

Propuesta para implementación de protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el hogar de paso María Salud de los Enfermos en la ciudad de Bogotá entre el 2020-2021

Laura Daniela Bernal Beltrán
María Alejandra Cantor Bohada

Universitaria Agustiniana
Dirección de Posgrados
Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá D.C
2021

**Propuesta para implementación de protocolo de seguridad y salud en el trabajo
para el hogar de paso María Salud de los Enfermos en la ciudad de Bogotá entre el
2020-2021**

Laura Daniela Bernal Beltrán
María Alejandra Cantor Bohada

Director
Nydia Parra León

Trabajo para optar por el título de Especialista en Gerencia Estrategia del Talento Humano

Universitaria Agustiniana
Dirección de Posgrados
Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá D.C
2021

Resumen

El hogar de paso Maria salud de los enfermos es una organización dedicada al hospedaje y cuidado de los pacientes oncológicos que se presentan en la capital, ciudad de Bogotá, para hacer sus procedimientos pertinentes y necesarios para el cuidado de su salud. El objetivo principal de este trabajo es poder establecer un protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el hogar de paso y este sirva como fundamento o guía para llevar a cabo el posicionamiento de los empleados ante diferentes cargos y de esta manera mitigar los riesgos laborales. Para llevar a cabo este proyecto se hizo una revisión documental, para identificar los diferentes riesgos laborales que se pueden encontrar en los en cada una de las áreas o departamentos de un hotel y cada uno de sus cargos, y de esta manera poder crear una matriz donde se identifican claramente el área, el cargo, el riesgo, y qué es o como poder mitigarlos y poder contribuir de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos débiles que hay que cubrir en el Hogar de paso María Salud de los enfermos.

Palabras clave: protocolos, seguridad y salud en el trabajo, riesgos laborales, áreas, departamentos, precaución.

Abstract

The Hogar de paso María Salud de los Enfermos is an organization dedicated to the accommodation and care of cancer patients who present themselves in the capital, city of Bogotá, to carry out their pertinent and necessary procedures for their health care. The main objective of this work is to be able to establish a protocol of safety and health at work for the passing home and this serves as a foundation or guide to carry out the positioning of employees in different positions and in this way mitigate occupational risks. . To carry out this project, a documentary review was made to identify the different occupational risks that can be found in each of the areas or departments of a hotel and each of their positions, and in this way to create a matrix where the area, the position, the risk, and what it is or how to mitigate them and be able to contribute in a very important way to identify and highlight the weak points that must be covered in the Hogar de Paso María Salud de los enfermos are clearly identified.

Keywords: protocols, occupational health and safety, occupational hazards, areas, departments, precaution.

Tabla de contenidos

Formulación del problema.....	8
Justificación	11
Objetivos.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Marco referencial.....	13
Estado del arte	13
Autores salud ocupacional o seguridad y salud en el trabajo.	13
Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los hoteles PYMES de Villavicencio – Colombia.	13
La política pública de Seguridad y Salud en el Trabajo: El Caso Colombiano.....	14
Nivel de implementación del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en Empresas de Colombia del Territorio Antioqueño.....	14
De la salud ocupacional a la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: más que semántica, una transformación del Sistema General de Riesgos Laborales.	14
Marco conceptual	16
Oncología	16
Cáncer.....	16
Seguridad y salud en el trabajo.....	16
Factores de riesgos	16
Recepción y reservas.	16
Administrativa.	16
Alimentos & Bebidas (A&B)	17
Servicio (A&B)	17
Área de habitaciones.....	20
Marco legal.....	22
Ley 9 de 1979	22
Ley 1616 de 2013	22
Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019	23
Norma ISO 45001 De 2018.....	23
¿Qué es?.....	23
Objetivo principal.....	24
Sistema de Gestión de la SST.....	24
Metodología.....	25

Enfoque de investigación.....	25
Alcance	25
Diseño de investigación.....	25
Población y muestra	25
Método.....	26
Técnicas de recolección.....	26
Instrumentos	26
Desarrollo	28
Análisis de resultados y discusión	29
Matriz de riesgos laborales para el hogar de paso María salud de los enfermos.....	30
Conclusiones.....	46
Recomendaciones	48
Referencias	49

Perfiles profesionales

Laura Daniela Bernal Beltrán

Profesional en Administración Hotelera y turística, actualmente curso mi especialización en Gerencia Estratégica del talento humano, con conocimientos en manejo de carga nacional e internacional aeroportuaria.

Cuento con experiencia laboral en el área de la aviación siendo auxiliar administrativa de gerencia de carga nacional e Internacional, actualmente laboro en la misma compañía en el área de servicio al pasajero en tierra. Soy una persona honesta, puntual, responsable y con alto agrado por el servicio y la atención al cliente.

María Alejandra Cantor Bohada

Profesional en Administración Hotelera y turística, actualmente estoy cursando la especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano como opción de grado para obtener mi título de pregrado y también el de la especialización.

Cuento con actitud de servicio, liderazgo, trabajo en equipo, compromiso, adaptación, actitud proactiva y dinámica al cambio.

Estoy dispuesta siempre a aprender y a cumplir mis objetivos en la parte personal y laboral, cumpliendo con las normas y tareas que me asignen con responsabilidad, presentando organización e iniciativa en los planteamientos de actividades asignadas.

Formulación del problema

Es importante elegir una idea para investigar, que resulte atractiva, que interese y motive al investigador, así mismo es posible generar nuevas ideas basados en experiencias individuales, creencias, e incluso vivencias personales. Ya que una buena idea de investigación, aunque no sea nueva puede tener nuevos caminos y diferentes contextos.

Es por ello que un problema basado de una idea debe estar adecuadamente fundamentado, pues solo así tendrá posibilidades de solución.

Una vez brindada la importación anterior debemos tener en cuenta que, la formulación del problema de investigación es la etapa donde se estructura formalmente la idea de investigación. Una buena formulación del problema implica necesariamente la delimitación del campo de investigación, establece claramente los límites dentro de los cuales se desarrollará el proyecto. Debemos delimitar al máximo nuestro problema para clarificar el qué y el para qué. La pregunta de investigación debe expresar descripción, asociación o intervención (Buendía, Colás y Hernández, 1998).

Por consiguiente, el proyecto de investigación que se está estructurando fue empezado en la carrera de pre grado de hotelería y turismo, el cual se vio factible como base para esta investigación y poder darle una continuidad con una mayor estructura profesional en el transcurso del posgrado; de esta manera servir al hogar de paso María Salud de los enfermos respecto a la estructura de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo de cualquier organización, en este caso buscamos que se beneficien y poder generar una trascendencia con resultados de investigación asociados a los riesgos laborales específicamente al hogar de paso.

Basados en los anteriormente dicho, el “Hogar de Paso María Salud de los Enfermos” busca poder ayudar a personas que son pacientes generalmente enfermos de cáncer o pacientes oncológicos, ya que comúnmente las personas que buscan este tipo de alojamiento no son residentes de la capital y tienen que movilizarse desde lugares lejanos hasta la ciudad de Bogotá para que les puedan realizar sus tratamientos con el fin de alivianar su enfermedad; puesto que por cuestión de días buscan lugares donde hospedarse y les puedan brindar una alimentación acorde a su prescripción médica por su condición de salud, ya que por este tipo de enfermedad los pacientes requieren de dietas muy específicas o estrictas; adicionalmente se les brinda ayuda y asesoramiento en las diferentes circunstancias que se les pueden

presentar durante su tratamiento; por otra parte cabe aclarar que el hogar de paso María Salud de los enfermos brindara su ayuda a pacientes con otros diagnósticos distintos, pero básicamente su enfoque es más para pacientes oncológicos.

El “Hogar de paso María Salud de los enfermos” les ofrece los servicios mencionados anteriormente; esta es una entidad sin ánimo de lucro y su costo es muy asequible para sus huéspedes, ya que en este caso son pacientes con alteraciones en sus salud que buscan ayuda y mucho más en el nueva realidad, puesto que El COVID- 19 ataca con mayor severidad a estas personas con este tipo de comorbilidad, ya que debido a sus tratamientos sus defensas estas muy bajas y están más expuestos a que no solo el COVID-19 los ataque sino cualquier otro tipo de virus, de esta manera el hogar de paso es la opción más óptima y atenta para todos esos pacientes que no solo buscan un establecimiento de hospedaje sino que también les brinden atención y acompañamiento en los diferentes aspectos de su salud, entre estos psicológico, médicos en caso de alguna emergencia y espiritual para cada uno de los pacientes.

Para ello se propondrá establecer un protocolo de seguridad y salud en el trabajo para cada uno de los colaboradores y voluntarios que ayudan en el aspecto de salud, pertenecientes a este hogar de paso, ya que este servicio lo realizan por vocación y su aprendizaje ha sido de forma totalmente empírica, a raíz de esto hacen que de alguna manera u otra se comentan errores y pongan en riesgo la salud de los colaboradores, voluntarios y hasta los propios huéspedes; lo ideal con este protocolo es que se creen lineamientos generales para que los colaboradores puedan actualizar sus protocolos y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, considerando cada uno de los tipos de riesgos laborales que se pueden encontrar, entre estos psicosociales, físicos, químicos, biológicos y disergonomicos por nombrar algunos y que de esta manera tengan en cuenta los posibles riesgos que pueden vivir y la necesidad de realizar pausas activas y cumplir con pasos, protocolos y procedimientos para mitigar estos posibles riesgos; de esta manera se identificaran y se mencionaran en una matriz de riesgos laborales, las diferentes áreas o departamentos involucrados, los cargos, y la manera como se puede presentar estos riesgos; así poder ayudar a prevenir y/o prever los peligros y favorezcan a sus colaboradores y voluntarios.

Este es un beneficio para el “Hogar de paso María Salud de los enfermos” para que además conozcan de la reglamentación vigente para el tema de la seguridad y salud en el trabajo, y

esta también sea cumplida para evitar cualquier tema legal, además de también estandarizar las diferentes actividades y servicios que ofrece la organización.

¿Cómo establecer un protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el Hogar de paso María Salud de los Enfermos?

Justificación

Se busca poder ayudar a muchas personas que son pacientes oncológicos, y comúnmente los clientes y/o huéspedes que buscan este tipo de alojamiento y no son residentes de la capital, que tienen que realizar viajes a la misma para que les puedan realizar sus debidos tratamientos por lo cual buscan un lugar donde hospedarse solo por cuestión de días, aunque también existen diferentes circunstancias que se le pueden presentar a estas personas por lo cual buscan un alojamiento que supla todas sus necesidades.

Este “Hogar de paso María Salud de los enfermos” les ofrece lo que ellos están buscando ya que es una entidad sin ánimo de lucro y su costo es muy asequible para sus pacientes puesto que están enfocados en ellos y mucho más en estos momentos que deben tener el máximo cuidado con la situación de pandemia o covid-19 que se está presenciando en el mundo entero; entonces este hogar es la opción más óptima y correcta para todos esos pacientes que buscan un establecimiento de hospedaje, y que a la vez les brinda acompañamiento un religioso para cada uno de sus clientes.

Por todo lo mencionado anteriormente es que por y para ellos se realiza este plan de salud y seguridad en el trabajo el cual se focaliza en cada uno de los trabajadores pertenecientes a este hogar de paso, con el fin que tengan en cuenta los posibles riesgos que pueden vivir y la necesidad de realizar o implementar las pausas activas, cumplir con los pasos para mitigar los posibles riesgos de no realizarlas; allí se identificara y se hará mención en nuestra matriz de riesgos como se puede presentar y poder ayudar a que no se presenten en un futuro y ayuden a sus trabajadores.

Este es un beneficio para el “Hogar de paso María Salud de los enfermos” para que su reglamentación sea cumplida, y estandarizar las diferentes actividades y servicios que ofrece la organización.

Objetivos

Objetivo general

Establecer un protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el Hogar de paso María Salud de los Enfermos, para que este sirva como fundamento o guía para llevar a cabo el posicionamiento de los empleados ante diferentes cargos y de esta manera mitigar los riesgos laborales.

Objetivos específicos

- Determinar los riesgos y precauciones que hay que tener al realizar las actividades de cada área o departamento del Hogar de Paso María Salud de los Enfermos.
- Mitigar los riesgos laborales al plantear el protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el Hogar de Paso María Salud de los Enfermos, ya que sus colaboradores son voluntarios y su conocimiento es empírico.
- Plantear al hogar de paso María Salud de los enfermos, una matriz donde puedan evidenciar los riesgos laborales que deben tener en cuenta para desempeñar cada uno de los cargos.

Marco referencial

A continuación, en este apartado se encontrará el estado del arte donde se dio una idea para comenzar a buscar referencias sobre el tema de seguridad y salud en el trabajo, marco conceptual que mostrara algunos de los conceptos más relevantes del desarrollo del proyecto, marco legal que hace referencia a toda la normatividad que se relaciona en la Seguridad y salud en el trabajo, tanto normas nacionales como internacionales, además de que se encontraran conceptos básicos dado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la organización Internacional del Trabajo (OIT), y el estado del arte que se utilizó como base para comenzar a realizar el proyecto de investigación.

Estado del arte

Autores salud ocupacional o seguridad y salud en el trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS)

La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo. (OIT y OMS, 1950)

Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los hoteles PYMES de Villavicencio – Colombia.

Algunos de problemas principales que afectan a los hoteles en esta parte del país es que no hay una ejecución de un sistema de seguridad y salud en el trabajo, el principal factor que afecta es el desconocimiento normativo, la mala distribución de los cargos a realizar, utilización errada de las herramientas de trabajo, y la exhibición de ambientes peligrosos por períodos de tiempo prolongados. Gracias a esto se motivó a hacer un trabajo de investigación donde se dé a conocer el proceso de implementar este protocolo en los hoteles de la ciudad de Villavicencio, Colombia, para esto decidieron analizar e identificar el protocolo con sus procedimientos, condiciones de trabajo, posibles riesgos. Con los resultados que obtuvieron, decidieron instaurar un plan que mejore en el área de seguridad y salud en el trabajo. La aplicación fue un cuestionario en forma de entrevista, y una encuesta de los procesos de

gestión humana en PYMES de Villavicencio, Colombia. (Torres, Roncancio y Almeida, 2020)

La política pública de Seguridad y Salud en el Trabajo: El Caso Colombiano.

Cuando se comienza algún trabajo, se espera que este suministre riqueza y bienestar, pero como todo, en esta actividad también se puede producir enfermedades y accidentes que puede que afecten la productividad laboral. Lo que busca el sistema de seguridad y salud en el trabajo es fomentar una cultura de ambientes laborales saludables, un trabajo decente y seguro. Para esto el país promueve políticas públicas en la seguridad y salud en el trabajo, relacionadas con las posturas de la OIT y la OMS, y la aplicación de la política pública en los programas nacionales de SSST. (Álvarez y Riaño, 2018.)

Nivel de implementación del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en Empresas de Colombia del Territorio Antioqueño.

Básicamente esta investigación se fundamenta en el nivel de implementación del SG-SST en las empresas colombianas, para ser más exactos en el departamento de Antioquia y los factores que inciden en ello. Se realizaron varios estudios con varias empresas, y varios trabajadores, entre estos estudios se hicieron entrevistas, listas de chequeo, y revisión de los procesos, y los resultados fueron que las empresas cumplen medianamente con los protocolos de seguridad y salud en el trabajo propuesto por la organización internacional del trabajo (OIT), los directivos creen que la poca implementación de este protocolo es gracias es la escasez de recursos económicos. Y lo poco que se cumple es para evitar sanciones; la poca implementación hace que se reduzcan la fuente de los accidentes laborales del personal, se concluye que la gestión de la salud laboral es poco estratégica. (Vega, 2017)

De la salud ocupacional a la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: más que semántica, una transformación del Sistema General de Riesgos Laborales.

En este trabajo se habla de la exhibición a las diferentes situaciones que pueden producirle daño y enfermedad a los trabajadores, dando comienzo a la presencia los riesgos laborales en la evolución de los conceptos de la salud y el trabajo, este trabajo se ve más desde un punto analítico, y el desarrollo cronológico que ha tenido la prevención de los riesgos laborales, teniendo en cuenta todos los escenarios posibles en el mundo organizacional, desde años atrás las sociedades han sido indiferentes hacia la salud y la seguridad de los trabajadores, teniendo como punto de referencia la II Guerra Mundial, ya que allí el estado de salud de la

población era un poco deplorable, a Causa de esto a lo largo de los años se ha ido desarrollando protocolos y sistemas de prevención de los riesgos laborales, con estructura y funcionamiento de las organizaciones, ya que el empresario es el que ha determinado las condiciones de trabajo para los empleados. (Arévalo y Molano, 2013)

Marco conceptual

Oncología

Rama de la medicina que se ocupa de la prevención, el diagnóstico, y el tratamiento de las neoplasias, tumores benignos y malignos especialmente del cáncer.

Cáncer

Es una enfermedad en la que algunas de células del cuerpo crecen sin control y se diseminan a otras partes del cuerpo, estas células pueden formar tumores que son masas de tejido, los tumores pueden ser cancerosos o benignos.

Seguridad y salud en el trabajo

Proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

Factores de riesgos

Recepción y reservas.

El trabajo con ordenadores en ciertas condiciones puede provocar determinadas lesiones por esfuerzo repetitivo (LEER) o por falta de iluminación. como el síndrome del túnel carpiano (en las muñecas) y lesiones en hombros, cuello y espalda. Blanco, J. (2006).

Los empleados se exponen a riesgos especiales si el puesto de trabajo requiere la adopción de posturas extrañas. Accidentes o caídas originados por las condiciones o suciedad de estas superficies o por defectos relativos a los mismos golpes con mobiliario como cajones abiertos o estanterías u otros objetos mal colocados. Montalvo, R, (1985).

Los riesgos originados por el levantamiento de peso son frecuentes en el personal cuya labor es cargar, descargar y transportar equipajes, Postura de pie. El personal del front desk efectúa sus labores permanentemente de pie. Postura sentada. Los reservacionistas, telefonistas y demás empleados del back office, se encuentran realizando sus tareas en oficinas o en boxes, donde en su mobiliario de trabajo se destacan un escritorio y silla; por lo tanto, su turno de trabajo es adoptando la postura sentada. Blanco, J. (2006).

Administrativa.

Riesgo de caída al tropezar con obstáculos como cables, moqueta levantada, objetos colocados en el suelo o que el mismo esté mojado, por eso es muy importante la limpieza y

el orden en la oficina. Las zonas de tránsito deben estar libres de obstáculos, si el suelo está mojado debe secarse inmediatamente y señalizar de forma adecuada. Golpes contra objetos. Manipulación de cargar al coger cajas, archivadores o cualquier mobiliario de oficina hay que evitar la manipulación incorrecta de la carga para evitar dolores de espalda. Si observamos deficiencias en algún aparato electrónico o en la instalación eléctrica no se debe usar ni intentar reparar. Tampoco se deberá desconectar ningún equipo eléctrico tirando del cable, y no lo utilizaremos si están mojados o tenemos las manos mojadas. Se debe evitar sobrecargar los enchufes, alejando los elementos inflamables o combustibles de una fuente de calor. Causada por el contraste y brillo de las pantallas mal ajustadas, una iluminación insuficiente o excesiva o reflejos sobre la pantalla. Los factores de tipo Psicosocial, como el estrés, hace que se produzcan dolores de cabeza, cuello y columna. Se debe evitar sobrecargar los enchufes, alejando los elementos inflamables o combustibles de una fuente de calor. Ocronos – Editorial científico – técnica. (2019).

Alimentos & Bebidas (A&B)

Los factores de riesgo químicos, por la manipulación de diferentes productos para sus preparaciones pueden ser en estado líquido, sólido o gaseoso.

Los factores de riesgos físicos, por las altas temperaturas que se puedan presentar, el frío en los contenedores donde almacenen los alimentos, caídas, diferentes esfuerzos altamente continuos.

Los riesgos biológicos, se pueden presentar en muchos de los alimentos como virus, hongos; sin tener la plena desinfección de sus alimentos y de sus BPM.

Medio ambiente del trabajo, este complementa todos los utensilios y accesorios que son necesitados para trabajar y en A y B se manejan muchos de ellos como riesgo de sus trabajadores como cuchillos, máquinas o equipos de cocina. Peña, T. (2013).

Servicio (A&B)

Los factores de riesgo físicos, se pueden presentar en el momento del servicio una mala manipulación, vibraciones, ruido, afecten el servicio y generen accidentes laborales para el trabajador o clientes.

Los factores de riesgo biológicos, en esta actualidad se pueden presentar por no tener un correcto manejo de los protocolos de bioseguridad, tanto por sus trabajadores como los

clientes, y además de esto de no tener una buena manipulación y cuidado respectivo al momento de realizar el servicio de los alimentos.

Los factores de riesgo disergonómicos, en el momento de cargar, para realizar el servicio, se pueden presentar riesgos de un mal estado de los objetos de trabajo y tener un factor de riesgo.

Área de producción. Cargos expuestos: Chef, subchef, auxiliar de cocina y Steward
Físicos · Tropiezos y caídas: Los suelos en cocina y zonas por donde pasa el personal de servicio han de mantenerse limpios y secos para prevenir posibles caídas.

Máquinas, cuchillos y aparatos para cortar: Los accidentes y las lesiones se producen con frecuencia si no se toman las medidas de seguridad adecuadas, el tipo de aparatos para cortar, la incesante actividad y la presión de trabajo presentes en las cocinas, exactamente en las áreas de producción durante las horas de las comidas aumentan el riesgo de accidentes.

Cómo evitarlo.

- Manejar los cuchillos y otras herramientas de corte con precaución y mantenerlos correctamente afilados para evitar movimientos descontrolados que puedan cortar o herir al propio trabajador que los maneja o a otro compañero.
- Señalizar las superficies mojadas.
- Efectuar una limpieza alternativa por zonas, permitiendo el paso por las zonas secas
- Usar calzado antideslizante
- Personal con conocimiento en el manejo de máquinas para la elaboración de productos.
- Utilizar la ropa y los equipos de protección.

Químicos. Los contaminantes químicos en alimentos pueden ocurrir naturalmente o ser adicionados durante el procesamiento. Compuestos químicos perjudiciales, en altos niveles, han sido asociados a casos agudos de ETA, y pueden ser responsables de enfermedades crónicas. La contaminación química puede ocurrir en cualquier etapa de la producción o del procesamiento de los alimentos.

Los peligros químicos incluyen los compuestos químicos que, cuando son consumidos en cantidades suficientes, pueden inhibir la absorción y/o destruir nutrientes; son carcinogénicos, mutagénicos o teratogénicos; o son tóxicos y pueden causar enfermedad severa e incluso la muerte, debido a su efecto en el cuerpo humano.

Como evitarlo.

- Una correcta manipulación.
- Un correcto almacenamiento.
- Un correcto transporte.
- Conviene disponer de procedimientos escritos a tener en cuenta para la manipulación de

estas sustancias

- Seguir las medidas exactas para la desinfección de alimentos.
- El almacenamiento de estos productos debe realizarse siguiendo las instrucciones del

fabricante en locales o armarios destinados a tal fin.

Biológicos. Los riesgos biológicos se clasifican dependiendo del elemento que los origine en: Agentes etiológicos, virus congénitos, derivados de animales y derivados de vegetales.

Un riesgo biológico también puede ser en la transformación que sufre un alimento en el momento en que ha sido atacado por microorganismos, provocando una enfermedad a quien lo manipula y a quien lo consume.

Cómo evitarlo.

- Buenas prácticas de compra, preparación y conservación de los alimentos
- En la elección de dónde comprar los alimentos, se debe tener presente que los establecimientos de venta de alimentos deben estar autorizados y bajo el control e inspección periódica de los Servicios de Salud Pública de la Comunidad Autónoma correspondiente.

- Conservación Los alimentos deben de conservarse de acuerdo a las exigencias que establece su etiquetado, y consumirse antes de que se supere la fecha de caducidad o de consumo preferente

- Manipulación Debe de cuidar las prácticas higiénicas, lavándose las manos con frecuencia. Si tienen alguna herida en las manos debe de estar cubierta por un apósito impermeable

- Lávese las manos antes de iniciar la preparación de los alimentos y con frecuencia mientras los está manipulando;

- Lavar las manos después de ir al baño;

- Lave y desinfecte las superficies y los utensilios que ha utilizado tras la preparación de los alimentos;

- Proteja los alimentos y la zona de preparación de las comidas de insectos, roedores y animales Peña, T. (2013).

Área de habitaciones.

Cargos expuestos: Supervisor, ama de llaves, mucamas y valet.

Físicos. Lesiones por esfuerzo repetitivo: El trabajo del personal de limpieza conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles paredes y empujar los carros de la limpieza de una habitación a otra.

Cómo evitarlo

- Al carro, siempre debe empujarlo (no tirar del carro), para evitar lesiones en la espalda. Para mover camas u otros objetos pesados (sofás, etc.), coloque los pies lo más cerca posible de la carga, suficientemente separados para lograr estabilidad.

- No se suba a mesas, sillas, camas, los bordes de las bañeras, inodoros por riesgo de caída, para limpiar azulejos o alcanzar objetos. Utilice las escaleras o útiles destinadas a tal fin.

- No haga operaciones rutinarias de limpieza húmeda en momentos en que corra riesgo un gran número de personas. Debe dejar un tiempo adecuado para el secado, acotar la zona y señalar el peligro de resbalón.

- Una correcta postura a la hora de trapear y barrer, siempre la columna debe estar recta.

Químicos. Productos Químicos: Las mucamas, encargadas de la limpieza de las habitaciones emplean productos químicos, para bañeras, retretes, suelos y espejos, algunos de los cuales contienen entre sus componentes, sustancias tóxicas que pueden ocasionar dermatitis, problemas respiratorios y otras afecciones. Algunos de los productos que contienen amoníaco, detergentes y disolventes son irritantes para la piel, los ojos las fosas nasales y la garganta, Determinados a base de disolventes pueden producir lesiones en los riñones y en los órganos reproductores. Los desinfectantes suelen contener compuestos del fenol, que pueden causar irritación y posiblemente cáncer.

Cómo evitarlo.

- Debe usar siempre los guantes al manipular productos químicos. Estos deben ser de goma o látex. Debe usar calzado que sujete el talón (calzado cerrado).

- Evitar pisos encerados o con alfombras que se deslicen con facilidad.

- Fijar adecuadamente los aparatos eléctricos como televisores, videos, etc. para evitar caídas.

Biológicos. Vía respiratoria, por inhalación de componentes tóxicos en medio de trabajo, que son producidos por aspiración de secreciones, toses, estornudos, etc. Vía digestiva por ingestión accidental, al pipetear con la boca, al comer, beber o fumar en el lugar de trabajo, etc. USO Unión social obrera. (2019).

Marco legal

Ley 9 de 1979

Esta ley reglamenta las actividades y competencia de salud pública para asegurar el bienestar de la población. sin duda alguna la salud de los habitantes de una población determinada su calidad de vida, esta ley dictamina las reglas más importantes para el funcionamiento de diversas entidades, producto o situaciones que influyen en las condiciones de vida de la comunidad.

El título tres de esta ley para ser más exacto es la que habla de la salud ocupacional, aquí habla de poder preservar, conservar y mejorar la salud de los trabajadores en sus actividades, en esta ley se establece, prevenir todo daño para la salud de los trabajadores en las condiciones de trabajo, también proteger a las personas ante los riesgos físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos, entre otros que puedan afectar la salud individual o colectiva de los trabajadores, eliminar o controlar agentes nocivos, proteger la salud de los trabajadores contra radiaciones, y proteger a los trabajadores de sustancias peligrosas para la salud pública. Además de también habla sobre los requerimientos para las edificaciones destinadas a los lugares de trabajo, las condiciones ambientales, los agentes químicos y biológicos, agentes físicos, límites en lugares de trabajos, la organización de la salud ocupacional en los lugares de trabajo, entre otras. (Ministerio de salud, 1979)

Ley 1616 de 2013

Esta ley habla sobre garantizar el derecho a la salud mental a la población colombiana, dando prioridad a los niños, las niñas y adolescentes, por medio del desarrollo de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El artículo puntual que se toma en esta ley donde habla de un sistema de seguridad en el trabajo, o seguridad ocupacional es en el artículo 9º, ya que habla de la prevención de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, esto quiere decir que se deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción para la salud mental. Las empresas deberán garantizar en su sistema de seguridad y salud en el trabajo un monitoreo permanente de la exposición de los riesgos psicosociales en el trabajo, para proteger mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. (Ministerio de salud, 2013)

Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019

En esta resolución se delimitan los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST adaptables a todos los empleadores y contratantes de personal, donde se detallan el conjunto de reglas, exigencias y procedimientos de obligatorio cumplimiento, necesarios para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades. Este se aplica para empleadores públicos y privados, personal contratado bajo contrato civil, comercial, administrativo; trabajadores dependientes e independientes, ect. Como anteriormente se mencionó en esta resolución se hablan de los estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes son diez (10) o menos trabajadores, clasificadas con riesgos I, II o III; también para empresas que tengan entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores con riesgos I, II o III; para empresas de más de cincuenta trabajadores clasificados con riesgo I, II, III, IV o V y de cincuenta (50) o menos trabajadores con riesgo IV o V, y por ultimo las disposiciones comunes para todas las empresas, empleadores y contratantes, entre estas se encuentran, estándares mínimos en el lugar de trabajo, cumplimiento de los estándares del SG-SST, acreditación en SST, obligaciones del empleador, afiliación irregular de los riesgos laborales en las empresas, fases de adecuación, transición y aplicación, planes de mejoramiento, planes estratégicos, aplicación de los estándares mínimos, sanciones, entre otros. (Ministerio de trabajo, 2019).

Norma ISO 45001 De 2018**¿Qué es?**

La norma ISO 45001 de 2018 es una actualización o adaptación de la norma OSHAS 18001 de 1999, muchas organizaciones han adoptado este sistema como referencia respecto a los riesgos y peligros en el área de trabajo; ha tenido un gran recorrido para convertirse en una norma ISO, la norma fue aprobada por todos los implicados en su uso entre estas organizaciones, profesionales, auditores y administraciones. (Prevenir.com. 2018)

Esta norma es la encargada o responsable de la seguridad y salud en el trabajo (SST) de sus trabajadores y de la de otras personas que pueden verse afectadas por sus actividades. Esta es responsabilidad incluye la promoción y protección de su salud física y mental. Lo ideal de esta norma es proporcionar a los trabajadores lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo y mejorar continuamente el desempeño de la SST. (Nuevas normas ISO. Com, 2018)

Objetivo principal.

Es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST, además de prevenir lesiones y deterioro en la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, es importante para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST.

En esta norma se especifican los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST), para permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables. Esta norma es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de SST para mejorar la seguridad y la salud en el trabajo, eliminar los peligros y minimizar los riesgos. Es aplicable a cualquier organización sin importar tamaño, tipo y actividad, es aplicable a los riesgos para la SST bajo el control de la organización, teniendo en cuenta factores como el contexto en el que opera la organización y las necesidades y expectativas de los trabajadores, también se encarga del bienestar del trabajador. (Mozón F. 2018)

Sistema de Gestión de la SST.

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la SST, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma. (Nuevas normas ISO. Com. 2017)

Metodología

Una investigación se realiza con el fin de mostrar cada paso que cumple el investigador, para desarrollar la exposición de una problemática particularmente de un fenómeno social o científico. En la presentación de este trabajo se desarrolla una problemática social la cual se presenta en el mundo globalizado. A continuación, se presentará la propuesta metodológica para el proyecto de investigación que se está realizando.

Enfoque de investigación

El enfoque que se tomará para este proyecto es de tipo cualitativo, ya que se enfocara en profundizar en las características y actividades que debe realizar el personal para tener un buen protocolo de seguridad y salud en el trabajo, dentro del hogar de paso y todo el contexto que esto implica, además de poder contextualizar cada uno de los factores de riesgo para los colaboradores y cada uno de los cargos y como se pueden evitar o mitigar.

Alcance

El alcance y el propósito que se quiere lograr con este proyecto de investigación es de carácter descriptivo, ya que aquí se quiere especifica las propiedades, características y perfiles de los colaboradores para poder realizar un óptimo protocolo de seguridad y salud en el trabajo que debe tener el Hogar de paso María Salud de los enfermos, para todos y cada uno de los departamentos y/o áreas.

Diseño de investigación

Para poder hacer la revisión documental, lo primero que se hará es hacer una lista de chequeo donde se muestren las áreas de un hotel, luego de esto cargos, y finalmente revisar los riesgos laborales que se presentan en cada uno de los oficios para brindar una propuesta general al hogar de paso María Salud de los enfermos.

Población y muestra

Para el proyecto de investigación la población elegida serán los colaboradores y voluntarios que se acercan al hogar de paso María Salud de los enfermos, con conocimientos empíricos en el área del hotelería, y demás servicios que se presenten.

La muestra que se hará para este proyecto serán hombres y mujeres desde los 18 años en adelante que residan en la ciudad de Bogotá, que cuenten o no con experiencia o conocimientos empíricos, relacionados a los servicios prestados dentro del hogar de paso Maria Salud de los enfermos.

Método

El método que se utilizará será el deductivo, ya que aquí se ira de lo más general a lo más particular, es decir lo primero será adentrarse en cada una de las áreas importantes de tiene un hotel, luego cada uno de los cargos que lo componen, luego los riesgos laborales que pueden ocurrir por no haber un protocolo de seguridad y salud en el trabajo establecido, de esta manera proseguir con que significan cada uno de esos riesgos y finalizando en términos generales en cómo evitar los mismo.

Técnicas de recolección

Para poder realizar la revisión documental, se tendrá que revisar una serie de escritos donde se relacionara la seguridad y salud en el trabajo junto con la hotelería.

Instrumentos

Para el proyecto el instrumento de investigación por el cual se optó fue revisión documental, a continuación, la matriz de revisión sistemática. (tabla)

Tabla 1.

Revisión documental

AUTORES	AÑO	FINALIDAD	FUENTES	CONCLUSIONES
Montalvo Roberto.	1985	Salud ocupacional y riesgos laborales.	Se pone de manifiesto la magnitud del problema y la importancia cada vez mayor de los accidentes de trabajo y de las enfermedades ocupacionales, como principales factores de riesgo y a que están expuestos los trabajadores y sus familias.	Señala la necesidad de la incorporación y desarrollo de actividades relacionadas con la salud ocupacional propias de la complejidad de los servicios de salud brindados en el hogar de paso María Salud de los enfermos.
Blanco José.	2006	Riesgos de trabajo en hoteles.	El énfasis de la correcta administración del recurso humano,	La prevención de la peligrosidad y garantizar el bienestar laboral con un sistema de prevención de

			donde no solo se velara por la salud de los trabajadores sino garantizar la integridad física y psíquica de los mismo.	riesgos laborales con el fin de alcanzar la protección y satisfacción de los colaboradores y voluntarios en el hogar de paso Maria Salud de los enfermos.
Peña Tannia.	2013	Factores de riesgo biológicos en una cocina.	La prevención e implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo donde los beneficiarios no son solo los colaboradores y voluntarios sino también los pacientes, ya que los buenos hábitos higiénicos previenen adquirir enfermedades.	Las BPM se convierten en un factor indispensable para prestar un servicio de calidad garantizando que los huéspedes se sientan seguros al reducir al mínimo cualquier contaminación.
Unión sindical obrera	2019	Riesgos laborales para los trabajadores en hoteles	Se ofrecen diferentes sugerencias para que el trabajo del sector hotelero se fundamente en la exclusividad del cliente o huésped sin que esto derive en perjuicios para los colaboradores o voluntarios.	La prevención de los riesgos laborales para los colaboradores o voluntarios del hogar de paso Maria salud de los enfermos, son fundamentales para prestar el mejor servicio a los huéspedes o clientes, ya que posibles accidentes laborales debido a la falta de conocimiento de los mismos puede perjudicar la prestación de servicio a cabalidad.
Ocronos - editorial científico técnica	2019	Riesgos laborales del personal administrativo	En pleno siglo XXI y con la introducción de nueva tecnología,	Obstáculos tan simples, como lo son cables, suelo mojado, golpes contra estanterías, cortes con

			<p>las oficinas aún son un riesgo potencial para la seguridad de los trabajadores, ya que los riesgos ergonómicos y psicosociales influyen en la salud y el bienestar de los colaboradores y voluntarios.</p>	<p>elementos de trabajo, deficiencias de algún aparato electrónico, etc. perjudican la idoneidad del trabajo de los voluntarios y colaboradores del hogar de paso María Salud de los Enfermos, puesto que el desconocimiento de los riesgos mencionados anteriormente puede provocar terribles accidentes.</p>
--	--	--	---	--

Nota: Elaboración propia.

Desarrollo

El proyecto de investigación se basa principalmente en los riesgos laborales que puede haber dentro de una organización, en este caso en el hogar de paso Maria salud de los enfermos, lo ideal para esto es crear un protocolo de seguridad y salud en el trabajo para ello se decidió hacer una revisión documental donde se pudieran afianzar más los conocimientos acerca de los riesgos laborales para así de esta manera poder mitigarlos.

En primer lugar, se decidió validar la normatividad que se riegue respecto a los riesgos laborales, tanto a nivel nacional como nivel internacional, luego se buscó la definición de que eran los riesgos laborales para los empleados y así poder comenzar a construir una idea más centralizada a los objetivos inicialmente planteados en el proyecto.

Después de ello se realizó un análisis de las áreas de trabajo y cargos realizados que se encuentran en un hotel para así compararlo con el hogar de paso para así construir un organigrama que desencadeno en la construcción de la matriz de riesgos laborales, donde tomamos en base la revisión documental anteriormente mencionada en los instrumentos de investigación.

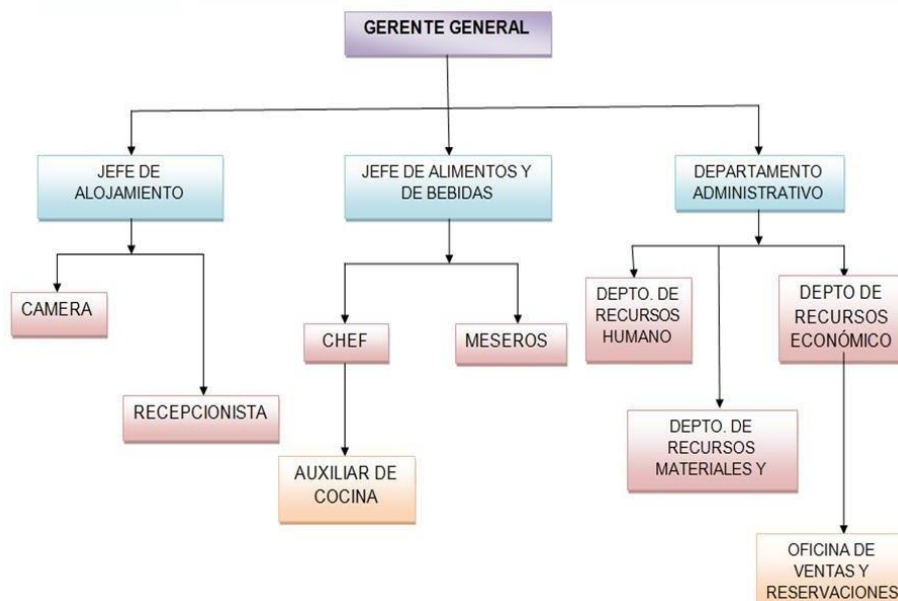
Análisis de resultados y discusión

A raíz del diagnóstico, la revisión documental y el levantamiento de información con respecto a la metodología, lo que se quiere con el análisis de resultados es poder crear una matriz de riesgos laborales con la finalidad que pueda ser entregada al Hogar María Salud de los enfermos, y esta sea la base para que ellos tengan una guía sobre la cual manejar cualquier factor de riesgo, cómo proceder, y cómo mitigarlo según los protocolos de seguridad y salud en el trabajo, y así evidenciar las áreas o departamentos, y por consiguiente los cargos de cada una de las áreas adicional, los riesgos laborales, por ende saber qué son y cómo poder prevenirlos, mitigarlos, y/o evitarlos.

A continuación, para tener una idea más clara de lo dicho anteriormente se mostrará un organigrama básico de un hotel

Tabla 2.

Organigrama de un Hotel



Nota: Este organigrama corresponde a un organigrama en general, para poder visualizar los cargos respectivos de cada una de las áreas de un hotel, de los cuales tomamos referencia para poder contextualizar un poco más el desarrollo del proyecto de investigación. Este no hace referencia al organigrama que debe tener el hogar de paso María Salud de los enfermos. Hotel la promesa (2021).

Matriz de riesgos laborales para el hogar de paso María salud de los enfermos

Tabla 3.

Matriz de riesgos laborales

AREA	CARGO	RIESGO	¿QUÉ ES?
RECEPCIÓN Y RESERVAS	Recepcionista, Encargada de reservas	Pantallas de visualización de datos.	El trabajo con ordenadores en ciertas condiciones puede provocar determinadas lesiones por esfuerzo repetitivo (LEER) o por falta de iluminación, como el síndrome del túnel carpiano (en las muñecas) y lesiones en hombros, cuello y espalda. Los empleados se exponen a riesgos especiales si el puesto de trabajo requiere la adopción de posturas extrañas, o si el trabajo con la pantalla de visualización de datos es ininterrumpido y sin pausas para descansar. Las pantallas de visualización de datos, también pueden producir fatiga visual y otros problemas en los ojos.
	Recepcionistas , encargada de reservas botones, telefonistas	Mala calidad del aire en interiores.	Los empleados pueden convertirse en fumadores pasivos en lugares como el lobby. Los fumadores pasivos corren el riesgo de contraer cáncer de pulmón y sufrir enfermedades cardíacas.

	Botones, portero.	Levantamiento de peso.	Los riesgos originados por el levantamiento de peso son frecuentes en el personal cuya labor es cargar, descargar y transportar equipajes y suministros para congresos. Si no se presta formación a los empleados sobre las técnicas correctas para levantar pesos, pueden darse casos de lesiones en cuello, espalda, rodillas y tobillos.
	Valet parking, Botones, cajeros, encargados de mantenimiento	Riesgos en garajes y aparcamientos.	El personal encargado de los garajes de los hoteles incluye: aparcacoches, cajeros y encargados de mantenimiento. Se trata de empleados que suelen trabajar a tiempo parcial con un elevado índice de rotación laboral. Entre otros peligros se halla el de ser atropellados por un vehículo, el de inhalar gases de los tubos de escape (que contienen monóxido de carbono además de otras toxinas) o el de verse expuestos a sustancias químicas presentes en productos para automóviles, para limpieza o en pinturas. También están expuestos al asbesto procedente del polvo de los frenos de los vehículos; pueden sufrir caídas en escaleras o tropiezos y resbalones por la existencia de líquidos derramados, nieve o desperfectos en el pavimento, sin olvidar los riesgos por posibles atracos.

	Cajeros.	Manejo de dinero.	El manejo de dinero genera cierta tensión por la posibilidad de cobrar con billetes falsos o de fallar al momento de entregar un vuelto.
	Recepcionistas, encargada de reservas, botones, telefonistas, botones, portero.	Postura (Ergonómicos)	<p>Postura de pie. El personal del front desk efectúa sus labores permanentemente de pie. Para esta categoría de hotel, por razones de imagen, no se le está permitido a los empleados tomar asiento en el puesto de trabajo. Esta postura, al ser prolongada y repetitiva, le origina dolores de espalda y cintura, aparición de várices, hinchazón de pies y piernas, trombosis y hasta úlceras en la piel de las piernas y pies.</p> <p>Postura sentada. Los reservacionistas, telefonistas y demás empleados del back office, se encuentran realizando sus tareas en oficinas o en boxes, donde en su mobiliario de trabajo se destacan un escritorio y silla; por lo tanto su turno de trabajo es adoptando la postura sentada. En la actualidad, cada uno de estos puestos de trabajo se halla frente a una pantalla de visualización de datos, por lo</p>

			<p>que además de los riesgos que imparte la postura sentada, se deben de sumársele</p> <p>los riesgos que implica para la vista el estar frente al monitor, la postura de la mano y muñeca para utilizar el teclado y mouse. El estar sentado durante todo el</p> <p>turno de trabajo conlleva a que el empleado adopte posturas inadecuadas en</p> <p>busca de mayor comodidad; pero que no son beneficiosas para su salud; provocándole dolor de cuello, espalda y cintura. Este riesgo se ve acrecentado cuando la silla y mesa de trabajo, o ambos, no cumplen con las medidas de ergonomía debidas o tampoco son regulables para cada trabajador.</p>
	<p>Recepcionistas , porteros, botones, mensajeros, garajistas.</p>	<p>Uniformes.</p>	<p>Los empleados que se encuentran trabajando en este departamento deben cumplir con estándares mínimos en lo que respecta a la obligatoriedad del uso del uniforme y las condiciones en que este debe encontrarse pues es parte de la imagen empresarial. Algunos trabajadores de la recepción, como porteros, mensajeros y garajistas deben alternar sus labores en lugares entre el interior como el exterior del establecimiento, donde las</p>

			temperaturas dispares, y el “choque” producido por este cambio afectará su salud principalmente en lo que respecta a sus vías y sistema respiratorio.
Recepcionistas, telefonistas	Estrés (psicosociales)		Es del departamento de recepción, donde el cliente va a formar su primera impresión del hotel; que lo predispondrán positiva o negativamente para el resto de su estadía. Muchas veces, las organizaciones presionan a los empleados del front desk para que manifiesten un determinado perfil no siempre coincidente con su personalidad, generando malestar y tensión. Así mismo es aquí donde los huéspedes manifestarán sus quejas y reclamos, que llegan a convertirse en situaciones tensas y estresantes para quienes las atienden, pues el empleado se siente responsable por solucionar la cuestión, o darle una respuesta lo más satisfactoria posible.
Recepcionista, Encargada de reservas, telefonistas, botones.	Seguridad		Accidentes o caídas originados por las condiciones o suciedad de estas superficies o por defectos relativos a las mismas, golpes con mobiliario como cajones abiertos o estanterías u otros objetos mal colocados.
Recepcionista, encargada de	Eléctrico		

	reservas, telefonistas.		Derivado del contacto con cables u otros elementos puestos accidentalmente en tensión
ADMINISTRATIVA	Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Caídas al mismo nivel	Riesgo de caída al tropezar con obstáculos como cables, moqueta levantada, objetos colocados en el suelo o que el mismo esté mojado, por eso es muy importante la limpieza y el orden en la oficina. Las zonas de tránsito deben estar libres de obstáculos, si el suelo está mojado debe secarse inmediatamente y señalizarlo de forma adecuada.
	Asistentes.	Golpes contra objetos	En zonas de paso, como cajones mal cerrados.
	Asistentes.	Caídas de objetos en manipulación	Como las baldas de una estantería, un archivador o mueble, por lo que los armarios deben de estar sujetos a la pared de forma correcta y no deben de cargarse excesivamente.
	Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Caídas a distinto nivel	Suelen producirse en zonas de escalones o al utilizar sillas, cajas, mesas, banquetas u otros mecanismos para alcanzar objetos. Para evitarlo debe utilizarse una escalera que esté en buenas condiciones, con los elementos de sujeción y de apoyo necesarios para que no suponga un riesgo. Además, comprobaremos su estabilidad antes de utilizarla, colocándola sobre un suelo regular y con medidas antideslizantes.

			Asimismo es recomendable usar un calzado que no resbale.
Asistentes.	Manipulación manual de cargas		Al coger cajas, archivadores o cualquier mobiliario de oficina hay que evitar la manipulación incorrecta de la carga para evitar dolores de espalda
Asistentes.	Cortes		Otro riesgo habitual son los cortes, ya sean con tijeras, bisturí evitando colocar la mano o dedos en la trayectoria del corte.
Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Contactos eléctricos		Si observamos deficiencias en algún aparato electrónico o en la instalación eléctrica no se debe usar ni intentar reparar. Tampoco se deberá desconectar ningún equipo eléctrico tirando del cable, y no lo utilizaremos si están mojados o tenemos las manos mojadas.
Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Incendios		Se debe evitar sobrecargar los enchufes, alejando los elementos inflamables o combustibles de una fuente de calor.
Asistentes.	Acústicos		Interfiere en la concentración intelectual y puede generar estrés.

	Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Factores térmicos	Un disconfort térmico puede afectar a la concentración de los trabajadores.
	Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Calidad del aire	Se refiere a un conjunto de síntomas que aparecen tras pasar un tiempo dentro del edificio, relacionados con la escasa circulación del aire o mala calidad en los materiales empleados en su construcción.
	Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Fatiga visual	Causada por el contraste y brillo de las pantallas mal ajustados, una iluminación insuficiente o excesiva o reflejos sobre la pantalla.
	Gerente, asistentes, talento humano, salud	Radiaciones y campos electromagnéticos	Los campos generados por las pantallas de visualización pueden intervenir en su correcto

	ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad		funcionamiento y causar molestias para el operador
	Gerente, asistentes, talento humano, salud ocupacional, contabilidad, tesorería, mercadeo y publicidad	Factores de tipo psicosocial	Asociados a la relación entre los diferentes profesionales y el de estos con su entorno, tecnologías empleadas, procesos o falta de autonomía.
HABITACIONES	Supervisor, ama de llaves, mucamas, valet	Físicos	Lesiones por esfuerzo repetitivo: El trabajo del personal de limpieza conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles paredes y empujar los carros de la limpieza de una habitación a otra.
			Tropiezos y caídas: El personal de limpieza necesita trasladarse con rapidez durante el trabajo, circunstancia que favorece los resbalones en suelos mojados, las caídas desde la bañera u otras superficies durante la limpieza y los

			<p>tropiezos con cordones, sábanas y colchas u otros obstáculos.</p>
			<p>Cortes: El riesgo de cortarse con cristales, hojas de afeitar usadas y otros desechos puede reducirse utilizando bolsas en las papeleras y colocando en los cuartos de baño dispositivos especiales para deshacerse de estos instrumentos, los empleados deben recibir instrucciones sobre los procedimientos apropiados para manipularlos.</p>
		<p>Químicos</p>	<p>Productos Químicos: Las mucamas, encargadas de la limpieza de las habitaciones emplean productos químicos, para bañeras, retretes, suelos y espejos, algunos de los cuales contienen entre sus componentes, sustancias tóxicas que pueden ocasionar dermatitis, problemas respiratorios y otras afecciones. Algunos de los productos que contienen amoníaco, detergentes y disolventes son irritantes para la piel, los ojos las fosas nasales y la garganta, Determinados a base de disolventes pueden producir lesiones en los riñones y en los órganos reproductores. Los desinfectantes suelen contener compuestos del fenol, que pueden</p>

			causar irritación y posiblemente cáncer.
		Biológicos	Vía respiratoria , por inhalación de componentes tóxicos en medio de trabajo, que son producidos por aspiración de secreciones, toses, estornudos, etc. Vía digestiva, por ingestión accidental, al pipetear con la boca, al comer, beber o fumar en el lugar de trabajo, etc.
			Los microorganismos más preocupantes del aire interior son las bacterias, los virus y los hongos, aunque sin olvidar a los ácaros de polvo, susceptibles todos ellos de generar infecciones en el ser humano.
A&B COICNA PRODUCCIÓN	Chef, sub chef, auxiliar de cocina		Físicos
		Tropiezos y caídas: Los suelos en cocina y zonas por donde pasa el personal de servicio han de mantenerse limpios y secos para prevenir posibles caídas.	
		Maquinas, cuchillos y aparatos para cortar: Los accidentes y las lesiones se producen con frecuencia si no se toman las medidas de seguridad adecuadas, el tipo de aparatos para cortar, la incesante actividad y la presión de	

			<p>trabajo presentes en las cocinas, exactamente en las áreas de producción durante las horas de las comidas aumentan el riesgo de accidentes.</p>
			<p>Las cortadoras de carne, utilizadas también para cortar frutas y verduras, son muy comunes en las cocinas y son los aparatos potencialmente más peligrosos entre los equipos de cocina para la producción de alimentos.</p>
			<p>Los cuchillos pueden producir heridas graves si se utilizan indebidamente o si no están guardados en un lugar apropiado.</p>
			<p>Hornos y fogones: Las quemaduras de la piel son el mayor peligro al que está expuesto el personal de cocina que maneja hornos y fogones, las lesiones por este motivo varían desde ligeras escaldaduras superficiales hasta quemaduras de tercer grado.</p>
			<p>Las freidoras son otro aparato común en las cocinas, empleadas para las frituras de algunas proteínas y verduras, El mayor peligro que generan son las quemaduras en la piel por salpicaduras de grasa caliente.</p>
	Steward	Químicos	<p>por la manipulación de diferentes productos para sus preparaciones pueden ser en estado líquido, sólido o gaseoso.</p>

	<p>Chef, sub chef, auxiliar de cocina</p>		<p>Los contaminantes químicos en alimentos pueden ocurrir naturalmente o ser adicionados durante el procesamiento. Compuestos químicos perjudiciales, en altos niveles, han sido asociados a casos agudos de ETA, y pueden ser responsables de enfermedades crónicas. La contaminación química puede ocurrir en cualquier etapa de la producción o del procesamiento de los alimentos.</p> <p>Los peligros químicos incluyen los compuestos químicos que, cuando son consumidos en cantidades suficientes, pueden inhibir la absorción y/o destruir nutrientes; son carcinogénicos, mutagénicos o teratogénicos; o son tóxicos y pueden causar enfermedad severa e incluso la muerte, debido a su efecto en el cuerpo humano.</p> <p>El mayor grupo de compuestos químicos usado en el procesamiento de alimentos es la categoría de los aditivos alimentarios. Son todas las sustancias adicionadas intencionalmente en los alimentos, con el objetivo de modificar sus características físicas, químicas, biológicas o sensoriales, durante la fabricación, procesamiento, preparación, tratamiento, embalaje,</p>
--	---	--	--

			acondicionamiento, almacenaje, transporte o manipulación.
		Biológicos	se pueden presentar en muchos de los alimentos como virus, hongos; sin tener la plena desinfección de sus alimentos y de sus BPM.
			Los riesgos biológicos se clasifican dependiendo del elemento que los origine en: Agentes etiológicos, virus congénitos, derivados de animales y derivados de vegetales.
			Un riesgo biológico también puede ser en la transformación que sufre un alimento en el momento en que ha sido atacado por microorganismos, provocando una enfermedad a quien lo manipula y a quien lo consume.
		Medio ambiente del trabajo	Este complementa todos los utensilios y accesorios que son necesitados para trabajar y en A y B se manejan muchos de ellos como riesgo de sus trabajadores como cuchillos, maquinas o equipos de cocina.
A&B SERVICIO	Mesero, auxiliar de parrilla, auxiliar de bebidas	físicos	se pueden presentar en el momento del servicio una mala manipulación, vibraciones, ruido, afecten el servicio y generen accidentes laborales para el trabajador o clientes.
		biológicos	en esta actualidad se pueden presentar por no tener un correcto manejo de los protocolos de bioseguridad, tanto por

			<p>sus trabajadores como los clientes, y además de esto de no tener una buena manipulación y cuidado respetivo al momento de realizar el servicio de los alimentos.</p>
		disergonomicos	<p>en el momento de cargar, para realizar el servicio, se pueden presentar riesgos de un mal estado de los objetos de trabajo y tener un factor de riesgo.</p>

Nota: Elaboración propia.

Por otra parte, y retomando información anterior desde el inicio de nuestro proyecto fue determinar los riesgos y precauciones que hay que tener al realizar las actividades de cada área o departamento del Hogar de Paso María Salud de los Enfermos el cual fue cumplido en el momento donde realizamos una investigación sobre cuales riesgos existen en las organizaciones hoteleras y después de ello plasmamos de manera individual dependiendo el área, función o departamento los riesgos y precauciones que se puede evidenciar dentro de la matriz la cual fue la razón de ser de nuestro proyecto.

Como segunda medida encontramos en segundo objetivo que corresponde a mitigar los riesgos laborales al plantear el protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el Hogar de Paso María Salud de los Enfermos, ya que sus colaboradores son voluntarios y su conocimiento es empírico; basados en la matriz realizada lo ideal es que al entregar ese protocolo, los encargados del hogar de paso, puedan brindar esta información a sus trabajadores y voluntarios y así ellos puedan tener una base bajo cual poder regular los riesgo y poder evitar en caso mitigar los riesgos a causa de poca o casi nula información respecto a sus actividades y los posibles riesgos al realizarlas.

Y para finalizar basamos nuestro proyecto en el tercer objetivo plantear al hogar de paso María Salud de los enfermos, una matriz donde puedan evidenciar los riesgos laborales que deben tener en cuenta para desempeñar cada uno de los cargos. Objetivo claramente alcanzado, ya que la matriz evidenciada anteriormente contiene cada uno de los puestos de trabajo que el hogar de paso debería tener dentro de su organización y adicionalmente se

desglosa de manera muy puntual los riesgos que tiene cada área y puesto de trabajo para que así se puedan prevenir y mejorar la calidad trabajo de los colaboradores y voluntarios.

Conclusiones

El proyecto que realizamos, podrá contribuir de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos débiles que hay que cubrir en el Hogar de paso María Salud de los enfermos, adicional todo lo que se debe de considerar para llevar a cabo una adaptación exitosa de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo para los riesgos laborales. Cabe resaltar que el presente proyecto nos deja muchos factores importantes sobre los cuales reflexionar las cuales deben ser reforzadas generando una implementación de los protocolos necesarios para laborar en el hogar de paso.

Dentro de los puntos que consideramos tienen más importancia dentro del presente proyecto es detectar cuales son los riesgos reales a los que se ven expuestas las personas que trabajan o son voluntarias diariamente en el hogar de paso; esto con el fin que se involucren a los trabajadores en el proceso de implementación de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo, de tal manera que ellos sepan que hay una serie de normas que los acoge para sus beneficios laborales y económicos, de manera que los voluntarios del hogar de paso sepan cómo su salud se verá beneficiada al implementar normas que les guíen su trabajo diario.

Como se mencionó a lo largo del presente proyecto los problemas más frecuentes a los cuales se ven expuestos los voluntarios son particularmente diferenciados en cada área en la cual se desempeñe el trabajador; la única causa para que la implementación del presente proyecto fracase es hacer a un lado las necesidades de los trabajadores de la operación diaria, ya que como se mencionó en los objetivos, son personas totalmente empíricas con un objetivo común de ayudar y servir a los enfermos, es ahí donde se pierde el objetivo de la organización misma, teniendo como resultado un gasto o pérdida en lugar de una inversión en el desarrollo del proyecto.

Al iniciar el presente documento se estableció en los objetivos bajo los cuales se media a lo que se deseaba llegar con el proyecto de investigación y mencionamos que una parte importante bajo la cual basamos nuestro proyecto es mitigar los riesgos laborales presentes en cada puesto y lugar de trabajo para así brindar un servicio de calidad para cada uno de los huéspedes, ya que no solo se necesita conseguir nuevos clientes sino mantener los actuales mejorando la calidad de los servicios en el hogar de paso; cabe resaltar que la herramienta más importante que les permitirá ayudar a los huéspedes es lograr que los trabajadores estén sanos y salvos en su lugar de trabajo de esta manera nuestro proyecto habrá sido exitoso.

Acorde fuimos realizando este proyecto nos fuimos percatando de muchos temas que antes no habíamos considerando, que ignorábamos o simplemente no conocíamos; evidenciamos la importancia de saber y reconocer las necesidades de las personas dentro de cualquier organización en este caso el hogar de paso, y no solo de los huéspedes que son personas con alteraciones en su salud sino también de los voluntario quienes a partir de este proyecto pueden afianzar varios procesos que no estaban claros, de esta manera poder detectar oportunidades para así mejorar el servicio al cliente y más cuando los huéspedes que se hospedan este hogar de paso necesitan de ciertos cuidados importantes y bastante responsabilidad.

Hay muchas cosas que podríamos mencionar que aprendimos a lo largo del proyecto de investigación, comenzando por pensar en el bien de los trabajadores por encima de las ganancias económicas, entre muchas otras, pero consideramos que las más importantes ya las hemos mencionado. Sin embargo, consideramos que lo más importante que aprendimos es a realizar una planeación de lo que se desea perpetrar y lo que esperamos lograr cuando se lleve a cabo el proyecto.

Cuando se realizó el análisis para este proyecto incrementamos las probabilidades de tener éxito, ya que conocemos lo que queremos lograr y lo que debemos hacer para que el trabajo de investigación sea exitoso.

Recomendaciones

Para las recomendaciones de nuestro trabajo de investigación lo principal que queremos es que en el hogar de paso María Salud de los enfermos consiste en brindar un buen desarrollo e implementación de una capacitación para sus voluntarios en donde se les dará las herramientas para realizar un trabajo equitativo en cada una de las áreas con sus correspondientes cargos en donde cada persona encontrara el protocolo de seguridad y salud en el trabajo que los identifique en sus tareas diarias; haciendo que se beneficien al cumplir la norma teniendo una herramienta de apoyo para trabajar de manera correcta y optima, en donde las tareas diarias se realizaran con mayor confianza y exactitud; en donde el personal voluntario del hogar de paso sea consiente de los posibles riesgos biológicos, ergonómicos, físicos, químicos, entre otros, que se pueden presentar en cada área o departamento de trabajo. Gracias al presente proyecto el hogar de paso María Salud de los enfermos puede mitigar y evitar cualquier tipo de riesgo laboral que se pueda presentar en las actividades diarias de sus voluntarios aplicando un protocolo de seguridad y salud en el trabajo en donde adicional a lo mencionado a lo largo del proyecto se recomienda la implementación de pausas activas diferenciadas para cada uno de los cargos con el fin que la implicación de carga laboral sea la menor posible para empleados, voluntarios o trabajadores.

Referencias

- Álvarez, S. y Riaño, M. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. Recuperado de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8830/1%200937.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanco, J. (2006). Riesgos de trabajo en hoteles cinco estrellas, Monografía de graduación, Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1147/1/blanco_jr.pdf
- Henao, F. (2012). Seguridad y salud en el trabajo Conceptos básicos. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/Seguridad-y-salud-en-el-trabajo-3ra-edici3n.pdf>
- Ibae, J. (s.f). El problema de investigación - curso de investigación aplicada. Recuperado de https://ibaveproyectosinvestigacionaplic.weebly.com/uploads/1/0/7/4/10741354/problema_de_investigacin.pdf
- Initia Centro Oncológico Integral. (2017). Glosario - Oncología. Recuperado de <https://initiaoncologia.com/glosario/oncologia/>
- Ministerio de Salud Colombia. (1979). Ley 9 de 1979. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf
- Ministerio de Salud Colombia. (2013). Ley 1616 de 2013 "por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones". Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Ministerio de Trabajo Colombia. (2019). Resolución número 0312 de 2019 por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (s.f). sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

- Molano, J. y Arévalo, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81828690003.pdf>
- Montalvo, R, (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales, Recuperado de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf?sequence=1%20&isAllowed=y>
- Monzón, F. (2018). Norma Internacional, traducción oficial, sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso. Recuperado de <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/03/iso-45001-2018-objetivo-sistema-gestion-sst/>
- National Cancer Institute. (2021). ¿Qué es el cáncer? Recuperado de <https://www.cancer.gov/about-cancer/understanding/what-is-cancer>
- Nuevas Normas ISO.com. (2017). Contexto de la organización en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://www.nueva-iso-45001.com/2017/06/contexto-organizacion-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Nuevas Normas ISO. Com. (2018) ISO 45001 2018: ¿Cuál es el objetivo del Sistema de Gestión de SST? Recuperado de <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/03/iso-45001-2018-objetivo-sistema-gestion-sst/>
- Ocronos – Editorial científico – técnica. (2019). Riesgos laborales del personal administrativo. Recuperado de <https://revistamedica.com/riesgos-laborales-personal-administrativo/>
- Peña, T. (2013). Estudio de los factores de riesgo biológicos presentes en la cocina de un restaurante, Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1621/1/Trabajo%20de%20titulaci%3%b3n.pdf>
- Prevencionar. Com. (2018). Aprobada la Nueva Norma ISO 45001: 2018 «Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo». Recuperado de <https://prevencionar.com/2018/01/28/aprobada-la-nueva-norma-iso-45001-2018-sistemas-gestion-la-seguridad-salud->

trabajo/#:~:text=Hay%20que%20recordar%20que%20la,del%20deterioro%20de%20la%20salud

- Torres, D., Roncancio, E. y Almeida, A. (2020). Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los hoteles pymes de Villavicencio-Colombia. *Aglala*. 11, 1 (jun. 2020). Recuperado de <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1580>
- USO Unión Social Obrera. (2019). ¿Cuáles son los riesgos laborales para los trabajadores de hoteles? Recuperado de <https://www.uso.es/cuales-son-los-riesgos-para-la-salud-laboral-para-trabajadores-de-hoteles/>
- Vega, N. (2017). Nivel de implementación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en empresas de Colombia del territorio Antioqueño. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/csp/2017.v33n6/e00062516/es/>