presente investigación

PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

El Hotel Morasurco debe diseñar e implementar las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con cobertura a todas sus dependencias y áreas, y todos los colaboradores, independiente de su

forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y subcontratistas, así como proveedores y visitantes.

Para complementar lo anterior, se aplica la identificación sistemática de amenazas para llevar a cabo el análisis de la vulnerabilidad de las mismas, que ocasionalmente pueden afectar a la empresa. De igual manera, se debe establecer las medidas de protección acordes con las amenazas detectadas, las cuales deben ser capaces de responder eficaz y efectivamente a una emergencia, para reducir la afectación al entorno, ambiente, personas y a la propiedad.

El plan se articula con instituciones tales como Bomberos de Colombia, Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, Defensa Civil, Cruz Roja Colombiana, entre otros.

Cuadro 28. Plan de emergencias

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Plan de emergencias	Misión, visión, principios corporativos. Prevé en riesgo el futuro de la empresa

Fuente: la presente investigación

GESTIÓN DEL CAMBIO

El Hotel también evaluará el impacto sobre la SST, que pueden generar los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, adquisiciones, instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo SST, entre otros).

Para ello se debe realizar la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que pueden derivarse de estos cambios y adoptar las medidas de prevención y control antes de su implementación cuando así proceda, en consulta con el COPASST.

Cuadro 29. Gestión del cambio

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Gestión del cambio	Misión, visión, Mejora continua

Fuente: la presente investigación

CRITERIOS PARA ADQUISICIÓN DE BIENES O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

El Hotel Morasurco implementará las disposiciones necesarias para que, en la adquisición de nuevos bienes y servicios para su empresa, se identifiquen previamente las obligaciones y requisitos, tanto legales como de la propia empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo - SST, y para que se desarrollen las disposiciones necesarias para cumplir con dichas obligaciones y requisitos, antes de su utilización.

Con respecto a la contratación de talento humano, adoptará las disposiciones necesarias, con el fin de garantizar las normas de seguridad y salud en el trabajo - SST de su empresa, durante el desempeño de las actividades objeto del contrato en la empresa.

Para este propósito, consideró los siguientes aspectos en materia de seguridad y salud en el trabajo - SST:

- Aspectos de seguridad y salud en el trabajo para la selección y evaluación.
- Procurar canales de comunicación para la seguridad y salud en el trabajo - SST.
- Verificar antes del inicio del trabajo y periódicamente la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales.
- Informar previo al inicio del contrato los peligros y riesgos generales y específicos de su zona de trabajo.
- Informar sobre los presuntos accidentes de trabajo y enfermedades laborales ocurridas.
- Verificar periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato, el cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo -SST.

- Para el cumplimiento de este requerimiento, el Hotel establece los criterios correspondientes.

Cuadro 30. Criterios para contratación

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Criterios para contratación	Gestión de proveedores y partes interesadas.

Fuente: la presente investigación

AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.

El Hotel Morasurco debe implementar un Procedimiento de Auditorías, que evaluará periódicamente el cumplimiento de todos los componentes del SG-SST y también, evaluará si las acciones fueron implementadas y, si fueron adecuadas y eficaces. Esta verificación se planeará con la participación del COPASST y se realizará por personal (interno o externo) competente e independiente a la actividad, área o proceso objeto de verificación.

Se establecerá por la Gerencia de la empresa, que como mínimo, se realizará una auditoría anual sobre todos los componentes de la gestión en seguridad y salud en el trabajo -SST en la empresa, para lo cual se creará en una programación y unos planes de auditoría que comprende entre otros, la definición de la competencia que debe tener el auditor, el alcance de la auditoría, la periodicidad, la metodología y la presentación de informes.

Los resultados del proceso de verificación, se comunicarán a los niveles pertinentes de la empresa, para tomar las medidas preventivas, correctivas o de mejoras necesarias.

Cuadro 31. Auditorias

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Auditorias	Misión, visión, verificación y control.

Fuente: la presente investigación

REVISIÓN POR LA GERENCIA

La revisión por la Gerencia, es un informe ejecutivo, en el cual se verifica el grado de cumplimiento del SG –SST y se realizará al menos una vez al año. La revisión por la Gerencia permite verificar lo establecido en el Artículo 2.2.4.6.31 del Decreto 1072 de 2015.

La información de entrada para la revisión por la Gerencia incluye:

- Estrategias implementadas en el sistema de seguridad y salud en el trabajo -SST.
- Plan de trabajo anual.
- Recursos asignados al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - SG-SST
- Cambios del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo -SG-SST.
- Resultado de indicadores del SG-SST
- Resultado de auditorías del SG-SST.
- Prioridades en SST detectadas.
- Política y objetivos de SST.
- Rendición de cuentas sobre el desempeño de los colaboradores en SST.
- Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.
- Cumplimiento de la normatividad.
- Acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Inspecciones de trabajo en el sistema de salud en el trabajo -SST.
- Vigilancia de las condiciones de salud de los colaboradores.
- Reporte e investigación de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Ausentismo laboral.
- Los resultados de la revisión se divulgarán al VIGÍA en SST y al Responsable SG-SST quienes deberán definir e implementar las acciones preventivas, correctivas y de mejora a que hubiese lugar.

Cuadro 32. Revisión por la gerencia

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Revisión por la gerencia	Misión, visión, Planeación estratégica. Total apoyo de la alta dirección .

Fuente: la presente investigación

INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES

El Hotel a través del análisis de las contingencias ocupacionales identificará los antecedentes que directa e indirectamente precipitan el suceso y promueve la toma de decisiones preventivas tendientes a evitar su repetición (o disminuir su impacto), a través de la aplicación de una metodología sistemática de identificación y análisis de causas que permite detectar fallas organizacionales, tecnológicas y humanas.

En cumplimiento con los lineamientos establecidos en la reglamentación del SG-SST, la empresa reportará todo accidente laboral o enfermedad laboral a la respectiva ARL y mantendrá un sistema de reporte interno de incidentes en el formato establecido para tal fin.

Cuadro 33. Investigación de incidentes

ALINEACION SG-SST	PLAN ESTRATEGICO DE LA ORGANIZACIÓN
Investigación de incidentes	Misión, visión, seguridad y salud. Cumplimiento de requisitos partes interesadas

Fuente: la presente investigación

7. PLAN DE TRABAJO ANUAL-PLAN DE ACCIÓN

Mediante un plan de trabajo se pretende contemplar las diferentes actividades a desarrollar de acuerdo a las necesidades presentadas durante este estudio en el Hotel Morasurco que apoya en la gestión de riesgos; por consiguiente la empresa tiene más probabilidades de desarrollar los objetivos propuestos y se da el cumplimiento de estándares legales en diferentes áreas de la compañía; obteniendo el mejoramiento en el manejo de la administración y así proteger los recursos de la empresa, posicionando el progreso interno más eficiente y eficaz. Con la toma acertada de decisiones, la cual es más confiable gracias a la herramienta para evaluar la gestión de riesgos, direccionándonos a obtener conciencia de la importancia de contar con un sistema de gestión de riesgos o **matriz de riesgos del SG-SST.**

Cuadro 34. Plan de Trabajo Anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

 PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO								
OBJETIVOS SG-SST	META	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS TECNICOS	RECURSOS DE PERSONAL	FECHA INICIO	FECHA TERMINAC.
1. Implementar medidas de prevención y control de acuerdo a la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.	Medidas de prevención y control implementadas	Crear una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo realizando seminarios	Gerente	3.000.000	Hardware Equipo y herramientas Señalética	Gerente Responsable SG-SST	01-ene-19	30-jun-19
		Mantener los procedimientos para el control de los riesgos al día		2.500.000			01-abr-19	31-dic-19
		Diseñar e implementar un programa de orden y limpieza		4.000.000			01-abr-19	30-jun-19
		Verificar el cumplimiento de los registros documentales reglamentarios		3.000.000			01-abr-19	30-jun-19
		Realizar e implementar el programa de mantenimiento de equipo, herramientas e instalaciones		4.000.000			01-abr-19	30-jun-19
		Verificar que se tenga una buena señalización		3.500.00			01-abr-19	30-abr-19
2. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa	100% de trabajadores protegidos en SST	Determinar los responsables en materia de seguridad y salud en el trabajo	Gerente Responsable SG-SST	500.000	Hardware	Gerente Responsable SG-SST	01-mar-19	31-mar-19
		Realizar el control y seguimiento del SG-SST		6.000.000			01-abr-19	31-dic-19
		Realizar auditorias internas del SG-SST		2.000.000			01-jul-19	31-jul-19
		Cumplir oportunamente los planes de mejora		600.000			01-ago-19	31-ago-19
3. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.	100% normatividad cumplida	Revisar, aprobar y firmar el reglamento de higiene y seguridad industrial por parte de Gerencia.	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a) Responsable SG-SST	1.200.000	Hardware	Gerente Asesor Jurídico Responsable del SG-SST	15-feb-19	28-feb-19
		Elaborar la Matriz de Requisitos Legales		300.000			15-feb-19	28-feb-19
		Documentar la información relacionada con compras y adquisiciones y gestión del cambio		300.000			01-feb-19	28-feb-19
		Documentar la información para la medición y evaluación de la gestión en SST		600.000			15-ene-19	28-feb-19
		Elaborar e implementar los planes de mejora resultantes de la evaluación inicial		3.000.000			15-ene-19	30-jun-19
4. Disminuir la accidentalidad y prevenir la aparición de enfermedades laborales	10% menos de accidentes y 0% de enfermedades laborales	Adelantar la investigación de accidentes y el registro estadístico	Responsable SG-SST, ARL	6.000.000	Hardware Elementos de Protección Personal	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a) Responsable SG-SST	01-ene-19	31-dic-19
		Comunicar los riesgos		300.000			15-mar-19	31-mar-19
		Entregar a los trabajadores el equipo de protección personal y supervisar su uso adecuado		6.000.000			01-mar-19	31-dic-19
		Profundizar en el estudio del puesto de trabajo, para detectar peligros y riesgos para tomar medidas preventivas y correctivas		2.500.000			01-may-19	30-jun-19

		PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							
OBJETIVOS SG-SST	META	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS TECNICOS	RECURSOS DE PERSONAL	FECHA INICIO	FECHA TERMINAC.	
5. Fortalecer los conocimientos de seguridad y salud en el trabajo, mediante la implementación del Plan Anual de Capacitación	100% de trabajadores capacitados en SG-SST	Elaborar el Plan Anual de Capacitación en SG-SST	Director(a) Administrativo(a) y Finaciero(a) Responsable SG-SST	2.500.000	Material didactico Hardware	Director(a) Administrativo(a) y Finaciero(a) Responsable SG-SST	15-ene-19	31-ene-19	
		Revisar y aprobar el Plan Anual de Capacitación		200.000			01-feb-19	05-feb-19	
		Socializar y ejecutar el Plan Anual de Capacitación		2.000.000			10-feb-19	31-dic-19	
		Realizar el control y seguimiento al Plan Anual de Capacitación		2.500.000			01-mar-19	31-dic-19	
		Elaborar plan de inversiones		300.000					
		Realizar un programa de capacitacion en seguridad y salud en el trabajo.		1.000.000			15-ene-19	31-ene-19	
6. CONFORMAR COMITES	Tener los comites conformados	copasst	Lider del SG-SST	A,R,L,			01-ago-19	01-oct-19	
		comité de convivencia		A,R,L,			01-ago-19	01-oct-19	
		Brigada de emergencia		A,R,L,			01-ago-19	01-oct-19	
6. Realizar las evaluaciones médicas requeridas para el monitoreo de las condiciones de salud de los trabajadores	100% de trabajadores evaluados medicamente	Establecer un procedimiento para realizar exámenes médicos ocupacionales	Medico ocupacional Responsable SG-SST	880.000	Hardware	Director(a) Administrativo(a) y Finaciero(a) Responsable SG-SST	15-ene-19	28-feb-19	
		Realizar las evaluaciones medicas requeridas		500.000			15-ene-19	28-feb-19	
		Implementar el programa y el procedimiento para vigilancia epidemiológica,		300.000			15-ene-19	28-feb-19	
CODIGO: GTH-PL-3							VERSION 01(01/03/2019)		
ELABORADO POR: RESPONSABLE SG-SST		REVISADO POR: DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				APROBADO POR: GERENCIA			
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSION No.	ITEM DEL CAMBIO		CAMBIO REALIZADO		MOTIVO DEL CAMBIO			FECHA DEL CAMBIO	

Fuente: la presente investigación

CONCLUSIONES

Una vez realizado el proceso de investigación a través de un diagnóstico, análisis y evaluación de cada uno de los hallazgos en pro de establecer un plan de trabajo que solvente cada una de las necesidades encontradas, se puede concluir lo siguiente:

- El personal que labora en la empresa, se identifica que la mayoría de los colaboradores del hotel Morasurco tienen contrato por medio de una empresa temporal y su porcentaje es del 69.44% del total de los colaboradores. El 19.44% de colaboradores son oficiales y el 11.11% equivale a prestación de servicios y la gerencia de libre nombramiento y remoción. Únicamente los oficiales son de planta y sindicalizados.
- Por normatividad vigente, es necesario formular la etapa de organización y matriz de riesgos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST, aplicando el decreto de ley en pro de la empresa, sus colaboradores, proveedores y personas interesadas para cumplir con la norma en prevención de accidentes, adquirir una mejor calidad de vida, proporcionando herramientas que disminuyen el riesgo en sus labores diarias.
- Se concluye que, para lograr el desarrollo del sistema, se necesita un líder en SG-SST, que haya realizado las 50 horas reglamentarias por ley con conocimiento, estudio y manejo sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La Seguridad y Salud en el Trabajo es de vital importancia, no solo para cumplir con la normatividad vigente, sino por la prevención de accidentes y enfermedades laborales que le evitan a la empresa incapacidades con problemas futuros.
- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores y partes interesadas del Hotel Morasurco, su compromiso de autocuidado en salud y con el total apoyo de la gerencia, y la autorización de la junta directiva, posibiliten la intervención en la prevención del riesgo y el mejoramiento de su calidad de vida.
- Sensibilizar a los colaboradores, proveedores y partes interesadas sobre el autocuidado y la responsabilidad en prevención que pueden mejorar sus condiciones y puesto de trabajo.
- Se manifiestan las principales necesidades de los colaboradores sobre los riesgos del SG-SST, para trabajar con una cultura preventiva, capacitando y

detectando riesgos laborales, evitando accidentes y enfermedades laborales.

- Aplicando el cumplimiento de la normatividad vigente de los riesgos y peligros laborales, apoyados con un profesional en SG-SST, el soporte de la junta directiva, la gestión de la gerencia y el compromiso de los colaboradores, se lograra y se garantizara un ambiente de trabajo seguro a través de la prevención de accidentes y enfermedades laborales en los colaboradores, mediante el control de los peligros y riesgos propios de sus actividades, el desarrollo de las mismas, la promoción y prevención y la mejora continua se lograran los objetivos para la formulación de la etapa de organización y matriz de riesgo del SG-SST.

RECOMENDACIONES

A partir de este proceso de investigación, se pudo evidenciar las necesidades, y falencias, amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas del Hotel Morasurco, y el estudio de las mismas a la luz de un marco teórico, conceptual y jurídico, lo cual permitió un análisis mucho más efectivo y eficaz; por tanto, se puede determinar una serie de alternativas que puede guiar e implementar el proceso de la propuesta:

- Se recomienda cumplir con las políticas y lineamientos que se han establecido para la formulación de la etapa y matriz de riesgo del sistema de seguridad y salud en el trabajo
- El apoyo y compromiso direccionado desde la junta directiva, órgano fundamental para el desarrollo y cumplimiento de las diferentes etapas a realizarse en el Sistema de Gestión la Seguridad y Salud en el Trabajo, decreto único reglamentario en el sector trabajo.
- El compromiso y gestión de la gerencia es muy importante para dar cumplimiento al sistema de ley, logrando el objetivo general y alcanzando el bienestar de sus colaboradores consiguiendo mejorar el desempeño laboral.
- Es de suma importancia la formulación del Plan de trabajo anual con las actividades establecidas para que el Sistema pueda implementarse, evaluarse y retroalimentarse a los colaboradores y personal interesado para la empresa Hotel Morasurco.
- Es obligatorio cumplir con la normatividad y necesidades de la empresa, para formular, implementar y desarrollar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, sin embargo, lo fundamental es mantenerlo, ya que permite la continuidad y seguimiento en la minimización de riesgos, accidentes, enfermedades laborales dentro de la compañía.
- Realizar las mejoras continuas al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, que permita identificar las fallas que se están presentando, actualizar cada vez que se requiera y sea necesario; es de obligatoriedad una vez al año, el Sistema de Gestión teniendo en cuenta siempre el bienestar físico, mental y social de los colaboradores.
- Realizar los mantenimientos preventivos a cada una de las máquinas y equipos utilizados en el ejercicio de la labor en las fechas establecidas y reponer cuando sean necesarios las máquinas, equipos o piezas que se

requieran. Que sea compromiso de toda la ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para que se logre con cada uno los objetivos de este.

- Ejecutar las capacitaciones en los tiempos y fechas establecidas en el cronograma, **en cuanto a la organización y matriz de riesgos** de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con participación de todos los niveles de la empresa Hotel Morasurco de la ciudad de Pasto.
- Realizar jornadas en tiempos oportunos de sensibilización, en la **organización y matriz de riesgos del a Seguridad** y Salud en el Trabajo, siempre buscando el equilibrio entre el bienestar físico, mental y social de los colaboradores.
- Llevar siempre los registros necesarios tanto de: capacitaciones realizadas, acciones correctivas y preventivas ejecutadas, accidentes e incidentes presentados y en general evidencias del cumplimiento, seguimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Brindar las herramientas necesarias para llevar a cabo la etapa de organización y matriz de riesgos del el SG-SST, es norma de cumplimiento de gran importancia para la empresa, sus colaboradores, proveedores y partes interesadas.
- Se recomienda a la empresa hotel Morasurco aplicar cada una de las etapas del SG-SST, primera etapa, la matriz de riesgos para dar seguimiento y control del mismo mitigando los factores de riesgo y minimizar la aparición de nuevos factores.
- Mantener una actualización periódica sobre nuevas normas que benefician a la empresa para poder hacer las intervenciones a tiempo, evitando que ocurran accidentes que perjudiquen la integridad de las partes interesadas.
- Se recomienda una persona que lidere el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, para dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURISMO. Colombia. COTELCO. Capitulo Antioquia. Recuperado de: <https://www.cotelcoantioquia.org/>

ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURISMO. Colombia. COTELCO. Capitulo Tolima y Alto Magdalena. Recuperado de: <http://cotelcotolima.com/servicios/>

ALCALDÍA DE PASTO. Recuperado de:
<https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio>

ASOCIACION HOTELERA Y TURÍSTICA DE NARIÑO COTELCO.

BETANCOURT G. Benjamín. Entorno Organizacional Análisis y diagnóstico, Cali, Colombia: Centro Editorial Universidad del Valle. 2011. Recuperado de: https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/mod_resource/content

BETANCOURT G. Benjamín. Análisis Sectorial y Competitividad. Cali, Colombia. 2010. p.6. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/An%C3%A1lisis-sectorial-y-competitividad-1.pdf>

CENTRO DE ESTUDIOS DE DESARROLLO REGIONAL Y EMPRESARIAL- CEDRE. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. Cuentas Económicas del Municipio de Pasto. 2005-2010. Recuperado de: <http://cedre.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2016/12/portafolio-cedre.pdf>

Ciudad Sorpresa. Conociendo nuestra ciudad. Blogger. 2010. Recuperado de: <http://ciudaddepasto156.blogspot.com/p/conociendo-nuestra-cuidad.html>

COLOMBIA. Turismo Web. San Juan de Pasto. Recuperado de: <http://www.colombiaturismoweb.com/DEPARTAMENTOS/NARINO/MUNICIPIOS/PASTO/PASTO.htm>

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. CEPAL. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/areas-de-trabajo/poblacion-y-desarrollo>

COLOMBIA. El Ministro del Trabajo. Decreto Número 1072 de 2015 (mayo 26) por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Recuperado de www.mintrabajo.gov.co

CHAPARRO J, Cindy; COCUNUBO L, Luz; PULIDO M, Ninfa del Carmen, Estado del arte de las investigaciones sobre salud ocupacional en las escuelas de psicología y enfermería de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia entre 1983 y 2010

DANE. Censo General 2005. Recuperado de:
<https://www.dane.gov.co/files/censos/libroCenso2005nacional.pdf>

GASTÓN TRUCHET, Matías. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la construcción de la paz en Nariño, Colombia: un enfoque sobre la participación de la sociedad civil en el período 2010-2014. . Santa Fe, Febrero 2018, Argentina. Universidad Catoica de Santa Fe. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Licenciatura en Relaciones Internacionales. p.46. Recuperado de: <https://www.ucsf.edu.ar/wp-content/uploads/2015/08/TesinaTruchet.pdf>

GUIA TÉCNICA COLOMBIANA. ICONTEC Internacional. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos En seguridad y salud ocupacional. 2010. Recuperado de:
<http://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>

EL TIEMPO (2019). Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/historias-el-tiempo/historia-del-carnaval-de-negros-y-blancos-311110>

EMPRESA MINERA CERREJÓN. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Documento disponible en: <http://www.cerrejon.com/site/nuestra-empresa/sistema-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.aspx>

ECURED. Pasto – Colombia. Recuperado de:
[https://www.ecured.cu/Pasto_\(Colombia\)](https://www.ecured.cu/Pasto_(Colombia))

ENCICLOPEDIA VIRTUAL. GESTIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA. El Entorno de la Empresa Turística. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/entorno-empresa-turistica.html>
EXPORTACIONES TURISMO INVERSION MARCA PAISA. Procolombia. 30 Diciembre 2010. Recuperado de: <http://www.procolombia.co/archivo/a-partir-del-4-de-enero-viva-la-fieta-del-carnaval-de-negros-y-blancos-en-pasto>

FUNCIÓN PÚBLICA. El servicio público es de todos. LEY 64 DE 1946 (diciembre 20) Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=269>

GIL Monte, Pedro, Situación Actual y Perspectiva de Futuro en el Estudio del Estrés Laboral: La Psicología de la Salud Ocupacional 2010.

GARCÍA POSADA, Jorge Eduardo. Artesanías de Colombia. Laboratorio de Innovación y diseño – Nariño. Octubre 3 de 2019. Recuperado de: http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_proyectos/laboratorio-de-innovacion-y-diseno---narino_8925

GUERRERO ORTIZ, Mario. Pasto Tierra Cultural. Cultura. Recuperado de: <https://pastotierracultural.jimdo.com/el-municipio/cultura/>

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, Metodología de la Investigación en México DF, edición McGraw-Hill, 2014.

HERNÁNDEZ, Pablo Emilio. Estudio de la cadena productiva de las artesanías en Nariño. Cámara de Comercio de Pasto. Febrero 2013. Recuperado de: [coes.udeanr.edu.co>pluginfile>Estudiodelacadenaproductivadeartes](http://coes.udeanr.edu.co/pluginfile/>Estudiodelacadenaproductivadeartes). HOTEL MORASURCO. Manual de gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Pasto. 2017.

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD. Condiciones de trabajo y salud. Recuperado de: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>

LONDOÑO, Ingrid. Cómo alinear su plan estratégico con su sistema de gestión del riesgo. 2019. Recuperado de: <https://www.riesgoscero.com/blog/como-alinear-su-plan-estrategico-con-su-sistema-de-gestion-del-riesgo>

MENDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Gestión en Salud, dos estudios de caso sobre cultura organizacional en Colombia, facultad de Administración, Centro editorial Universidad del Rosario, Bogotá D.C. 2005.

MESIAS, Gerardo Eugenio. Plan Estratégico Hotel Morasurco. 2017. MESA, Ramón Javier, RESTREPO, Diana Constanza; AGUIRRE B, Yenny Catalina. Crisis externa y desaceleración de la economía colombiana en 2008-2009: coyuntura y perspectivas. Perfil de Coyuntura Económica No. 12, diciembre de 2008, pp. 31-67 © Universidad de Antioquia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pece/n12/n12a2.pdf>

MINTRABAJO. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST). GUÍA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN PARA MIPYMES (en línea) Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 0312 de 2017. p. 13. Recuperado de:

https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf

MORA BOLAÑOZ, Sergio Andres, OBANDO MEZA, Fredy Enrique. Diseño del direccionamiento estratégico para la estación de servicio de combustible La Florida en el municipio de la Florida (N), periodo 2014- 2018. Universidad de Nariño. Administracion de Empresas. Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables. San Juan de Pasto. 2015. p. 79

NOTARIA 1 PASTO, Escritura Pública No. 1425 del 29 de Noviembre de 1962. NARIÑO – COLOMBIA. Blogspot. Recuperado en: <http://colombianari.blogspot.com/2013/09/economia.html>

NARIÑO – COLOMBIA. Blogger. Economia en Nariño. 2019. Recuperado de: <http://lapizzzz.blogspot.com/p/economia.html>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), 1996 -2014. (en línea) Recuperado: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc86/rep-i.htm>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) OPS/OMS-FUNSD. Informe sobre la salud en el mundo.1999. (en línea) Recuperado de: <https://www.who.int/whr/1999/es/>

OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO. GOBIERNO DE NARIÑO. COLOMBIA. Monitoreo de Cultivos de Coca 2014. Julio 2015 https://www.unodc.org/documents/crop-monitoring/Colombia/Colombia_Monitoreo_de_Cultivos_de_Coca_2014_web.pdf

ORTIZ BENAVIDES, Edinson, ERAZO, Iván Freddy, BURGOS, Marco Antonio. EDUCACIÓN EMPLEO E INGRESOS EN EL MUNICIPIO DE PASTO: UN ESTUDIO DE DATOS PANEL 2008 – 2010. Junio 2015 Pasto Vol. 16 No. 1. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.151601.30>

PACIFICO COLOMBIANO. Historia de Nariño. 2012. Recuperado de: <https://pacificocolombiano.webnode.com.co/news/historia,-nari%C3%B1o/>

RIESGOS LABORALES - ARL - ARL SURA. Recuperado de: <https://arlsura.com/index.php/component/kdglossary/>

ROGRIGUEZ Moguel, Ernesto A. Metodología de la investigación, Editorial universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México D.F. 2005.

RUIZ, Karo. San Juan de Pasto... Ciudad Sorpresa. Gastronomía. Blogger. 2012. Recuperado de: <https://pasto26.blogspot.com/2012/11/gastronomia-los-platos-representativos.html>

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Decreto-Nacional-1072-2015. (en línea) En <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-nacional-1072-2015>

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C decreto-nacional-1072-2015. (en línea) En <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-nacional-1072-2015>

SIERRA CADENA, Miguel Ángel Ensayo, Ensayo Para Optar Al Título Profesional En Administración de la Seguridad y la Salud Ocupacional, Bogotá 2015.

SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN CULTURAL SINIC. recuperado de: <http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AREID=3&COLTEM=216&IdDep=52&SECID=8>

SAFETYA. ¿Cómo crear la política del SG-SST? 2016. Recuperado de: <https://safetya.co/como-crear-la-politica-del-sg-sst/>

TODACOLOMBIA. La amable de Colombia. 2019. Recuperado de: <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/narino/index.html>

TURINCO –COLOMBIA. Nariño. Recuperado de: <http://destinos.colombiaturinco.com/destino-nari%C3%B1o.html>

TURINCO –COLOMBIA. Nariño. Recuperado de: <http://destinos.colombiaturinco.com/destino-nari%C3%B1o.html>

VIVEROS PASAJE, Lady Viviana. Plan de Mejoramiento del programa de salud ocupacional cooperativa de productos lácteos de Nariño COLACTEOS LTDA. 2006.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RNT). Recuperado de: <https://rnt.confecamaras.co/>

ANEXOS

Anexo A. Autoevaluación Resolución 0312 – 2019

Planes de mejora conforme al resultado de la autoevaluación de los Estándares Mínimos. Los empleadores o contratantes con trabajadores dependientes, independientes, cooperados, en misión o contratistas y estudiantes deben realizar la autoevaluación de los Estándares Mínimos, el cual tendrá un resultado que obligan o no a realizar un plan de mejora, así:		
CRITERIO	VALORACIÓN	ACCIÓN
Si el puntaje obtenido es menor al 60%	CRÍTICO	Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento de inmediato. · Seguimiento anual y plan de visita a la empresa con valoración crítica, por parte del Ministerio del Trabajo.
Si el puntaje obtenido está entre el 61 y 85%	MODERADAMENTE	Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento.
		Enviar a la Administradora de Riesgos Laborales un reporte de avances en el término máximo de seis (6) meses después de realizada la autoevaluación de Estándares Mínimos. Plan de visita por parte del Ministerio del Trabajo.
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 86%	ACEPTABLE	· Mantener la calificación y evidencias a disposición del Ministerio del Trabajo, e incluir en el Plan de Anual de Trabajo las mejoras detectadas.

Anexo B. Matriz de riesgos y peligros (IPER)- Morasurco

PROCESO	ACTIVIDAD	TAREA	RUTINARIO SI - NO	PELIGROS			CONTROL INGENIERIA	SEÑALIZACION, ADVERTENCIA Y CONTROLES ADMINISTRATIVOS
				DESCRIPCION	CLASIFICACION	EFFECTOS POSIBLES		
GESTION ESTRATEGICA	PLANEACION ESTRATEGICA	Elaborar el PEC	NO	Alta carga mental	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, cefaleas, estrés laboral)		Asegurar la realización de pausas activas mediante ARL
				Postura inadecuada	Biomecánico	Dolor Lumbar	Silla Ergonómica	Capacitación en higiene postural
	PLANEACION OPERATIVA	Elaborar los planes operativos anuales	NO	Alta carga mental	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, cefaleas, estrés laboral)		Asegurar la realización de pausas activas mediante ARL
				Postura inadecuada	Biomecánico	Dolor Lumbar	Silla Ergonómica	Capacitación en higiene postural por ARL
GESTION COMERCIAL	COMERCIAL EVENTOS PRIVADOS	Elaborar y controlar el presupuesto	SI	Dolor Lumbar	Biomecánico	Fatiga		Capacitación en higiene postural por ARL
				Material particulado	Químico	Infecciones Respiratorias		Elementos de protección personal
	COMERCIAL EVENTOS ESTATALES	Elaborar y controlar el presupuesto		Dolor Lumbar	Biomecánico	Fatiga	Silla Ergonómica	Capacitación en higiene postural por ARL
				Material particulado	Químico	Infecciones Respiratorias		Elementos de protección personal
GESTION FINANCIERA	PRESUPUESTO	Realizar presupuesto anual	NO	Relaciones interpersonales	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Programa de capacitación y entrenamiento
		Elaborar estados financieros	SI	Durante el desarrollo de su labor adoptan diferentes posiciones y posturas	Biomecánico	Desordenes musculoesqueléticos		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos

CARTERA	Recaudar pagos directos de los clientes, pagos a través de los cobradores de la empresa	SI	Alta carga mental	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, cefaleas, estrés laboral)		•Asegurar la realización de pausas activas, Sistema de vigilancia epidemiológico riesgo psicosocial
	Efectuar los cobros respectivos	SI	Dolor Lumbar	Biomecánico	Fatiga	Silla Ergonómica	Capacitación en higiene postural con ARL
FACTURACION	Realizar facturación	SI	Durante el desarrollo de su labor adoptan diferentes posiciones y posturas	Biomecánico	Desordenes musculoesqueléticos		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos
			Alta carga mental	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Capacitación manejo de estrés
	impuestos, compromisos financieros, etc. y efectuar los	SI	Dolor Lumbar	Biomecánico	Dolores musculoesqueléticos	Silla Ergonómica	Implementar COPASST

GESTION TALENTO HUMANO				NOMINA		
INDUCCION Y REINDUCCION	VINCULACION TALENTO HUMANO		Recepción hojas de vida, entrevistas, aplicación de exámenes	NO	SI	Recibir todos los soportes y novedades, elaborar la nómina y efectuar el pago
	Desvinculación	Inducción al trabajo				
NO	NO	Manejo de cambios	Organización del trabajo	Dolor Lumbar	Alta carga mental	
Bacterias, virus	Psicosocial	Psicosocial	Psicosocial	Biomecánico	Psicosocial	
Enfermedades respiratorias	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Fatiga	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, cefaleas, estrés laboral)	
				Silla Ergonómica		
Programa de capacitación y entrenamiento, programa de elementos de protección personal	Implementación del comité de convivencia	Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial		Capacitación en higiene postural		•Asegurar la realización de pausas activas, Sistema de vigilancia epidemiológico riesgo psicosocial

				Definición de roles	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial
	CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO	Ejecutar los planes	NO	Definición de roles	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Implementación del comité de convivencia
	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Verificar cumplimiento de compromisos y realizar la evaluación	NO	Definición de roles	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Adelantar todas las actividades inherentes al SG-SST	SI	Carga mental, monotonía y repetitividad.	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial
				Virus, bacterias	Biológico	Enfermedades respiratorias		Programa de vigilancia epidemiológico uso adecuado de epp
				Postura prolongada	Biomecánico	Lumbagos		Sistema de vigilancia para desordenes musculoesqueléticos

INSPECCIONES	Reportar e investigar incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades laborales y efectuar el seguimiento correspondiente					
	Monitorear el Plan de Preparación, Prevención y Respuesta ante Emergencias					
REALIZAR LAS INSPECCIONES PLANEADAS	SI	NO	SI			
	Postura prolongada	Carga mental, monotonía	Carga mental, monotonía	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)	Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial.
	Biomecánico	Psicosocial	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial.
	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)					
	Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial.					

GESTION LOGISTICA		TRABAJO EN ALTURAS		Realizar el análisis de trabajo seguro	SI	Postura prolongada	Biomecánico	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Programa de trabajo en alturas
		Evaluar las características del entorno		SI	Postura prolongada	Biomecánico	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos.	
						Orden y aseo	Condiciones de Seguridad	Caída, golpes, fracturas		Programa de orden y limpieza
COMPRAS		Realizar cotizaciones de materiales y equipos		SI	Accidente de transito	Condiciones de Seguridad	Golpes, fractura, muerte		Programa de capacitación y entrenamiento, programa de elementos de protección personal.	
					Carga mental	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial	
					Postura prolongada	Biomecánico	Lumbagos		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos	
		Realizar inventarios		SI	Postura prolongada	Biomecánico	Lumbagos		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos	
				NO	Relaciones interpersonales	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos	

IDENTIFICACION ASPECTOS AMBIENTALES	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS					
	Evaluar los aspectos ambientales y ejecutar las acciones correctivas y preventivas	Identificar las necesidades de mantenimiento correctivo	Coordinar la ejecución del mantenimiento de instalaciones y equipos			
	SI	NO	NO			
	Polvos, bacterias	Carga mental	Carga mental, monotonía	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)	capacitación manejo de estrés
	Biológico	Psicosocial				
	Enfermedades respiratorias	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)				
	Programa de vigilancia epidemiológico uso adecuado de epp	Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial				

GESTION DE LA INFORMACION										
GESTION DOCUMENTAL										
Realizar la recepción y el despacho de correspondencia interna y externa			Adelantar la disposición y transferencia documental			Realizar el control operacional del agua potable, energía eléctrica y residuos sólidos urbanos				
NO			NO			NO				
Carga mental, monotonía			Carga mental, monotonía			Polvos, bacterias				
Psicosocial			Psicosocial			Biológico				
Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)			Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)			Enfermedades respiratorias				
Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial			Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial			Programa de vigilancia epidemiológico uso adecuado de epp				
Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial			Sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial							
Sistema de vigilancia epidemiológico Para desórdenes musculoesqueléticos			Sistema de vigilancia epidemiológico Para desórdenes musculoesqueléticos							

GESTION OPERACIONES	ENTRADA Y SALIDA DE HUESPEDES	SI	Postura prolongada	Biomecánico	Lumbagos		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos
	ACOMPañAR A CLIENTES A LA HABITACION	SI	Postura prolongada	Biomecánico	Lumbagos		Sistema de vigilancia epidemiológico para desordenes musculoesqueléticos
		SI	Golpes Corporales	Condiciones de seguridad-superficies deslizantes	Caída, golpes, fracturas		Señalización de peligros
	PREPARACION ALIMENTOS	SI	Quemaduras	Químico	Quemaduras en la piel		Capacitación en manejo seguro de herramientas
		SI	Material particulado	Químico	Intoxicaciones	Extractor de olores	Ventilaciones adecuadas
		SI	Golpes Corporales	Condiciones de seguridad-superficies deslizantes	Caída, golpes, fracturas		Señalización de peligros
		SI	cortes corporales	Condiciones de seguridad-mecánico por herramientas	Cortes en la piel		Capacitación en manejo seguro de herramientas
	RECEPCION DE MERCADERIA	SI	Dolor Lumbar	Condiciones de seguridad-manipulación manual de cargas	Dolores musculoesqueléticos		Capacitación en manipulación manual de cargas
	DISTRIBUCION DE ALIMENTOS	SI	Golpes Corporales	Condiciones de seguridad-superficies deslizantes	Caída, golpes, fracturas		Señalización de peligros
	LAVADO DE PISOS COCINA	SI	Golpes Corporales	Condiciones de seguridad-superficies deslizantes	Caída, golpes, fracturas		Señalización de peligros
	HIGIENE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS	SI	Virus	Biológico	Gripe, tos, enfermedades generales		Programa de orden y limpieza

	MANEJO Y REPORTE DE HABITACIONES	SI	Carga mental, monotonía	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Capacitación en manejo de estrés
	BAR Y RESTAURANTE	SI	Golpes Corporales	Condiciones de seguridad-superficies deslizantes	Caída, golpes, fracturas		Señalización de peligros
			Carga mental, monotonía	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, estrés laboral)		Capacitación en manejo de estrés
TODOS LOS PROCESOS			Sismo	Fenómenos naturales	Muerte		Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias PPPRAE

Fuente. La presente investigación

Matriz de riegos asociados a los resultados obtenidos de la matriz de riesgos y peligros.

AREA	DESCRIPCION	CLASIFICACION	EFFECTOS POSIBLES
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Alta carga mental	Psicosocial	Enfermedades psicosomáticas (migraña, gastrointestinales, cefaleas, estrés laboral)
	Postura inadecuada	Biomecanico	Dolor Lumbar
COMERCIAL	Dolor Lumbar	Biomecanico	Fátiga y Desordenes musculoesqueleticos
	Material particulado	Químico	Infecciones Respiratorias
	Virus	Biologico	Gripe, tos, enfermedades generales
OPERACIONES	Postura prolongada	Biomecanico	Lumbagos
	Golpes Corporales	Condiciones de seguridad-superficies deslizantes	Caida, golpes, fracturas
	Quemaduras	Químico	Quemaduras en la piel
	Material particulado	Químico	Intoxicaciones
	Virus	Biologico	Gripe, tos, enfermedades generales
TODAS	Sismo	Fenómenos naturales	Muerte

Anexo C. Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos

[illegible]

Anexo D. Perfil socio demográfico

[illegible]

Distribución de Edades obtenidas del perfil socio demografico

EDAD	%
>48	22%
38-47	25%
28-37	23%
18-27	30%
	100%

Enfermedades presentadas según perfil soio demografico

PATOLOGIA	No empleados	%
varices miembros inferiores	1	3.00
Patologias oculares	12	34.28
Problemas psicologicos	1	3.00
sobrepeso	3	8.57
ninguna	18	51.42
TOTAL	35	