

**EL CARGO DE BOTONES, DESCRIPCIÓN DE PELIGROS, RIESGOS Y
CONTROLES. ESTUDIO DE CASO**

LAURA MARIA HERNÁNDEZ OLARTE

JEISSON ANDRES MORENO CÉSPEDES

MADLINE MUÑOZ HERNÁNDEZ

DANIEL PAREDES POLANCO

LUZ ALCIRA PINILLA MORA

SILVIO AUGUSTO SERNA HERNÁNDEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

RECTORÍA VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y

SALUD EN EL TRABAJO

2019, NOVIEMBRE

EL CARGO DE BOTONES, DESCRIPCIÓN DE PELIGROS, RIESGOS Y CONTROLES. ESTUDIO DE CASO

Laura María Hernández Olarte

Jeisson Andrés Moreno Céspedes

Madeline Muñoz Hernández

Daniel Paredes Polanco

Luz Alcira Pinilla Mora

Silvio Augusto Serna Hernández

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al
Título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor Disciplinar:

Ingeniero Juan Camilo Benavides Rojas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

2019, Noviembre

Dedicatoria

La presente monografía va dedicada principalmente a Dios, que ha sido nuestra guía, dándonos la fortaleza para alcanzar esta meta trazada hace algunos años, a nuestras familias quienes nos han apoyado incondicionalmente en cada situación presentada, en el transcurrir de este proceso académico, quienes confiaron en nuestras habilidades, cualidades y fortalezas para culminar este periodo profesional.

También dedicamos este trabajo a la Corporación Universitaria Minuto de Dios facultad de posgrado, a todos los profesores que con su amplia experiencia y conocimientos nos orientaron al correcto desarrollo y culminación de este trabajo, a nuestros compañeros que fueron parte de este proceso apoyándonos mutuamente y compartiendo sus conocimientos para el éxito de esta etapa.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por darnos la sabiduría para hacer esta investigación, a la gerencia del hotel Sweet Home señora Esperanza Alarcón y a todos sus colaboradores por permitirnos desarrollar esta actividad, reconocemos también a la sociedad para la Gestión de Riesgos y Seguridad Laboral Sogrisel por el conocimiento impartido en esta formación, al centro de entrenamiento de National Safety Council NSC y a todos sus representantes, en especial al Ingeniero Juan Camilo Benavides Rojas por compartir su experiencia y profesionalismo durante este lapso de tiempo y a nuestro equipo de trabajo por hacer posible el desarrollo de esta investigación.

CONTENIDO

Lista de tablas:.....	7
Lista de figuras:.....	8
Lista de Anexos:.....	9
Resumen:.....	10
Abstract:.....	11
Introducción.....	12
1. Problema.....	15
1.1 Descripción del problema.....	15
1.2 Pregunta de investigación.....	16
2. Objetivos.....	17
2.1 Objetivo general.....	17
2.2 Objetivos específicos.....	17
2.2.1 Identificar los peligros relacionados con el puesto Botones de hotel.	17
2.2.2 Evaluar el nivel de riesgo de los peligros identificados, según el método de inventario crítico.	17
2.2.3 Recomendar medidas de control a los peligros y condiciones existentes para el cargo botones de hotel.	17
3. Justificación.....	18
4. Marco de referencia.....	20
4.1 Marco teórico.....	20
4.2 Marco referencia.....	22

4.3	Antecedentes.....	24
4.4	Marco legal.....	25
5.	Metodología.....	27
5.1	Enfoque y alcance de la investigación.....	27
5.2	Población y muestra.....	28
5.3	Instrumentos.....	29
5.4	Procedimientos.....	29
5.5	Análisis de información.....	30
6.	Cronograma.....	35
7.	Presupuesto.....	36
8.	Resultados y discusión.....	38
8.1	Análisis de la identificación de peligros para las funciones del botón de hotel:.....	38
8.2	Análisis de evaluación para clasificación de peligros usando el método de inventario crítico: 39	
8.3	Control de peligros en el lugar de trabajo.....	40
9.	Conclusiones.....	41
10.	Recomendaciones.....	42
11.	Referencias bibliográficas.....	43
12.	Anexos.....	45

Lista de tablas:

Tabla 1 Normatividad Nacional e Internacional.....	25
Tabla 2 Matriz de peligros y riesgos para cargo botones, Método inventario critico.....	32
Tabla 3 Cronograma de actividades.....	35
Tabla 4 Presupuesto de la investigación.....	36

Lista de figuras:

Figura 1. Ubicación Geográfica.....	22
Figura 2. Fachada del Hotel Sweet Home.....	23

Lista de Anexos:

Anexo A. Encuesta de Perfil Sociodemográfico y Morbilidad Sentida.....	45
Anexo B. Encuesta Realizada al Trabajador del Hotel Sweet Home.....	47

Resumen:

El presente trabajo de grado consiste en describir las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para el cargo Botones de Hotel, enmarcados en la legislación colombiana vigente en materia de Riesgos Laborales, el National Safety Council y las normas de la OSHA que están compiladas y publicadas en el código de reglamentos federales 29CFR.

Este trabajo está dirigido a identificar los peligros, evaluar los riesgos y generar recomendaciones de controles a los mismos. La identificación de peligros incluye la descripción de la labor y la posible afectación sobre la persona; la evaluación de los riesgos es la aplicación del método de inventario crítico a cada uno de los riesgos descritos y la generación de recomendaciones es encontrar medidas de control en la fuente, en el medio y en el individuo. Adicional a lo anterior, al unir las observaciones de los realizadores del trabajo con el aporte de la experiencia del personal del hotel se pudieron lograr resultados y hallazgos en seguridad que pueden ser un insumo para la cadena hotelera para mejorar la productividad, el bienestar, la motivación y la cultura de prevención y promoción de todos los trabajadores y partes interesados de la organización.

Palabras clave:

Alojamiento: necesidad de vivienda, Botones: transportador de equipaje, Peligro: amenaza o riesgo, Biomecánico: posiciones y adaptaciones, Higiene Industrial: Mecanismo de control o factor de intervención, iluminación, vibración, temperatura y confort término.

Abstract:

This degree work consists of describing the conditions of Occupational Safety and Health (OSH) for the position Botones de Hotel, framed in the current Colombian legislation on Occupational Risks, the National Safety Council and OSHA standards that are compiled and published in the Federal Regulations Code 29CFR.

This work is aimed at identifying the hazards, evaluating the risks and generating control recommendations to them. Hazard identification includes a description of the work and the potential impact on the person; risk assessment is the application of the critical inventory method to each of the risks described and the generation of recommendations is to find control measures at source, in the environment, and in the individual. In addition to the above, by combining the observations of the authors of the work with the contribution of the experience of the hotel staff, it was possible to achieve results and findings in safety that can be an input for the hotel chain to improve productivity, the well-being, motivation and culture of prevention and promotion of all workers and stakeholders in the organization.

Keywords:

Housing: housing need, bellboy: luggage carrier, Hazzard: threat or risk, Biomechanics: positions and adaptations, Industrial hygiene: Control mechanism or intervention factor, lighting, vibration, temperature and comfort term.

Introducción

Una fuerza de trabajo saludable es uno de los bienes más preciados con que cuenta cualquier empresa y en general cualquier comunidad; No solo contribuye a la productividad y desarrollo del país, sino a la motivación, satisfacción y calidad de vida de la sociedad.

La Seguridad y Salud en el Trabajo vista así, es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y control de enfermedades y accidentes, la eliminación de los peligros y condiciones que ponen en riesgo la salud de la población trabajadora, para dar respuesta a los cambios en el Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), y normas internacionales con el fin de identificar, analizar, interpretar y comparar sus consecuencias, posterior al análisis de peligros y valoración del riesgo realizados en una empresa de cualquier sector económico.

Adicional a lo anterior el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo genera y promueve el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes laborales, mejorando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldando el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Considerando estos factores las organizaciones pueden obtener grandes beneficios como son: manejo efectivo de los recursos, aumento de la calidad de vida del personal, productividad en el desarrollo de las tareas y satisfacción en general.

El Ministerio de Trabajo mediante el Decreto 1072 de mayo de 2015, establece como obligación la implementación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo, para todas las empresas públicas o privadas presentes en todo el territorio nacional, implementación que se debe realizar con el fin de evitar que la organización incurra en multas o sanciones por no acatar la normatividad aplicable en materia de Riesgos Laborales.

Cuando habla de Seguridad y Salud en el Trabajo en el sector hotelero, se encontró que la gran mayoría de empresas enfocadas en esta actividad económica no cuenta con este Sistema que intervenga en la seguridad del trabajador, y que estudie las condiciones de trabajo de este cargo para prevenir posibles lesiones, enfermedades laborales u otros factores que afecten el ambiente de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores.

En la cadena de hoteles, algunos establecimientos de categorías uno, dos y tres no cumplen este requisito por desconocimiento de la normatividad, conciencia de la gerencia, la inversión del mismo (presupuesto requerido), o por no contar con el personal idóneo para ejecutar el Sistema de Gestión, que debe estar basado en el ciclo PHVA y mejora continua, así mismo se refuerza la necesidad de concientizar a la administración de estos hoteles para que brinden la protección y bienestar a todos los colaboradores contratados, garantizando la calidad de vida de estos y garantizando el compromiso gerencial.

Analizando las condiciones de seguridad y salud en las funciones de los Botones de Hotel, los peligros relacionados con las labores desarrolladas en este cargo, están enmarcados principalmente por las condiciones ergonómicas, psicosociales e higiénicas, generando patologías (osteomusculares, estrés, entre otras), como resultado de la exposición a estos factores.

Es importante resaltar que la metodología aplicada para la identificación de estos peligros, fue el uso de una entrevista y el uso de un focus group con los observadores de las labores. Una vez obtenido resultado de la identificación de los peligros se procedió a priorizar la manera y el orden de intervención bajo el método e inventario crítico, generando recomendaciones y medidas de control a las condiciones existentes con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores Botones, buscando una cultura de autocuidado.

Dentro de las recomendaciones generales se entregó un informe a la administración del Hotel, para las condiciones actuales como: ayudas mecánicas (carro de equipaje), disminución en los tiempos de exposición (dos turnos de trabajo), suministro Elementos de Protección Personal EPP (guantes), formación y capacitación, conciencia en el trabajador y pausas activas entre otros, adicionalmente se dio a conocer el costo beneficio de contar con el Sistema de Gestión y tomar las acciones pertinentes tanto para cargo de botones como para todos los cargos del hotel.

De igual manera se anexa la encuesta de morbilidad sentida que ratifica los peligros existentes y observados con el fin de evitar el desarrollo de una enfermedad laboral, la encuesta fue aplicada en la toma de datos directa y con previa autorización de las personas involucradas.

Con este estudio de caso se logró cumplir con el objetivo propuesto para esta investigación, abarcando la identificación, evaluación y control de los peligros existentes para cargo botones de hotel.

1. Problema

¿Cómo identificar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo que se existen en el cargo botones de hotel?

1.1 Descripción del problema

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional “convoco a un grupo de socios para crear la Agenda Nacional de Servicios, que incluyan metas sobre Seguridad y Salud en la industria del hospedaje” (NIOSH, 2012), la idea del instituto es que cualquier grupo de organizaciones, empleadores, asociaciones de hoteles o moteles puedan mutuamente colaborar entre sí para cumplir metas que garanticen la seguridad de los hoteles para todas las personas que hagan parte de estas.

Una de las causas principales por las cuales se debe investigar, recomendar o diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es garantizar que los hoteles y el personal encargado de la función botones de hotel cuenten con la protección y bienestar en el momento de ejecutar las funciones. Todo esto para brindarles seguridad a todo el personal y huéspedes que trabajen y se alojen en un hotel.

Actualmente la cadena de hoteles está generando conciencia de la importancia del diseño e implementación de los Sistemas de Gestión, sin tener en cuenta el tamaño o la categoría y dando cumplimiento a la legislación Colombiana vigente, las academias o instituciones acreditadas para dar los programas de formación cuenta con un módulo dentro de sus programas frente al tema.

El cargo botones es quien tiene la mayor responsabilidad frente a la imagen de los hoteles ya que es el encargado de recibir y despedir al huésped, adicional se ve expuestos a diferentes peligros y posibles enfermedades laborales,

Dentro de las funciones del cargo botones de hotel se evidenció que este trabajo demanda atención al público tanto interno y externo en marcados dentro del peligro psicosocial, la adopción de diferentes posturas entre ellas posturas prolongadas y con esfuerzo el cual pertenecen al grupo de peligros ergonómicos, peligros físicos por condiciones locativas, peligros biológicos por contaminación cruzada. Todos estos factores afectan al trabajador generando posibles enfermedades laborales, accidentes de trabajo, a corto mediano o largo plazo en los cuales se pueden destacar el síndrome de túnel carpiano, trastornos musculoesquelético, lesiones por traumas generados por resbalones tropezones o caídas del mismo nivel; estrés ocupacional debido a la inseguridad, el tipo de contrato y remuneración, la carga mental y la discriminación de algunas personas externas o internas.

Actualmente algunos hoteles no cuentan con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que identifique y evalúe los diferentes peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores, generando el deterioro de la salud al no contar con las herramientas apropiadas para el desarrollo de las actividades, exponiéndose a sanciones y multas.

Por lo anterior expuesto, nace la necesidad de analizar las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajador, para que la organización implemente un sistema de gestión basado en la mejora continua.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo determinar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo para el cargo botones de hotel aplicando el método inventario critico?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Prevenir los riesgos de seguridad y salud en el trabajo inherentes al desempeño de las funciones para el cargo botones de hotel

2.2 Objetivos específicos

2.2.1 Identificar los peligros relacionados con el puesto Botones de hotel.

2.2.2 Evaluar el nivel de riesgo de los peligros identificados, según el método de inventario crítico.

2.2.3 Recomendar medidas de control a los peligros y condiciones existentes para el cargo botones de hotel.

3. Justificación

La presente monografía aborda la identificación de peligros y valoración de riesgos para el cargo botones de hotel, con el fin generar recomendaciones al sector hotelero siendo este un insumo para la prevención de riesgos en la población expuesta; Basados en los resultados de inspección y dado que en Colombia en los últimos años se han dado importantes pasos en legislación aplicada a Seguridad y Salud en el Trabajo y al señalarse la importancia de intervenir los factores de peligros y riesgos, que deben estar consignadas en las políticas con el fin de lograr la intervención integral en los colaboradores e incrementar procesos empresariales.

Según lo planteado en la Guía Técnica Colombiana 180 (GTC 180, 2008) la responsabilidad social empresarial (RSE), implica que las empresas estén comprometidas y sean responsables de sus acciones y busquen el desarrollo humano, con el fin de alcanzar un crecimiento económico, social y ambiental. Es indiscutible que una buena estrategia para la prevención de riesgos representa importantes ahorros que desencadenan en utilidades rentables, aparte de ser una estrategia empresarial, también es obligación de las empresas el implementar y socializar programas que mitiguen los peligros a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

A partir de la normatividad nacional e internacional se toma en cuenta los factores asociados a los peligros como fuente de acción preventiva encaminada a velar por la salud de los trabajadores; Los peligros se convierten en precursores que afectan directamente la productividad de los trabajadores y favorece la ocurrencia de enfermedades laborales, accidentes de trabajo o ayudan a desencadenar algún tipo de trastorno que infiera en la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

Resulta de vital importancia generar estrategias que fortalezcan la identificación y evaluación de los peligros procurando cambios en las fuentes que lo origina y realizando programas de

vigilancia para obtener información que conduzcan a las acciones que se requieren para el control efectivo.

Con base a lo anterior se abordó “Identificación de peligros y valoración de riesgos” donde se realizó una recolección de la información de forma veraz y precisa que permite recolectar las observaciones medidas correctivas y/o preventivas y se realice el respectivo seguimiento.

La empresa está convencida que si se llevan a cabo estos aspectos se pueden obtener grandes beneficios como son: prevenir, proteger, motivar y cuidar la salud de las personas, dando cumplimiento con lo legalmente establecido por el Ministerio de Trabajo.

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

Las funciones de un botones de hotel según (Baéz , 2005) por ser estos las primeras y últimas personas que tienen contacto con los huéspedes son consideradas como una de las labores de imagen del servicio y una de las labores de que muestran la calidez del hotel, el botones es la persona encargada de recibir a los huéspedes, de abrir la puerta del carro y ayudar a bajar del mismo, de abrir la puerta del hotel, el botones también es la persona que se encarga de transportar las maletas de los clientes desde la entrada hasta la recepción, posteriormente los acompaña mostrándoles las características de las habitaciones, los servicios que pueden conseguir en ella y en el hotel, ayudando a aumentar las ventas, porque invita y motiva al cliente a gastar algo más que el valor de hospedaje.

El botones llamado por el termino en inglés bell boy es el empleado del hotel que asiste siempre a los huéspedes y quien debe garantizar que tengan una estancia agradable, motivando el regreso a las instalaciones a través de la experiencia exitosa, adicionalmente les sugiere y ayuda a sus desplazamientos por la ciudad, sugiere lugares de visita y explica la manera de llegar; En muchas oportunidades las funciones de los botones incluyen las labores de los porteros, de los vigilantes y de los mensajeros.

La presencia de los botones es habitual en establecimientos de hospedaje con una categoría superior a 3 estrellas, con 50 o más habitaciones. Actualmente se está presentando en hoteles pequeños y en los considerados hoteles boutique que los contratan para ser consecuentes con su idea de consentir a los clientes con servicio y calidez.

A pesar de que los botones están en hoteles grandes y en los pequeños que quieren “consentir a sus clientes”, las labores de un botones son funciones que se realizan en casi todos los hoteles, ya sea que exista el cargo de botones o no, caso último en el cual estas labores las realizan personas como el portero, la recepcionista o las camareras.

Como resumen las tareas de un botones en un hotel son:

- Estacionar los vehículos a petición del cliente
- Llevar el equipaje de los huéspedes hasta la recepción o incluso hasta las habitaciones, con variación en el peso del equipaje superando en algunos casos los límites para levantamiento de cargas.
- Acompañar al usuario hasta su habitación para explicar el funcionamiento de los diferentes electrodomésticos y entrega de inventario de los productos del mini bar
- Informar los servicios del hotel, horarios y accesos a los mismos
- Ejecutar tareas de atención al cliente en servicios que les sean solicitados ejemplo: solicitud de taxis.
- Realizar el control y almacenamiento de los equipajes en consigna
- Si el huésped necesita atención especial, por ejemplo tiene alguna discapacidad física, se encargara de ayudarlo en cualquier cosa que necesite. (págs. 141-149)

4.2 Marco referencia

El hotel Sweet Home es una empresa Colombiana familiar fundada el 2 de octubre de 2010, ubicada en un lugar estratégico en la ciudad de Bogotá en el sector de quinta paredes, lo que permite estar cerca a la sede de negocios más importante de Bogotá Corferías, teniendo a la Embajada Americana a 2 cuadras, a 3 minutos de los Tribunales de Bogotá y Cundinamarca, Fiscalía General de la Nacional, Juzgados de Paloquehao y Universidad Nacional, disfrutando además la cercanía a 15 minutos del terminal de transporte y a 30 minutos del aeropuerto internacional el dorado. Cuenta con las siguientes vías de acceso como la (Av. El Dorado, Av. Las Américas, Av. Ciudad de Quito, Av. La Esperanza, Av.50 y Av. 68) lo que permite un rápido desplazamiento a cualquier punto de la ciudad evitando demoras. (Ingeniería SAS, 2018)

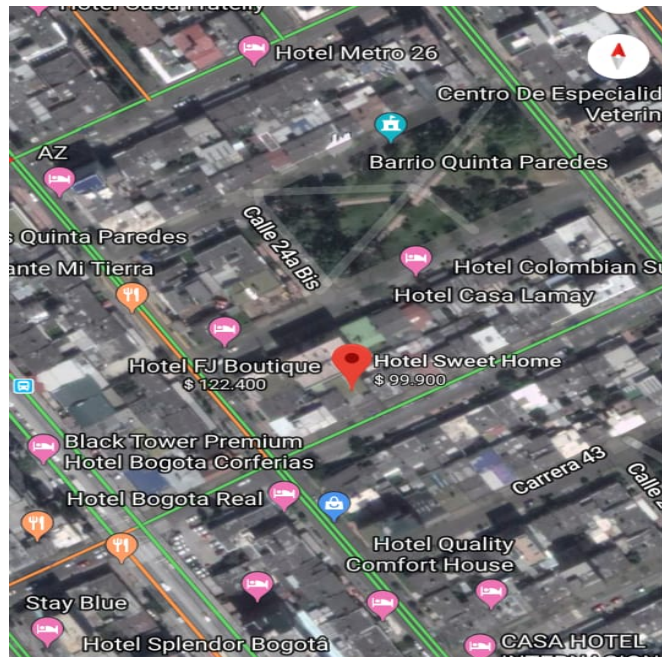


Figura 1. Ubicación Geográfica



Figura 2. Fachada del Hotel Sweet Home

Actualmente cuenta con una capacidad de 20 habitaciones para hospedar un total de 52 huéspedes en habitaciones (sencillas, dobles, triples y cuádruple) como misión tiene proveer un servicio integral de hotelería de calidad y calidez a todos sus huéspedes y clientes haciendo de la excelencia su carta de presentación, instalaciones cómodas localizadas en una gran casa de barrio de 3 pisos que le dan al huésped esa sensación de llegar a casa, cada vez que ingresa a este hotel.

4.3 Antecedentes

Los hoteles en el transcurso de su historia, se remontan a las cruzadas de Alejandro Magno y los albergues en la vieja Roma, han sido establecimientos de restauración personal y refugios dejando atrás el viejo estilo de los nómadas quienes al no tener un sitio seguro siempre estaban expuestos a peligros sin comodidad alguna.

Hoy en día, con la tecnología actual y la arquitectura al servicio de la creatividad y el arte, claramente podemos identificar construcciones destinadas al gremio de la hospitalidad, caracterizadas por su lujo y modernidad.

Esta industria a nivel mundial es más conocida por prestar servicios de: alojamiento, alimentos y bebidas, comunicaciones, diversión, centro de convenciones, salas de cine, zonas comerciales y zonas de intercambio cultural (teatros), generando empleo en todos los aspectos.

En estos lugares se preparan discursos decisivos, se firman contratos que benefician miles de personas, se escriben libros, se componen canciones, se hacen obras de arte, experimentos, la gente se enamora, se divierte, además sirven de vitrina para los lanzamientos empresariales, sociales, y culturales.

CITAS

4.4 Marco legal

En este marco se exponen las referencias normativas frente al tema a investigar con relación a los peligros en el sector hotelero en nuestro país.

Tabla 1
Normatividad nacional e internacional

NORMATIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) 29 CFR 1910 estándares de salud y seguridad ocupacional Industria General	Entidad que regula y administra la normatividad en prevención de riesgos laborales en Estados Unidos y este mismo año se emite la Ley OSH que regularía en adelante el marco normativo en materia de riesgos laborales.	1970 en Estados Unidos el Departamento de Trabajo
ISO 45001 de 2018	Tiene como objetivo permitir a una empresa proporcionar lugares de trabajo seguro y saludable, prevenir lesiones y deterioro de la salud, se relacionan con el trabajo y mejora de forma continua con el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.	Organización Internacional de Normalización
DECISIÓN 584/2004 CAN (Comunidad andina de Naciones) Capitulo I. Art 1 c)	Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo. Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores	Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores
Ley 1562 del 2012	Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.	Ministerio de Salud y la Protección Social y el Ministerio del Trabajo.
Decreto ley 1295 de 1994.	Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Decreto único del sector Trabajo 1072 de 2015	Estableció en su Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST); lo anterior, con el fin de que los empleadores o contratantes desarrollen un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua con el objetivo de gestionar los peligros y riesgos que puedan afectar la	Ministerio de Trabajo

seguridad y la salud en el trabajo teniendo en cuenta la importancia de prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo a los cuales están expuestos los trabajadores.

Decreto 1074 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo Artículo 2.2.1.5.4.4. Sistema general de seguridad social en salud y sistema de riesgos profesionales. Para efectos de la afiliación del trabajador y su familia al sistema general de seguridad social en salud, las empresas que hayan suscrito correspondiente contrato de admisión para desarrollar proyectos específicos en la zona especial económica de exportación, deberán dar cumplimiento a lo previsto por la Ley 100 1993 Y sus decretos reglamentarios, en lo concerniente a afiliación, ingreso base la cotización, cobertura familiar, plan obligatorio de salud y demás disposiciones de obligatorio cumplimiento.	<i>Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</i>
Decreto 2119 de 2018	El Gobierno definió las tres opciones de alojamiento turístico en Colombia que deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (RNT) para operar legalmente	<i>Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</i>
Resolución 0312 de 2019	Define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2 de este acto administrativo	Ministerio de Trabajo
Código Sustantivo del Trabajo (CST Art. 57-2)	Menciona las obligaciones del empleador especialmente el numeral 2 señala: Procurar a los trabajadores un lugar apropiado con los elementos de protección personal adecuados para evitar accidentes y enfermedades laborales, de manera tal que se les garantice seguridad y salud.	Ministerio de Trabajo
Guía Técnica Colombiana - GTC 45/2012	Guía para la identificación de los Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional. Esta guía presenta un marco integrado de principios, prácticas y criterios para la implementación de la mejor práctica en la identificación de peligros y la valoración de riesgos, en el marco de la gestión del riesgo de seguridad y salud ocupacional. Ofrece un modelo claro, y consistente para la gestión del riesgo de seguridad y salud ocupacional, su proceso y sus componentes	Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)

Fuente: Elaboración Propia

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

Para esta monografía se utiliza el método de investigación cualitativa, la investigación cualitativa (Gomez, Florez, & Jimenez, 1996)“implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales - entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos - que describen la rutina, situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”.

El presente estudio tiene las características de una investigación aplicada que utiliza el método deductivo porque partiendo inicialmente de un conocimiento general sobre SST incluido en la compilación de las normas OSHA del código de reglamentos federales de Estados Unidos para la industria general “29 CFR 1910” lo trabaja y lo revisa para seleccionar lo necesario que permita usarse para lograr prevenir los peligros a los que se encuentran expuestos los botones de un hotel en el desempeño cotidiano de sus funciones.

También este estudio tiene la particularidad de una investigación descriptiva porque como explica (Tamayo y Tamayo, 2003) en el libro el proceso de la investigación científica, “comprende la descripción, registró, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre un grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o función a el presente”, y este estudio incluye análisis e interpretación de la naturaleza actual.

5.2 Población y muestra

Según el censo de establecimientos de alojamiento y hospedaje del 2018, realizado por el Instituto distrital de turismo (Censo de Establecimiento de Alojamiento, 2018), en su observatorio de turismo de Bogotá, el número de establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el registro nacional de turismo RNT son 869 de los cuales 558 efectivamente completaron la encuesta, los que no presentaron la encuesta fueron 114 por rechazarla y no realizarla y 125 por prestar el servicio por horas; de los 558 encuestados el 73.3% son hoteles es decir hay 409 hoteles encuestados en la ciudad de Bogotá y de estos hoteles, los hoteles pequeños es decir los hoteles entre 1 y 50 habitaciones son el 81% es decir hay 331 hoteles que tienen o un solo botones o no tienen botones pero que estas labores las realizan el recepcionista o la camarera.

La población objeto de este estudio es el conjunto de personas que ejercen la función de botones en hoteles pequeños en la ciudad de Bogotá, hoteles con presupuesto de funcionamiento limitado que en algunas ocasiones tienen contratadas personas que no solo hacen las tareas que hace un botones sino otras como recepcionista, portero, camareros.

El análisis o investigación de este proyecto se centró en la observación de un único empleado que desempeña el cargo de botones en un hotel, como la teoría identifico que las funciones y las tareas de los botones son muy semejantes en todos los hoteles y la observación realizada en campo permitió comprobar que las tareas son las mismas que la teoría dijo que existían. Se considera que usar un estudio de caso único (la descripción de tareas de un solo botones de hotel, en un solo hotel de los 331 que hay en Bogotá) cuantitativamente no es muestra representativa de la generalidad, esta muestra de un hotel cualitativamente si permite brindar una aproximación a la comprensión del fenómeno que se estudia. Tomando como premisas que en los hoteles de

Bogotá, las tareas de botones son semejantes entre todos y los peligros a los que se ven expuestos los individuos también son muy semejantes entre sí, la diferencia entre un hotel y otro se encuentra en la manera como los distintos establecimientos controlan los riesgos asociados a estas tareas, por último cabe anotar que si se realiza una mayor cantidad de observaciones, el estudio tendrá unas conclusiones más contundentes y aplicables a la generalidad de la población.

5.3 Instrumentos

En esta investigación, para la identificación de los peligros existentes primero se hizo una toma de datos por medio de observación directa de las labores de un botones en el desarrollo normal de sus funciones; y segundo se aplicó el cuestionario conocido como “auto reporte de condiciones de salud y morbilidad sentida” para incluir el concepto del trabajador frente a las observaciones del grupo focal de especialistas en SST.

El conjunto de peligros mostrado es el resultado del uso de los métodos cualitativos de análisis como la discusión de las observaciones individuales de cada profesional.

Una vez realizada la validación de los peligros y riesgos se procedió a evaluar el riesgo asociado a esos peligros utilizando la metodología del inventario crítico.

Finalmente para determinar las medidas de control se utilizó la evaluación de distintas recomendaciones por lluvia de ideas.

5.4 Procedimientos.

Para la toma de datos directa, se buscó y se tramitó permiso para realizar una entrevista con el botones y para realizar la observación del botones trabajando con la señora Esperanza Alarcón Gerente y socia propietaria del hotel Sweet Home, quien adicionalmente al permiso para la encuesta del botones y para la observación directa sobre las funciones, nos concedió una entrevista sobre la historia del hotel y sobre su funcionamiento.

5.5 Análisis de información.

Una vez se consolidó tomando distintas observaciones, el conjunto de peligros que se pueden relacionar a las labores de un botones, se analizó en grupo que elemento o sistema se puede ver afectado, que riesgos a la salud y a la seguridad están asociados a la realización de estas tareas, se procede a evaluar el nivel de riesgo usando la metodología del inventario crítico, metodología por la cual se clasifica y analiza cada peligro en función de 3 criterios: Gravedad, Exposición y Probabilidad, se suman las 3 calificaciones individuales y de acuerdo al resultado de esta suma, el resultado permite clasificar el riesgo y priorizar las acciones partiendo en orden de trabajar primero los riesgos de mayor calificación y generar acciones desde los de más calificación a los de menor.

Consideraciones éticas

La universidad Minuto de Dios basado en su declaración de principios y valores “creemos y promovemos el comportamiento ético de valores fundamentales que determinan la actuación humana; el humanismo cristiano como fuente de actuación en los seres humanos.

En el contexto colombiano el actuar del profesional en Salud y Seguridad en el Trabajo se encuentra regulado por

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ABC%20licencias%20de%20salud%20ocupacional.pdf>

Los titulares de las licencias de salud ocupacional en el ejercicio de sus actividades deben cumplir con las normas legales, técnicas y éticas para la prestación de sus servicios en seguridad y salud en el trabajo generando el fortalecimiento y mejora del Sistema acatando normas tales como el Decreto 2923 de 2011 y sus normas reglamentarias.

Por otro lado, se tuvo en cuenta los principios universales tales como: responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones profesionales, e investigación con participantes humanos; dichos principios resaltados en diversos momentos de la investigación, manteniendo un estudio transparente, con proyección y orientado a futuras investigaciones, donde no se evidencia daño alguno a los participantes. Por el contrario, resalta el valor de la especialización en Gerencia de Riesgos laborales, salud y seguridad en niveles administrativos dentro de las empresas y las funciones mismas del rol del profesional a lo largo de los procesos organizacionales a los que puede estar inmerso.

Tabla 2

Matriz de peligros y riesgos para cargo botones, Método inventario critico

Función	Labor	Tipo de peligro	Peligro	G	E	P	Total puntuación	Prioridad	Tiempo	Responsable	Recomendación
Manejo de equipaje	Llevar equipaje a la habitación o a la recepción	Ergonómico	esfuerzos con aplicación de fuerza	3	2	2	7	Muy importante	plan de acción en una semana	gerente propietaria	uso de carro portamaletas, autocuidado, capacitación en pausas activas (ejercicios fortalecimiento dorso lumbar), capacitación levantamiento de cargas
		Ergonómico	mala postura (levantamiento cargas)	2	2	2	6	Muy importante	Plan de acción en una semana	gerente propietaria	uso de carro portamaletas, autocuidado, capacitación en pausas activas (ejercicios fortalecimiento dorso lumbar), capacitación levantamiento de cargas
		Físico	caída mismo nivel	2	1	1	4	Poco importante	Plan de acción en un mes	gerente propietaria	Autocuidado, programa 5s, calzado con suela antideslizante, pisos antideslizantes, conservar despejado y limpio zonas de paso y trabajo, evitar cables o elementos que causen tropiezos, limpiar sustancias lo mas rápido posible, señalizar labores de aseo, no correr.
		Físico	caída distinto nivel	3	1	1	5	Poco importante	Plan de acción en un mes	gerente propietaria	autocuidado, programa 5s, calzado con suela antideslizante, pisos antideslizantes, conservar despejado y limpio zonas de paso y trabajo, evitar cables o elementos que causen tropiezos, limpiar sustancias lo mas rápido posible, señalizar labores de aseo, no correr, instalar pasamanos, señalizar peldaños, instalar bordes antideslizantes

	Físico	resbalón	2	1	1	4	Poco importante	Plan de acción en un mes	gerente propietaria	Autocuidado, programa 5s, calzado con suela antideslizante, pisos antideslizantes, conservar despejado y limpio zonas de paso y trabajo, evitar cables o elementos que causen tropiezos, limpiar sustancias lo mas rápido posible, señalar labores de aseo, no correr.
	Físico	atrapamiento	2	2	1	5	Poco importante	Plan de acción en un mes	gerente propietaria	Autocuidado, uso guantes de seguridad, solicitar ayuda, usar carro portamaletas, asegurar carga a distintos niveles del carro.
llevar correos, periódico, publicidad	Físico	Eléctrico	3	1	1	5	Poco importante	Plan de acción en un mes	gerente propietaria	Inspección semanal y diaria 5s de todas las áreas. Inspección mensual mantenimiento.
inspección áreas hotel	Químico	inhalación, contacto con la piel	2	1	1	4	Poco importante	Plan de acción en un mes	gerente propietaria	hacer programa de corrección de derrames, uso de EPP, etiquetaje químicos

seguridad física y seguridad de industria	los distintos ambientes del hotel, corregir derrames de productos de limpieza	Ergonómico	mala postura, postura de pie prolongada	2	2	2	6	Muy importante	Plan de acción en una semana	gerente propietaria	capacitación en pausas activas y riesgo ergonómico
servicio al cliente	atención al cliente:	Biológico	contacto con personas enfermas	2	1	1	4	Poco importante	Plan de acción en un mes	gerente propietaria	vacunación preventiva, capacitación riesgos biológicos, medidas universales bioseguridad
	atención al cliente: calidez, amabilidad	Psicosocial	demandas altas de labores simultaneas, demanda cualitativa exigente	2	2	2	6	muy importante	Plan de acción en una semana	gerente propietaria	capacitación en manejo de estrés, organización descansos, flexibilización de horarios,

Fuente: Elaboración Propia

*(G): gravedad ** (E): exposición *** (P): probabilidad

6. Cronograma

Tabla 3
Cronograma de actividades

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Cronograma Hotel Sweet Home	7/10/2019	30/11/2019	Se Realiza el cronograma para el cumplimiento de las actividades propuestas
2	Obtención de información	12/10/2019	30/11/2019	Resultado de toda la información obtenida para la investigación
3	salidas de campo	26/10/2019	30/11/2019	Visitas al hotel para solicitar permisos, entrevistas, encuestas para la obtención de la información
4	Reconocimiento	26/10/2019	2/11/2019	Se observan el puesto de trabajo para evaluar las condiciones del trabajador
5	Método del Inventario Crítico	2/11/2019	16/11/2019	Inventario crítico con informe de observación para el cargo a evaluar Informe de detección de los Riesgos y Peligros
6	Encuestas	1/11/2019	2/11/2019	Aplicación de encuesta para obtener información y resultados del personal
7	Entrevistas	2/11/2019	9/11/2019	Entrevistas verbales para conocer las funciones del trabajador
8	Verificación de documentos	17/11/2019	21/11/2019	Se verifican la información obtenida para la ejecución del video resumen del trabajo
9	Grabación video	15/11/2019	16/11/2019	Se realiza el video donde intervengan los investigadores y el personas del Hotel para la presentación final de la investigación
10	Análisis de resultados	11/10/2019	20/11/2019	Encuesta de morbilidad sentida Análisis de encuesta
11	Generar Recomendaciones	13/11/2019	20/11/2019	Medidas de control para los peligros y condiciones al cargo evaluado
12	Presentación propuesta	20/11/2019	30/11/2019	Revisión de información recolectada para determinar si cumple con lo propuesto en la investigación Sustentación del proyecto para su aprobación Entrega del informe final

Fuente: Elaboración propia

7. Presupuesto

Tabla 4
Presupuesto de la investigación

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)	Aportes de contrapartida (No aplica para estudiantes)		TOTAL
	Presupuesto en Pesos	Efectivo o presupuesto en Pesos	Especie	
1. Personal	\$ 950.000			\$ 950.000
2. Equipos	\$ 1.000.000			\$ 1.000.000
3. Software	\$ 350.000			\$ 350.000
4. Materiales e insumos	\$ 400.000			\$ 400.000
5. Viajes nacionales	0			0
6. Viajes internacionales*	0			0
7. Salidas de campo	\$ 80.000			\$ 80.000
8. Servicios técnicos	0			0
9. Capacitación	\$ 2.000.000			\$ 2.000.000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	0			0
11. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato	\$ 500.000			\$ 500.000

12. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	0	0
13. Propiedad intelectual y patentes	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
14. Otros	\$ 40.000	\$ 40.000

Fuente: Elaboración propia

8. Resultados y discusión

8.1 Análisis de la identificación de peligros para las funciones del botón de hotel:

Mediante una toma de datos directa, visita de campo, se realizó una entrevista al botones del hotel, mediante un cuestionario con previa autorización, se le pidió al trabajador que listara todas sus funciones, describiera como las realizaba, y expresara como se sentía en cuanto a su estado de salud, adicional a lo anterior se le pregunto al trabajador si consideraba que su salud se veía afectada por algún factor del trabajo actual. Como punto adicional a la realización de la entrevista, dos observadores acompañaron al trabajador durante un turno diurno para observar que labores realizaba, observar la ejecución de esas tareas y comparar con las respuestas del trabajador, para con esos tres insumos determinar las funciones que realiza el botones y que podemos resumir en: manejo de maletas (recibo, traslado, almacenamiento), servicio al cliente (entrega y recibo habitaciones, respuesta a requerimientos huéspedes, llevar correspondencias, asesorar cliente), inspección de seguridad física e industrial (rondas, recorridos a las instalaciones o perímetros).

1. Manejo de maletas: En esta función se identifican como factores de riesgo: manipular, agarrar, cargar y mover maletas incluyendo en algunas oportunidades maletas y/o paquetes con pesos mayores de 25 kilos, con geométricas de difícil agarre que puede causar esfuerzos con aplicación de fuerza, posturas forzadas, posturas anti gravitacionales causando posibles lesiones osteomusculares, hasta posibles atrapamientos de manos o “machucones”.
2. Servicio al cliente: El botones tiene momentos de exceso de carga de trabajo, identificándose como factor de riesgo (psicosocial) el que se presentan simultáneamente varios requerimientos todos con una exigencia muy alta de velocidad

de entrega, así como también demanda emocional y relación de factores intralaborales y extralaborales.

3. Inspecciones de áreas del hotel por seguridad física e industrial: El botones por desplazarse entre el hotel, por escaleras, corredores, se ve expuesto a un factor de riesgo de caídas a mismo o diferente nivel, caídas y golpes por tropezones con cables eléctricos que no estén en el lugar apropiado, y expuesto también a inhalar o a contacto con químicos de aseo en los cuales puede haber incluso ácidos.

8.2 Análisis de evaluación para clasificación de peligros usando el método de inventario crítico:

En la función de manejo de maletas, el riesgo ergonómico de lesión osteomuscular por posturas forzadas, anti gravitatorias, giros de espalda, tiene una gravedad de tres crítica para levantamiento con sobrecarga porque es probable que cause lesiones o enfermedades graves y una gravedad de dos para postura forzada, una exposición de dos porque pocos empleados realizan la labor y una probabilidad de dos moderada porque es mediante probable que es peligro ocasione un incidente; calificando un siete o seis de prioridad muy importante, obliga a una acción en el transcurso de una semana.

En el riesgo de caídas de mismo nivel y distinto nivel se califica con gravedad de tres marginal, una exposición mínima de uno para un total de cinco que es poco importante que se debe resolver en el transcurso del mes. En el riesgo psicosocial o servicio al cliente se califica con una gravedad de dos marginal o se puede causar lesiones o enfermedades leves, una exposición de dos moderada porque son pocos los empleados que realizan esta función y una probabilidad de dos moderada porque es medianamente probable que el peligro ocasione un incidente; la suma

de los tres criterios da un valor de 6 que es muy importante y tiene que resolverse en el transcurso de la semana.

8.3 Control de peligros en el lugar de trabajo

Las recomendaciones y medidas para el control de peligros identificados en el cargo de botones incluye medidas de ingeniería como agregar una nueva herramienta siendo este el Carro Portamaletas, controles administrativos implementando el programa de las 5s generando programas de capacitación sobre riesgos osteomusculares generando pausas activas e implementando el programa general de autocuidado en todas sus funciones.

El resumen de todas las recomendaciones se encuentra al final de la tabla No1 Matriz de Peligros y Riesgos Cargos Botones de hotel.

9. Conclusiones

Mediante la observación directa se evidenció, el reconocimiento en las funciones botones de hotel enmarcando principalmente los peligros ergonómicos, seguidos de los psicosociales y otros físicos como caídas del mismo nivel y biológicos por las multitareas en su labor, generando accidentes de trabajo o incluso enfermedades laborales.

Una vez evaluado el nivel de riesgo mediante el método de inventario crítico se evidenció que los peligros más graves para el cargo botones están relacionados a las malas posturas y la carga emocional que se genera por la rutina y el exceso de tareas simultáneas, razón por la cual debe tener intervención prioritaria para la cadena hotelera.

Para mejorar las condiciones en el cargo botones de hotel se encontró como denominador común hacer énfasis en formación y capacitación al trabajador sobre riesgos osteomusculares, manejo del cliente difícil, comunicación asertiva, en autocuidado y uso de herramientas mecánicas como carro portamaletas para evitar lesiones en el futuro.

Finalmente se logró dar a conocer la importancia del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a la administración del hotel generando el compromiso de la dirección necesario para la implementación del mismo.

10. Recomendaciones

Una vez identificado los peligros para el cargo de botones de hotel y aplicado el método de inventario crítico, se evidencio, que las condiciones de salud de este trabajador, se están viendo seriamente afectadas por las condiciones propias de las tareas desarrolladas en la jornada laboral y por el tiempo de exposición, el cual se deben analizar por la administración del hotel, para evitar lesiones y enfermedades laborales; esto implica la intervención prioritaria de la gerencia y la dirección para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En cuanto al peligro ergonómico presente en la tarea de manejo de maletas recomendamos el uso de un carro porta maletas, capacitación en autocuidado pausas activas con fortalecimiento osteomuscular y levantamiento de carga.

En cuanto al manejo del peligro psicosocial se recomienda a la administración las siguientes medidas: flexibilización de horarios, programación de descansos, capacitación en comunicación asertiva, manejo del estrés y la aplicación de la batería de riesgo psicosocial e intervención en los resultados.

En cuanto al peligro físico por caídas del mismo nivel se recomienda la implementación del programa de 5S y mantenimientos preventivos y correctivos para evitar condiciones inseguras en las instalaciones.

Adicional se recomienda el uso de calzado antideslizante y una exigente disciplina en el procedimiento de limpieza, señalización y control de derrames.

Se debe establecer controles medioambientales para el control de residuos.

Se debe capacitar al personal en el manejo de riesgos biológicos, así como vacunación preventiva y medidas universales de bioseguridad.

11. Referencias bibliográficas

Bibliografía

- Baéz , S. (2005). *Hoteleria* . México DF, México: Compañía Editoria Continental. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf>
- Censo de Establecimiento de Alojamiento, H. (Julio de 2018). *Instituto Distrital de Turismo*. Obtenido de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Censo-2018.pdf>
- Gomez, Florez, G., & Jimenez, J. (1996). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. España: Ediciones Ajibe. Obtenido de <https://issuu.com/jesusmarcelino/docs/128205939-metodologia-de-la-investi>
- GTC 180, G. (25 de 06 de 2008). Responsabilidad Social. Bogotá DC, Colombia: icontec internacional. Obtenido de <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/GTC180.pdf>
- Ingeniería SAS, C. (Marzo de 2018). *Hotel Sweet Home Bogotá*. Obtenido de <https://hotelsweethomebogota.com/nosotros/>
- NIOSH, I. (Julio de 2012). *Seguridad y salud de los aseadores de hoteles*. Obtenido de https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2012-151_sp/default.html
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). (G. Noriega, Ed.) México DF, México: Limusa S.A. de C.V. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

FALTAN SON 20 LLEVAMOS 7

12. Anexos

Anexo A. Encuesta de Perfil Sociodemográfico y Morbilidad Sentida

ENCUESTA SOCIODEMOGRAFICO Y MORBILIDAD SENTIDA			
NOMBRE:		N° IDENTIFICACIÓN:	
CARGO:		AREA:	
FECHA:		E-MAIL:	TEL:
TALLA (Mts)		IMC	
1. EDAD		2. ESTADO CIVIL	
a. 18 – 27 años		a. Soltero (a)	
b. 28 – 37 años		b. Casado (a) /Unión libre	
c. 38 - 47 años		c. Separado (a) /Divorciado	
d. 48 años o más		d. Viudo (a)	
3. SEXO		4. NUMERO DE PERSONAS A CARGO	
a. Hombre		a. Ninguna	
b. Mujer		b. 1 – 3 personas	
		c. 4 – 6 personas	
		d. Más de 6 personas	
5. NIVEL DE ESCOLARIDAD		6. TENENCIA DE VIVIENDA	
a. Primaria		a. Propia	
b. Secundaria		b. Arrendada	
c. Técnico / Tecnólogo		c. Familiar	
d. Universitario		d. Compartida con otra(s) familia(s)	
e. Ninguna		e. Ninguna	
7. USO DEL TIEMPO LIBRE		8. PROMEDIO DE INGRESOS (S.M.L.)	
a. Otro trabajo		a. Mínimo Legal (S.M.L.)	
b. Labores domésticas		b. Entre 1 a 3 S.M.L.	
c. Recreación y deporte		c. Entre 4 a 6 S.M.L.	
d. Estudio		d. Más de 7 S.M.L.	
e. Ninguno		e. Ninguno	
9. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA		10. ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL	
a. Menos de 1 año		a. Menos de 1 año	
b. De 1 a 5 años		b. De 1 a 5 años	
c. De 5 a 10 años		c. De 5 a 10 años	
d. De 10 a 15 años		d. De 10 a 15 años	
e. Más de 15 años		e. Más de 15 años	
11. RESPONDA		12. LE HAN DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD	
Tiene alguna discapacidad		a. Si	

Porcentaje de discapacidad	b. No	
Ha tenido incapacidades prolongadas en el último mes (> 7 días)		
Ha sufrido algún AT	ARL	
Rol de la vía	EPS	
13. CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS	14. PRACTICA ALGUN DEPORTE	
a. Si	a. Si	
b. No	b. No	
Diario		
Fines de semana	Frecuencia:	
Ocasional		
15. FUMA		
a. Si		
b. No		
c. Promedio diario		
SINTOMA	NO	OBSERVACIONES
Dolor de cabeza		
Dolor de cuello, espalda y cintura		
Dolores musculares		
Dificultad para algún movimiento		
Tos frecuente		
Dificultad respiratoria		
Gastritis, ulcera		
Otras alteraciones del funcionamiento digestivo		
Alteraciones del sueño (insomnio, somnolencia)		
Dificultad para concentrarse		
Mal genio		
Nerviosismo		
Cansancio mental		
Palpitaciones		
Dolor en el pecho (angina)		
Cambios visuales		
Cansancio, fatiga, ardor o disconfor visual		
Pitos o ruidos continuos o intermitentes en los oídos		
Dificultad para oír		
Sensación permanente de cansancio		
Alteraciones en la piel		
Otras alteraciones no anotadas		

Nota: Encuesta para realizar al trabajador del cargo botón

Anexo B. Encuesta Realizada al Trabajador del Hotel Sweet Home

ENCUESTA PERFIL SOCIODEMOGRAFICO Y MORBILIDAD SENTIDA				
NOMBRE:	HUGO DIAZ CHOCONIA		N° IDENTIFICACIÓN:	9967970
CARGO:	BOTONES		AREA:	ADMINISTRATIVO
FECHA:	2019-11-15		E-MAIL:	hug-diazchoconia@unim.edu.co
TALLA (Mts)	1.60	PESO (Kg)	60	IMC
1. EDAD		2. ESTADO CIVIL		
a. 18 - 27 años		a. Soltero (a)		
b. 28 - 37 años		b. Casado (a) / Unión libre		X
c. 38 - 47 años	X	c. Separado (a) / Divorciado		
d. 48 años o más		d. Viudo (a)		
3. SEXO		4. NUMERO DE PERSONAS A CARGO		
a. Hombre	X	a. Ninguna		
b. Mujer		b. 1 - 3 personas		X
5. NIVEL DE ESCOLARIDAD		6. TENENCIA DE VIVIENDA		
a. Primaria		a. Propia		
b. Secundaria		b. Arrendada		X
c. Técnico / Tecnólogo	X	c. Familiar		
d. Universitario		d. Compartida con otra(s) familia(s)		
e. Ninguna		e. Ninguna		
7. USO DEL TIEMPO LIBRE		8. PROMEDIO DE INGRESOS (S.M.L.)		
a. Otro trabajo		a. Mínimo Legal (S.M.L.)		
b. Labores domésticas	X	b. Entre 1 a 3 S.M.L.		X
c. Recreación y deporte		c. Entre 4 a 6 S.M.L.		
d. Estudio		d. Más de 7 S.M.L.		
e. Ninguno		e. Ninguno		
9. ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA		10. ANTIGUEDAD EN EL CARGO ACTUAL		
a. Menos de 1 año		a. Menos de 1 año		
b. De 1 a 5 años	X	b. De 1 a 5 años		X
c. De 5 a 10 años		c. De 5 a 10 años		
d. De 10 a 15 años		d. De 10 a 15 años		
e. Más de 15 años		e. Más de 15 años		
11. RESPONDA		12. LE HAN DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD		
Tiene alguna discapacidad	SIN	a. Si		
Porcentaje de discapacidad		b. No		X
Ha tenido incapacidades prolongadas en el último mes (> 7 días)	SIN	Cual:		
Ha sufrido algún AT	SIN	ARL	SURA	
Rol de la vía	Conductor / Peaton	EPS	COMPENSAR	
13. CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS		14. PRACTICA ALGUN DEPORTE		
a. Si		a. Si		
b. No	X	b. No		X
Diario		Cual:		
Fines de semana		Frecuencia:		
Ocasional		15. FUMA		
a. Si				
b. No				X
c. Promedio diario				
SINTOMA		SI	NO	OBSERVACIONES
Dolor de cabeza		X		
Dolor de cuello, espalda y cintura		X		
Dolores musculares		X		
Dificultad para algún movimiento		X		
Tos frecuente		X		
Dificultad respiratoria			X	
Gastritis, úlcera		X		
Otras alteraciones del funcionamiento digestivo			X	
Alteraciones del sueño (insomnio, somnolencia)		X		
Dificultad para concentrarse			X	
Mal genio		X		
Nerviosismo			X	
Cansancio mental		X		
Palpitaciones			X	
Dolor en el pecho (angina)			X	
Cambios visuales			X	
Cansancio, fatiga, ardor o disconfor visual			X	
Pitos o ruidos continuos o intermitentes en los oídos			X	
Dificultad para oír			X	
Sensación permanente de cansancio		X		
Alteraciones en la piel			X	
Otras alteraciones no anotadas			X	