

**Diseño de programa de capacitación de seguridad y salud en el trabajo en el Restaurante  
Milanys del corregimiento del Caguán Huila para el primer semestre del año 2022.**

Belqui Alejandra Niño Beltrán

Andrea Ximena Cruz Benítez

Cristian Jair Díaz Munares

Karla María Sterling Monje

William Uribe Acosta

Trabajo Para Optar al Título de Administrador de Empresas

Director: Wilson Rodríguez Escamilla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables,

Económicas y de Negocios-ECACEN

Programa de Administración De Empresas

2021

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo inicialmente a Dios por permitirnos llegar hasta este punto de la carrera, sin su fuerza espiritual nada de esto sería satisfactorio, a cada uno de nuestros familiares cercanos que sin lugar a duda han estado en este proceso arduo, a cada uno de los instructores que han estado en casa periodo académico acompañándonos con cada una de las actividades a desarrollar, puesto que esto ha sido de gran relevancia para nuestro crecimiento intelectual, personal y laboral.

### **Agradecimientos**

En agradecimiento especial del proyecto va dirigidos a Dios por la bendición y oportunidad de brindarnos los medios y herramientas necesarias para el fortalecimiento de nuestros conocimientos en el campo de estudio, al docente que a lo largo del curso nos brindó su apoyo constante y a mis compañeros que en pro de la planeación, desarrollo y ejecución del proyecto de grado brindaron el mayor esfuerzo posible por poder presentar un proyecto que aporta a la fundamentalidad del diplomado relacionado con la seguridad y salud en el trabajo del talento humano **Restaurante Milanys**, sin duda cada aporte que se realizó dieron el impulso para obtener resultados satisfactorios personales y grupales y sobre todo aportes que hicieron posibles la claridad e importancia del tema desarrollado como personas y como profesionales y por ultimo gracias a todas y cada una de las personas que de manera indirecta estuvieron presentes en la formación y crecimiento de todos y cada uno de los miembros del equipo.

## Resumen

Este trabajo de Investigación se realizó con el fin de diseñar un programa de capacitación de seguridad y salud en el trabajo en el Restaurante Milanys del corregimiento del Caguán Huila para el primer semestre del año 2022. Sus objetivos fundamentales buscan realizar una verificación sobre la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que existe actualmente, mediante la revisión e identificación de peligros y enfermedades laborales que afecten el desarrollo de las actividades de los trabajadores del con el fin de determinar su nivel de gravedad.

Se busca mejorar el desempeño laboral de todos sus colaboradores, en conclusión, la participación y la importancia en la adquisición de conocimiento por medio de las capacitaciones de riesgos, peligros y enfermedades laborales y el control de estas se logra evidenciar en la concientización e interés por parte de los trabajadores, que desean implementar el diseño del programa de capacitación como antesala en estructura y aplicación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Con la recomendación de realizar y actualizar de manera adecuada y correspondiente la matriz de riesgos, peligros y enfermedades laborales del Restaurante Milanys en conjunto con los controles que mitigan y contrarresten los posibles incidentes y accidentes en que podrían presentarse en las diferentes áreas, cargos y actividades laborales, al mismo tiempo en el que se indique el nivel de riesgos, calificación de riesgo y control teniendo en cuenta la fuente, el medio, el origen y el trabajador.

**Palabras Claves:** Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo, Capacitación, Riesgos, Peligros y Enfermedades Laborales, Talento Humano, legislación colombiana.

### **Abstract**

This research work was carried out in order to design an occupational health and safety training program at Milanys Restaurant in the Caguán Huila district for the first semester of the year 2022. Its fundamental objectives seek to verify the implementation of the Management system of Health and Safety at Work that currently exists, by reviewing and identifying occupational hazards and illnesses that affect the development of the activities of the workers in order to determine their level of severity.

In order to improve the work performance of all its collaborators, in conclusion the participation and importance in the acquisition of knowledge through training on risks, dangers and occupational diseases and their control is achieved in raising awareness and interest on the part of workers, who wish to implement the design of the training program as a prelude to the structure and application of the occupational health and safety system.

With the recommendation to carry out and update in an appropriate and corresponding way the matrix of risks, dangers and occupational diseases of Milanys Restaurant in conjunction with the controls that mitigate and counteract possible incidents and accidents that could occur in the different areas, positions and activities labor, at the same time in which the level of risks, risk qualification and control is indicated taking into account the source, the environment, the origin and the worker.

**Key Words:** Occupational Health and Safety System, Training, Risks, Hazards and Occupational Diseases, Human Talent, Colombian legislation.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Planteamiento del Problema .....	13
Justificación .....	15
Objetivos .....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos.....	18
Antecedentes .....	19
Marco Teórico.....	23
Marco Legal .....	30
Metodología .....	32
Tipos de Métodos.....	32
Población y Muestra .....	33
Fuentes de Información.....	33
Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos .....	33
Encuesta .....	35
Conclusión encuesta.....	43
Análisis Internos y Externo del Restaurante Milanys .....	44
Estrategias FO:.....	45
Estrategias DO:.....	45

Estrategias AF:.....	46
Estrategias DA:.....	46
Factor Político:.....	47
Factor Económico:.....	48
Factor Social:.....	48
Factor Tecnológico:.....	48
Factor Ecológico:.....	48
Factor Legal:.....	49
Análisis de la identificación de Riesgos, Peligros y Enfermedades laborales.....	49
Programa de Capacitación.....	57
Objetivos.....	57
Alcance.....	57
Definiciones.....	58
Responsables.....	59
Descripción del proceso de capacitación.....	59
Capacitaciones.....	60
Indicadores del programa.....	61
Cálculo de indicador de SST.....	62
Resultados.....	64
Conclusiones.....	66

Recomendaciones .....	67
Referencias bibliográficas.....	69
Anexos.....	73
Archivo fotográfico.....	73
Estructura encuesta SST.....	80



*Tabla de Ilustraciones*

<b>Ilustración 1</b> Cronograma de actividades .....	34
<b>Ilustración 2</b> -Trabajo a Exposición Calórica.....	37
<b>Ilustración 4</b> -Exposición de Peso .....	37
<b>Ilustración 5</b> - Movimientos Repetitivos .....	38
<b>Ilustración 6</b> - Exposición Química.....	38
<b>Ilustración 7</b> - Exposición a Sonidos Fuertes .....	39
<b>Ilustración 8</b> - Trabajo Constante .....	39
<b>Ilustración 9</b> - Superficies Resbaladizas.....	40
<b>Ilustración 10</b> - Políticas y Procedimientos en el Lugar de Trabajo .....	41
<b>Ilustración 11</b> - Capacitaciones .....	42
<b>Ilustración 12</b> - Señalización de Peligros .....	42
<b>Ilustración 13</b> - Comité de Seguridad y Salud.....	43
<b>Ilustración 14</b> - Elementos de Protección.....	43
<b>Ilustración 15</b> - Cronograma de Capacitación .....	61
<b>Ilustración 16</b> - Indicadores SST .....	62

## **Introducción**

Es obligación que las políticas de amparo para los trabajadores, aplicación de normas y convenios internacionales, se apliquen de manera objetiva y adecuada, tal es el caso de la constitución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que es una obligación que los empleadores deben implementarlo, ya que es un paso lógico y por etapas, siempre en búsqueda de mejorar día a día, mediante una planificación, para así lograr reconocer, anticipar, evaluar y controlar los posibles riesgos que llegarían afectar la seguridad y salud de cada espacio laboral.

El Decreto 1072 de 2015, menciona que el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es aplicado por todos los contratistas públicos y privados, los trabajadores independientes y dependientes, cooperados, los trabajadores en misión, los contratantes de personal con contratos comerciales, administrativos y civiles, las organizaciones de economía solidaria del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, agremiaciones, asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; las administradoras de riesgos laborales y el personal civil de las FFMM y la Policía Nacional.

El presente proyecto de grado hace referencia al diseño de un programa de capacitación del Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), porque el Restaurante Milanys, no cuenta con un programa permitiendo minimizar los riesgos y enfermedades laborales que podrían presentarse en la empresa en el desarrollo de sus actividades que día a día ejecutan, debido a que el personal se encuentra expuestos a posibles peligros, como lo indica el Decreto 1295 de Junio 22 del año 94 el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, en relación a la promoción y prevención en su lugar de trabajo, por la cual se modifica con la Ley 1562 de 2012.

Las capacitaciones del SG-SST es un elemento esencial en todas las empresas que cuenten con talento humano, optimizando la prevención de riesgos laborales, al darle la aplicabilidad obtiene como resultado el bienestar al empleado y la organización remedia las enfermedades, peligros, riesgos, accidentes e incidentes laborales.

La finalidad del proyecto es permitir diseñar un programa de capacitación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se tendrá presente cada área y actividad desempeñada en el Restaurante Milanys, dentro y fuera de la organización, para lograrlo es necesario realizar un análisis de los entornos internos y externos, en relación a los peligros y riesgos existentes, arrojando como resultado el nivel de gravedad y por ultimo definir qué tipo de capacitaciones se deben implementar basado en todos los componentes que aseguran contar el 100% de cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo; ya contando con esta información se espera resolver el problema identificado y contribuir a una mayor seguridad y bienestar de los trabajadores de esta organización.

Para obtener el correcto acondicionamiento del área de trabajo y la identificación de las posibles amenazas en el Restaurante Milanys, se debe demostrar un seguimiento del plan con los respectivos responsables, fechas y ejecuciones, mediante una lista de chequeo relacionando los siguientes ítems: definición de la matriz de riesgos e identificación de los peligros y sus posibles eventos, la recolección de información y su clasificación, descripción de los procesos, tareas y actividades; identificación de los controles existentes para la minimización de accidentes e incidentes; valoración de los riesgos y definición de los criterios para determinar su aceptabilidad; y por último se debe elaborar un plan de acción para controlar dichos riesgos; al mismo tiempo revisar la efectividad y conveniencia de este y estar en constante retroalimentación y actualización de los controles y reevaluación de riesgos;

Hay variedad de recomendaciones para mitigar que se presenten accidentes laborales como contar con un talento humano debidamente capacitado para el desempeño de sus funciones, de no ser así realizar una adecuada capacitación que le permita tener una visión clara de entorno donde se desempeñara y realizara sus funciones asignadas: otra hace referencia al entorno de los restaurantes como es el riesgo biológico se recomienda el uso de guantes aislantes de temperatura, chaquetas si cuentan con cuartos fríos con el fin de minimizar y evitar choques térmicos más que en la ciudad que nos encontramos siempre la temperatura es bastante alta, las monogafas evitan la irritación en los ojos, los tapabocas contrarrestan la propagación de gérmenes y la prevención del contagio del Covid-19, los zapatos antideslizantes permiten el óptimo desplazamiento por los pisos así estén húmedos o con residuos de cualquiera de las salsas o platos que se realizan en este tipo de organización.

### **Planteamiento del Problema**

La ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), está regulada por el Decreto 1072 de 2015, es de total obligatoriedad y estricto cumplimiento en toda organización legalmente constituida, donde no prima el tamaño y la naturaleza; enlazada con la Resolución 1111 del 2017 indicando el cómo, cuándo y dónde se debe entregar esta implementación, y así dar cumplimiento de los requisitos mínimos.

Actualmente, hemos identificado que en el Restaurante Milanys, tiene como actividad principal preparar platos con el mejor sabor y calidad de ingredientes, atendido por personal altamente calificado y creativo, en un entorno muy agradable y la innovación constante de sus platos; ubicado en el Corregimiento de Caguán del Municipio de Neiva Huila; no cuenta con una programa de capacitación de seguridad y salud en el trabajo, identificación de los peligros, riesgos y enfermedades que podrían presentarse en la ejecución de las actividades diarias por parte de su talento humano; no se encuentra las soluciones debidamente elaboradas a los posibles accidentes, el panorama es muy desalentador ya que esta entidad privada cuenta con 10 colaboradores distribuidos por turnos de trabajo, 4 están presentes en la semana y 10 para los fines de semana, Así mismo, se identificó que solo a dos (2) colaboradores se tienen con afiliación de la ARL, incurriendo en un alto riesgo para el resto de sus empleados.

Actualmente sus instalaciones se encuentran renovadas, pero para las diferentes actividades que se realizan no cuenta con capacitación que pone en riesgo al trabajador, Por tanto, es necesario establecer un programa de capacitación para las diferentes áreas y actividades que se presenta, como en cocina, atención, vestuario, materiales alto riesgo, limpieza y emergencias. Todo aquellos que nos ayuden a contrarrestar riesgos identificados, a través de las buenas prácticas de salubridad y seguridad del personal, contratista y cliente.

Pregunta Problema:

¿Cómo Diseñar programa de capacitación en las diferentes áreas de trabajo en el Restaurante Milanys para evitar accidentes y enfermedades laborales?

## Justificación

La exposición de los riesgos es latente, estos pueden resultar en accidentes o enfermedades laborales, por procesos que se realizan de manera inadecuada, como por ejemplo una manipulación mal elaborada del gas, instalación inadecuada, y factores relativamente latentes que pueden conducir a un accidente; por eso la gran importancia de realizar un diseño de un programa de capacitación de acuerdo a los riesgos latentes, con el fin de controlar, reducir y mitigar los riesgos actuales existentes en beneficios de los colaboradores y que nos de paso a mitigar estos riesgos evitando posibles accidentes.

Dentro del decreto número 1295 del año 1994 específicamente el Artículo 56, se menciona la prevención de los riesgos laborales, que garantiza la seguridad de los trabajadores en la precaución de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, partiendo desde este punto la identificación de los riesgos, nos permite tomar una postura preventiva, con planes de acciones concretos de los sucesos que pueden producirse en la organización y las consecuencias que pueden tener, es por ende que se debe llevar a cabo un análisis de riesgos, consecuencias y probabilidades de que algún riesgo se produzca lo que nos permite establecer los niveles de riesgos, e implementar acciones de emergencia y decisiones inmediatas de control y al mismo tiempo una guía que reduzca la presentación de los peligros identificados.

Actualmente se encuentran todo tipo de peligros en el sector alimenticio: a continuación se enunciarían posibles situaciones que son muy comunes en el desarrollo de estas actividades: el primero es: biomecánico relacionado con esfuerzo físico que tiene el talento humano al levantamiento excesivo y traslados de insumos, hacen referencia al esfuerzo excesivo por el levantamiento y el traslado de cargas, actualmente el peso establecido para mujeres es hasta 12,5 kg y para los hombres son 25 Kg, es necesario tener una postura adecuada. Psicosocial: es

necesario establecer una programación adecuada en la realización de turnos de acuerdo a rol a desempeñar con el fin de evitar el trabajo bajo presión que genera poca productividad en la ejecución de las actividades asignadas, se debe capacitar en servicio al cliente, cocina, caja y demás roles. Al hablar de las condiciones de seguridad se debe tener en cuenta la correcta instalación de redes eléctricas para cuando se de uso de los equipos como hornos y demás, siempre contar con personal que mantenga los pisos totalmente secos y sin grasas.

En las múltiples actividades que se ejecutan en los restaurantes, inicialmente se podría hablar de los cambios de temperaturas debido a que se está cocinando todo el tiempo, el talento humano debe estar muy pendiente, sin ningún tipo de distracción, capacitado, para evitar quemaduras, incendios y hasta explosiones; la manipulación de detergentes, químicos, desengrasantes pueden ocasionar irritación en ojos y afectar la respiración de quien desarrollan esta actividad dentro de la organización.

El Decreto 3075 del año 1997, estipula las buenas prácticas de manufactura de alimentos como un factor especial atención, las medidas y tratamiento de los residuos que deben de ser adecuado, ya que una mal uso podrían generar la propagación de plagas (cucarachas, ratones, moscas), generando una contaminación peligrosa para la materia prima que se utiliza para la elaboración del producto final; para que el empleado pueda manipular los alimentos debe conocer y estas debidamente capacitado por un profesional de la rama en temas específicos como el manejo higiénico de las materias primas, contar con permisos sanitarios y tener al día los exámenes médicos que determinen la aptitud para este la realización de esta labor, de lo contrario no solo compromete al trabajador sino la calidad del servicio prestado.

Durante la realización de las actividades de un restaurante podemos presenciar grandes probabilidades de manifestaciones de incidentes y accidentes laborales, debido a las acciones,



herramientas y trabajos en las diferentes áreas, dichos inconvenientes pueden llegar a presentarse por la poca iniciativa de capacitación, organización y formación del personal, quienes son los más afectadas a la falta de un plan de emergencia y capacitación de las labores, en este caso dentro del Restaurante Milanys, es por eso que se debe hacer la investigación correspondiente y la construcción de un programa de capacitación elaborado para señalar y dar a conocer los peligros, acciones y/o elementos que permitan dar solución de manera inmediata a accidentes y evitar riesgos que afecten la integridad del trabajador y del cliente.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un Programa de Capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Restaurante Milanys del Corregimiento del Caguán Huila para el primer semestre del año 2022.

### **Objetivos Específicos**

Verificar la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que existe actualmente en el Restaurante Milanys.

Revisar la identificación de peligros y enfermedades laborales que afecten el desarrollo de las actividades de los trabajadores del Restaurante Milanys con el fin de determinar su nivel de gravedad.

Establecer los programas de capacitación de seguridad y salud del trabajo que permita disminuir la tasa de accidentalidad y enfermedades laborales dentro del entorno de trabajo.

## **Antecedentes**

Los antecedentes de la salud ocupacional en Colombia se pueden remontar hasta 1904, el general Rafael Uribe Uribe hace referencia a todos los asuntos que corresponden al cuidado del trabajador o en relación con indemnización a los trabajadores particulares; de la misma manera como se hacía con los soldados de esa época. Para el general Uribe un trabajador que sufriera un accidente debería recibir una compensación.

Una década después en el año 1915 se crea la ley 57 que trata sobre los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales, esta ley se llamó la ley Uribe en honor al presidente mencionado anteriormente. Dicha ley fue la primera que tenía en cuenta el cuidado del trabajador y también trazo el camino para resaltar la importancia de los trabajadores en su entorno laboral. Luego de esa ley se crearon las leyes 46 de 1918, ley 37 de 1921, ley 10 de 1934, ley 96 de 1938, ley 44 de 1939 y más adelante la creación del decreto 2350 de 1944 estas leyes se enfocaban en el cuidado higiene y salud del trabajador y se estableció el termino enfermedad

En esta ley se empezaron a reglamentar los contratos de trabajo, seguros por accidentes de trabajo y permitió tener bases sólidas para la creación más adelante del código sustantivo del trabajo.

Un año más tardes en 1945 se estructura y crea la ley 6 de 1945 llamada la "ley general del trabajo". Esta marca las disposiciones relacionadas a las convenciones de trabajo y asociaciones de trabajo. Con esta ley se inicia el proceso en que se definen parámetros aplicados en la búsqueda de salvaguardar la vida, el bienestar físico y el estado mental de los trabajadores.

También permite al empresario mejorar la calidad de vida y las condiciones laborales de su equipo de trabajo quienes a su vez y en consecuencia de la misma mejora de sus condiciones

también mejoran la calidad de trabajo, más lealtad y mejores resultados que beneficiarían a la empresa.

La ley 9 de 1979 dice que la salud de los empleados es indiscutiblemente el factor más importante en el crecimiento socioeconómico del país. Su cuidado y preservación son responsabilidad del gobierno y la aplicación de esta ley se evidencia en las actividades que se realizan para beneficiar al trabajador como la vinculación formal, salud y capacitaciones profesionales o técnicas que buscan mejorar la calidad de trabajo, pero con cuidado.

El decreto 1295 del año 94 determina la organización, ejecución y administración del sistema de riesgos profesionales y con la cual se fundamenta los parámetros para pagar a los afectados las compensaciones económicas por incapacidades permanentes o invalidez derivadas de la actividad laboral.

Resolución 2013 de 1986 hace referencia a los comités de medicina higiene y seguridad industrial conocidos como los COPASS. Estos comités se pueden conformar por medio de actividades como campañas de capacitación, análisis de los factores de riesgo de accidentes de trabajo o enfermedades de trabajo, protección en la infraestructura de la empresa y demás.

En la actualidad la seguridad y protección en el trabajo está cubierta por el sistema general de riesgos laborales que son los encargados de controlar que las políticas y lineamientos de seguridad y salud en el trabajo se cumplan satisfactoriamente.

A partir de la ley 1562 de 2012 se toman las disposiciones legales para todas las actividades de seguridad y salud en el trabajo y en la resolución 0312 del 2019 el gobierno realiza la modificación de los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG SST.

La última modificación es la realizada por motivos de pandemia a causa del covid 19, en la resolución 385 por la declaración de emergencia sanitaria.

Ahora bien, hablando sobre los antecedentes respecto a la empresa , Restaurante Milanys fue creada como empresa familiar, se registró ante la “DIAN” Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales el 19 de Agosto del año 2014, bajo el régimen simplificado impuesto nación; con actividad económica Expendido a la mesa de comidas preparadas, código 5611; la empresa se encuentra conformada por 4 áreas especificadas de la siguiente manera, Área de Ventas, Área financiera, Recursos Humano y Área de producción; en los últimos años se ha enfocado en el logro de su misión y el cumplimiento de sus objetivos empresariales, realizando cambios constantes por las exigencias de sus clientes; en cuanto a la Seguridad y Salud en el trabajo del personal solo dos personas cuenta con afiliación de seguridad social y ARL, los demás cuenta con seguro subsidiad.

Dentro de los accidentes identificamos se pueden destacar cortes del personal de cocina, con utensilios, y herramientas de uso necesarias para la realización de las actividades, cortes en la manipulación de desechos, basura entre otros, quemaduras de primero grado y caídas debido a la fricción con el piso del establecimiento donde se ven comprometidos el personal de la empresa.

El de mayor relevancia corresponde a accidente ocurrió en el mes de Febrero del año 2021, en el cual se vio comprometida una mujer quien labora como chef principal del Restaurante Milanys, el cual tuvo lugar en las instalaciones del restaurante específicamente en la cocina cuando esta desempeñaba sus actividades laborales. La mujer al parecer se resbalo y por sostenerse rápidamente de la estufa, tuvo quemaduras de primer grado en una de sus extremidades superiores (mano derecha); Al parecer, el piso de la cocina es en baldosa y había una sustancia liquida

derramada lo cual produjo que se resbalará, además las instalaciones del restaurante se encuentran renovadas actualmente; Así mismo, la mujer no contaba con los elementos de protección pertinentes; Inmediatamente según el propietario del restaurante, fue remitida al centro de salud y atendida de manera oportuna, recuperándose rápidamente y permitiendo que volviera a sus labores en un par de días, gracias a que la mujer por parte del restaurante estaba afiliada al Sistema General de Riesgos ARL, y contaba con seguro de salud contributivo.

Pese a lo anterior y hasta la fecha en el Restaurante Milanys, no se ha llevado a cabo ninguna capacitación en la cual se oriente correctamente a los trabajadores sobre cómo deben desempeñar sus actividades laborales, teniendo en cuenta también las renovaciones estructurales del restaurante, la importancia y el uso adecuado de los elementos de protección, ni sobre cuál debe ser su debida reacción ante posibles emergencias, sin contribuir a evitar y prevenir los riesgos laborales a los que se ven expuestos diariamente.

### **Marco Teórico**

El talento humano es el soporte y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa. Por ello la ciencia de la Administración del Personal, desde que Frederick Taylor dijera que la Administración científica: Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas.

Los empresarios, directivos y en general líderes de las organizaciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

El desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, tiene como causa fundamental la educación, que se considera la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad (entendidas las sociedades intermedias como las empresas e instituciones). La capacitación que se aplica en las organizaciones, debe concebirse precisamente como un modelo de educación, a través del cual es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Sin perder de vista que en este trabajo se le dará mayor importancia al aprendizaje que a la educación, cabe destacar que la importancia del aprendizaje organizacional deriva de lo siguiente:

"Las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías,

para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el "sentido" de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción." (Gore, E.; 1998)

Conceptualizar las organizaciones como ámbitos y sujetos de aprendizaje es una noción básica para la labor gerencial. No es otro el imperativo de construir organizaciones inteligentes.

"Aprender es aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea"  
(Kofman, 2001)

Desde esta perspectiva, la creación, asimilación, transformación y diseminación de conocimiento pasa a ser una estrategia central en la vida organizacional constituyendo un esfuerzo regular y perdurable de desarrollo de capacidades, condición necesaria para la preservación de la competitividad.

Una organización que aprende a aprender es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no sólo se refleja en las cuentas de resultados de las empresas sino también en el potencial de sus miembros.

Si nos preguntáramos como aprende la gente en las organizaciones podría contestarse simplemente a través de la capacitación. Esta respuesta sería absolutamente correcta, excepto que en realidad explica un proceso que no conocemos, el del aprendizaje, a través de otro proceso que es el de la capacitación del cual no sabemos demasiado. Sabemos que la capacitación sirve, pero no exactamente cuándo y cómo. A decir verdad, la cantidad de fracasos en capacitación es muy alta: ninguna herramienta con tanto fracaso sobreviviría si hubiera algo capaz de reemplazarla.



Antes de continuar es interesante y útil observar que es lo que entienden por el concepto de capacitación diversos autores relacionados con el tema, y finalmente en base a todo lo leído elaboraré mi propia definición, sobre la cual basaré mi estudio:

"... es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. . . El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo." (Aquino y otros, 1997)

"La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. . . Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997)

"La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia, el trabajo) a esas necesidades" (Gore, E., 1998)

"El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. . . Se orienta hacia las cuestiones de desempeño de corto plazo." (Bohlander, G. y otros; 1999)

"Actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual."  
(Davis, K. y otros; 1992)

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. . . La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores." (Siliceo; 1996)

Se observa que las empresas para alcanzar el éxito deberán ofrecer a sus clientes las mejores soluciones y la mejor atención a través del personal, y en este punto es en donde los Recursos Humanos ocupan su importante papel dentro de toda organización, pasando a ser una de las bases estratégicas claves para competir con éxito.

Podemos considerar a la organización como conocimiento acumulado sobre cómo resolver problemas. Las organizaciones necesitan saber para hacer cosas, y también necesitan saber cómo adquirir nuevos conocimientos. Una empresa sana debe ser capaz de aprender (que es relativamente fácil); de desaprender (que es difícil); y de aprender a aprender (que es decisivo).

La planeación de los Recursos Humanos significa un reto hoy en día dado el ambiente cada vez más competitivo, los recortes de personal proyectados en busca de eficiencia, los cambios en la demografía y la presión en favor de proteger tanto a los empleados como al ambiente.

Las políticas y prácticas de Recursos Humanos deben crear organizaciones que sean capaces de ejercitar la estrategia, operar en forma eficiente, comprometer a los empleados y manejar el cambio.

Los cambios del medio ambiente requieren de cantidad de reacciones por parte de las organizaciones que intentan satisfacer sus metas estratégicas. Debido a eso muchas de estas

reacciones implican recursos humanos, esto quiere decir que la Administración de Recursos Humanos está sintiendo la presión. Desempeña un papel sumamente importante en toda organización para enfrentar los siguientes desafíos, que son imprescindibles tener en cuenta para competir en el siglo XXI.

La salud ocupacional o también conocida como Seguridad y Salud en el trabajo es según la OMS una “*actividad multidisciplinaria que promueve la salud de los trabajadores, buscando controlar y prevenir la ocurrencia de enfermedades profesionales y accidentes en el trabajo*”, Mediante el trabajo conjunto de las autoridades, el ministerio del trabajo, el ministerio de salud y los empleadores.

Esta prevención se hace mediante el control, y mitigación de los riesgos ocupacionales a los que el trabajador este expuesto y son intrínsecos a sus condiciones de trabajo, durante su vida laboral, y que potencialmente puedan llegar a impactar en las condiciones de salud y la calidad de vida de este. Estos riesgos ocasionan las enfermedades laborales las cuales según la ley 1562 del 2012“define como **enfermedad laboral** aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad **laboral** o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar” y estas varían dependiendo del tipo de función y el ambiente que está inmerso el trabajador.

Pero esta responsabilidad no recae completamente en los empleadores, por lo cual se crearon las administradoras de riesgo laborales (ARL) quienes hacen un trabajo conjunto con la empresa para identificar y controlar los riesgos presentes en los lugares de trabajo, con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales. Estas se crearon por la legislación colombiana y es responsabilidad y deber legal de los empleadores el afiliar a sus trabajadores a alguna de estas y una vinculación formal y salud.

Además, son indispensables los elementos de protección personal (EPP) para evitar el riesgo al que se exponen que en la definición dada por las PYMES “corresponden a cualquier equipo, aparato o dispositivo especialmente diseñado y fabricado para resguardar al cuerpo de cualquier daño provocado por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales” y estas debe ser de obligatorio cumplimiento y uso según la labor que se ejerce. Se debe garantizar tanto por el empleador, como del trabajador.

Para implementar las medidas anteriormente mencionadas es necesario realizar capacitaciones a todos los trabajadores, sobre los factores de riesgo a y las enfermedades laborales a las que se exponen. Y aún más importante las medidas y los elementos de protección personal que deben tomar para prevenir la aparición de accidentes laborales, además de los protocolos que deben seguir ante los posibles accidentes que pueden ocurrir.

Estas acciones se implementan siguiendo la norma OHSAS 18001:2007. Está sigue la metodología PHVA la cual consta de 4 pasos. Planificar los objetivos y procesos necesarios para lograr resultados establecidos con la política de Seguridad y salud en el trabajo de la organización. Luego de esto viene el Hacer, que es implementar los procesos, llevando a cabo las diferentes actividades diseñadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Después se verifica, haciendo seguimiento y medición de los procesos que estos estén conforme a lo establecido en la política, objetivos, requisitos legales y otros. Al final cuando tenemos los riesgos establecidos, se toman las acciones correctivas necesarias y de mejora continua para el buen desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

A partir de los conceptos enunciados anteriormente, como son la importancia de la capacitación del talento humano sobre los factores de riesgo a y las enfermedades laborales a las que se exponen; al realizar un análisis del Restaurante Milanys con toda la información entregada por parte de su Administrador y por lo que se ha observado en sus instalaciones es

necesario que implemente un proceso de capacitación constante al talento humano que los oriente a cómo se deben desempeñar en sus actividades laborales que a diario realizan, la importancia y el uso adecuado de los elementos de protección, como deben reaccionar ante posibles emergencias o accidentes laborales; con el fin de mitigar los posibles riesgos laborales a los que se ven expuestos diariamente, es necesario un programa de capacitación de forma general o por perfiles con los que cuenta la organización desde su fase de inducción como para el desempeño de cada actividad.

### Marco Legal

- Decreto 1072 de 2015 [con fuerza de ley] Asunto, El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es aplicado por todos los empleadores de entidades públicas y privadas.
- Decreto 1295 del año 1994 [con fuerza de ley] Asunto, Se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales, relacionados con la promoción y prevención en el lugar de trabajo.
- Resolución 1111 del 2017 [Ministerio del Trabajo], Manifiesta los requisitos y/o estándares mínimos que se debe entregar en la implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Constitución Política de la República de Colombia [Const]. Art. 48. 7 de Julio de 1991 “La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.”
- Ley 57 del 1915 Mención de los accidentes y enfermedades en el trabajo.
- Ley 96 de 1938 Creación de ministerios de trabajo, higiene y prevención social de la economía nacional.
- Ley 6 de 1945 Establece las convenciones de trabajo y asociaciones de trabajo.
- Ley 9 de 1979 La salud del trabajador es de importancia para la socioeconomía del país, indica las normas para preservar, conservar y mejorar la salud del trabajador.
- Resolución 2013 de 1986 [Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud] Comités de medicina higiene y seguridad industrial (COPASS).

- Ley 1562 de 2012 Disposiciones legales de todas las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- Resolución 0312 del 2019 [Ministerio del Trabajo] Modificación de los estándares mínimos del SG-SST
- Resolución 385 de 2020 [Ministerio del Salud] Modificación por motivos de pandemia debido al COVID-19.
- Decreto 3015 de 1997 [con fuerza de ley] Asunto, Buenas prácticas de manufactura de alimentos.
- Resolución 9031 de 1990 Normas y Procedimiento en función con equipos de radiación.

## **Metodología**

El método de investigación a utilizar es cuantitativo y a la vez descriptiva, ya que estos métodos permiten recolectar la información necesaria que describe las características más importantes y relevantes del Restaurante Milanys para lograr el mejoramiento de los rendimientos en el desarrollo de sus labores diarias.

El alcance de esta investigación es hallar la información necesaria con la participación de todo el personal, gracias a la aplicación de la técnica de recolección de datos para ser analizada y tabularla con el único objetivo de encontrar las competencias y los conocimientos para así establecer el programa de capacitación de seguridad y salud del trabajo que permita disminuir la tasa de accidentalidad y enfermedades laborales dentro del entorno de trabajo; Lo que permitirá dar cumplimiento con la información necesaria que necesitamos para realizar una propuesta en donde el Restaurante Milanys podrá apoyarse para desarrollar los procesos de Formación y Desarrollo que beneficie a todo el personal y a la organización en pro de lograr los objetivos empresariales.

### **Tipos de Métodos**

De acuerdo a nuestro alcance de la investigación se utilizará el método descriptivo ya que es el método más apropiado para garantizar el proceso y los resultados que queremos lograr. Este método nos aportara la información necesaria para diagnosticar las necesidades del proceso para luego realizar un programa de capacitación que el Restaurante podrá implementar con la realización de la evaluación, seguimiento y control con el único propósito de que la organización pueda comparar entre la situación actual y la anterior.



## **Población y Muestra**

Población: Todos los empleados del Restaurante Milanys.

Muestra: será sistemática se realizará una encuesta a máximo a 1 personas por áreas que son financiera, ventas, recurso humano y producción.

Se escoge esta técnica de muestreo aleatoria, porque produce un resultado representativo frente a la totalidad de la población teniendo un nivel de confianza adecuado, además al estudiar una pequeña parte de la población, los gastos de recogida y tratamiento de los datos serán menores que si los obtenemos del total de la población, con esto reducimos el tiempo de recogida analizando los datos con mayor rapidez, una de las ventajas de utilizar muestras estadísticas o aleatorias es que las conclusiones de dicha muestra deduce fiablemente las características de la población respecto al problema que deseamos analizar.

## **Fuentes de Información**

Para el desarrollo de esta investigación se tendrá en cuenta dos fuentes de información la cual son:

Fuente primaria: Las encuestas realizadas a los empleados del Restaurante.

Fuentes Secundarias: Información obtenida del Restaurante.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos**

La técnica e instrumento a utilizar para la recolección de datos es la encuesta, esta técnica consiste en entregar a los empleados del Restaurante un test el cual será desarrollado unipersonalmente, lo que nos permite desarrollar aleatoriamente dentro del Restaurante motivo que no lleva a seleccionar esta técnica.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN														
ACTIVIDADES/SEMANA ASIGNADA	AGOSTO		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE
Propuestas de temas y Empresas														
Selección del Tema de investigación														
Selección de Empresa a trabajar														
Planteamiento de la problemática														
Introducción del proyecto														
Planteamiento de objetivos (General y Específicos)														
Antecedentes de la empresa y problemática														
Justificación de la investigación														
Marco Teórico														
Identificación Legal (Marco Legal)														
Método de investigación														
Identificación de la población y la muestra														
Identificación de las fuentes de Información														
Técnicas e Instrumentos de Recopilación de da														
Encuesta														
Evaluación de Resultados														
Análisis Interno y Externo de la Empresa														
Análisis de Riesgos, Peligros y Enfermedades Laborales														
Planteamiento del Programa de Capacitación														
Resultados del proyecto														
Recomendaciones a la empresa														
Conclusiones de la investigación														

*Ilustración 1 Cronograma de actividades*

*Fuente: Autoría Propia*

**Tabla 1 Presupuesto**

<b>RECURSO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Equipo Humano	Cinco personas a cargo de la investigación en proceso de formación profesional	\$ 0
Equipos y Software	Computadores (5)	\$ 0
	Internet Banda Ancha	\$ 75.000
Viajes y Salidas de Campo	Desplazamiento a las instalaciones del Restaurante Milanys.	\$ 50.000
Materiales y suministros	Papelería	\$ 50.000
Bibliografía	Búsqueda de plataformas virtuales	\$ 0
<b>TOTAL</b>		<b>\$</b>
		<b>175.000</b>

*Fuente: Autoría Propia*

### **Encuesta**

La encuesta que se implementó a los trabajadores del Restaurante Milanys, se implementó por medio del software de administración de encuestas Google Forms y se encuentra en este link <https://forms.gle/c11LwXw7HdRMGLWA7>; la encuesta fue diligenciada por un integrante de cada sección productiva del restaurante.

A continuación, detallamos su estructura y porcentaje en el resultado.

Resultados a las preguntas sobre los factores de riesgo a los que se exponen los colaboradores o están relacionados con la operación del restaurante.

**Tabla 2- Factores de Riesgos en el Trabajo**

<b>FACTORES DE RIESGO EN EL TRABAJO</b>	<b>SI %</b>	<b>NO %</b>
<b>Trabaja con exposición a calor : hornos , estufas, asador etc.</b>	83.3	16.7
<b>Empuja o levanta pesos , más de 20 kg</b>	33.3	66.7
<b>Hace movimientos repetitivos con las manos durante más de tres horas</b>	83.3	16.7
<b>Tiene exposición a líquidos químicos o inflamables</b>	50	50
<b>Trabaja en posiciones incómodas (doblar, torcer, trabajo manual pesado)</b>	33.3	66.7
<b>Trabaja a una altura de más de 5 metros.</b>	66.7	33.3
<b>Tiene alta exposición a sonidos fuertes (maquinaria, música, vehículos)</b>	66.7	33.3
<b>Trabaja de pie más de 3 horas sin descanso</b>	100	0
<b>Trabaja en superficies resbaladizas</b>	50	50
<b>Observa riesgos de electrocución en su lugar de trabajo (electricidad)</b>	50	50

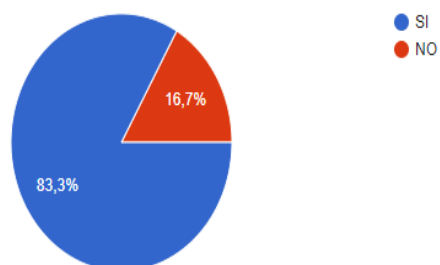
*Fuente: Autoría Propia*

Evidencia de Resultados:

### **Ilustración 2- Trabajo a Exposición Calórica**

TRABAJA CON EXPOSICION A CALOR : HORNOS , ESTUFAS, ASADOR ETC

6 respuestas



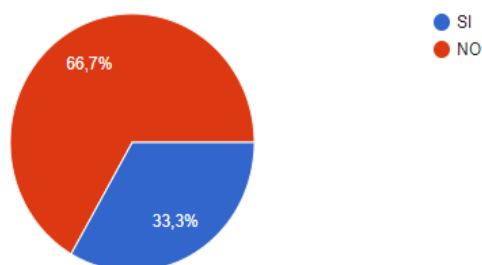
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Se presenta gran exposición a calor por hornos o asadores 83% g

### **Ilustración 3-Exposición de Peso**

EMPUJA O LEVANTA PESOS , MAS DE 20 KG

6 respuestas



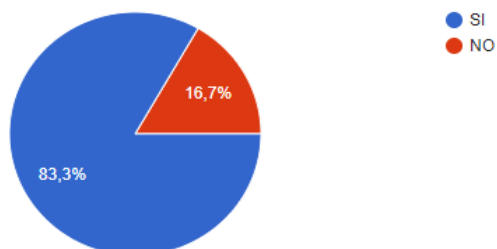
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Se manifiesta leve exposición a levantar pesos de más de 20 kg.

#### Ilustración 4 - Movimientos Repetitivos

HACE MOVIMIENTOS REPETITIVOS CON LAS MANOS DURANTE MAS DE TRES HORAS

6 respuestas



*Fuente: Autoría Propia*

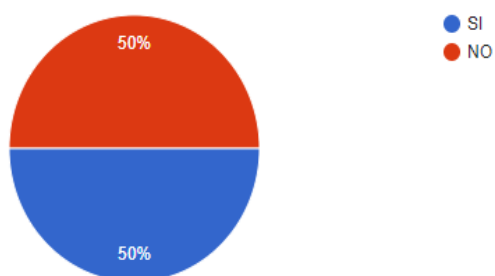
Nota: Se presenta una gran exposición a movimientos repetitivos con el uso de las manos

83%.

#### Ilustración 5 - Exposición Química

TIENE EXPOSICION A LIQUIDOS QUIMICOS O INFLAMABLES

6 respuestas



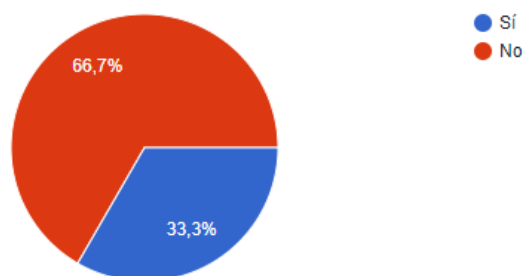
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Exposición media a líquidos químicos o inflamables.

### **Ilustración 6 - Exposición a Sonidos Fuertes**

TIENE ALTA EXPOSICION A SONIDOS FUERTES (MAQUINARIA, MUSICA, VEHICULOS)

6 respuestas



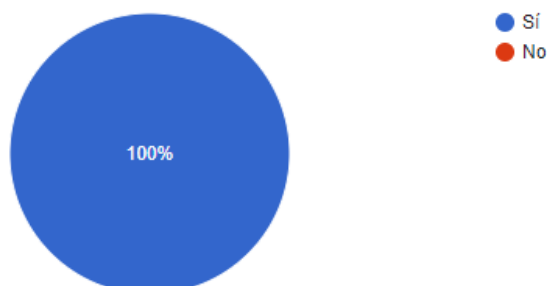
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Fuerte exposición a sonidos de altos decibeles 66.7%.

### **Ilustración 7 - Trabajo Constante**

TRABAJA DE PIE MAS DE 3 HORAS SIN DESCANSO

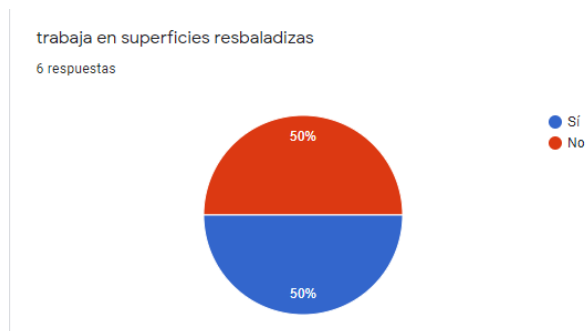
6 respuestas



*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Se presenta mucha exposición a cansancio por trabajo de pie sin descanso 100%

### Ilustración 8 - Superficies Resbaladizas



*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Riesgo medio de electrocución y posibles accidentes por superficies resbaladizas.,  
50%.

Resultados de la encuesta en relación a las políticas de seguridad y salud en el trabajo  
presentes en el Restaurante Milanys.



**Ilustración 9- Políticas y Procedimientos en el Lugar de Trabajo**

<b>POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL LUGAR</b>	<b>SI %</b>	<b>NO %</b>
<b>Todos reciben capacitación obligatoria en salud y seguridad (inducción de ingreso)</b>	66.7	33.3
<b>La salud y la seguridad en el lugar de trabajo se consideran extremadamente importantes</b>	100	0
<b>Existen sistemas para identificar y enfrentar los peligros. (Avisos, demarcaciones. etc.)</b>	66.7	33.3
<b>Existe un comité activo de seguridad y salud</b>	33.3	66.7
<b>Sabe la diferencia entre accidente laboral e incidente laboral</b>	100	0
<b>Le ofrecen los elementos de protección según su trabajo (guantes, gorros, gafas- etc.)</b>	83.3	16.7
<b>Los procedimientos de salud y seguridad se comunican claramente en su empresa</b>	66.7	33.3
<b>Quisiera conocer más sobre riesgos laborales</b>	100	0
<b>Conoce las funciones, tareas o actividades del cargo que realizan</b>	100	0

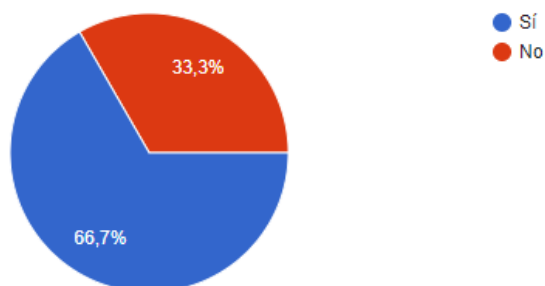
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: En el cuadro se ven reflejado el presente del estado de las políticas y el conocimiento de los empleados con respecto a este tema.

### Ilustración 10 - Capacitaciones

Todos reciben capacitación obligatoria en salud y seguridad. (inducción de ingreso).

6 respuestas



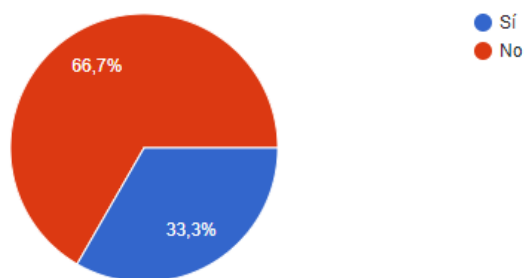
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Se evidencia capacitación con deficiencia en un promedio del 66.7%

### Ilustración 11 - Señalización de Peligros

Existen sistemas para identificar y enfrentar los peligros. (avisos demarcacion etc.)

6 respuestas



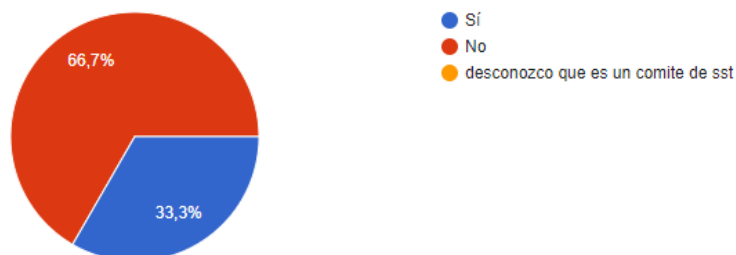
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: Los colaboradores perciben que hay una buena señalización de riesgos en la infraestructura de la empresa.

### Ilustración 12- Comité de Seguridad y Salud

Existe un comité activo de seguridad y salud.

6 respuestas



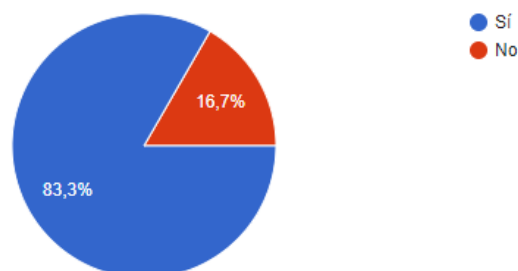
*Fuente: Autoría Propia*

Nota: No hay pleno conocimiento sobre lo que es el comité de seguridad y salud.

### Ilustración 13 - Elementos de Protección

le ofrecen los elementos de protección según su trabajo (guantes, gorros, gafas etc)

6 respuestas



*Fuente: Autoría Propia*

Nota: La empresa ofrece elementos de protección a los colaboradores. 66.7%

### Conclusión encuesta

Los resultados evidencian la necesidad de implementar el programa de capacitación propuesto. Es evidente que hay falencias en la operación en lo que respecta a la seguridad y salud en el trabajo.

Las actividades propuestas en este proyecto son de gran importancia para los empleados en su afán de obtener conocimiento sobre cómo mejorar su bienestar y cuidado en el trabajo.

Es de gran relevancia en la operación del restaurante y del blindaje de la administración y socios sobre temas jurídicos derivados de un posible accidente laboral, en donde muy seguramente y en consecuencia se pueden tener multas y demandas millonarias de indemnizaciones a empleados que se hubiesen evitado con la implementación del SG-SST.

### **Análisis Internos y Externo del Restaurante Milanys**

A continuación, se puede observar la matriz D.O.F.A que hace referencia al análisis interno y externo del restaurante, mediante la cual, se identifican las Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades de la organización, dada su situación actual y contexto.

Análisis D.A.F.O.			
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precios altos: en comparación a la competencia esto debido a la alta calidad de los ingredientes, sin embargo a funcionado, pero los clientes se pueden ver atraídos por productos con precios más bajos.</li> <li>2. Complejidad del negocio: Debido a la amplia variedad de productos se necesitan más procesos.</li> <li>3. Falta de Capacitación del Personal sobre los SG-SST.</li> <li>4. Falta de Publicidad.</li> <li>5. Local es Alquilado.</li> </ol>	D	F	<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocimiento de la marca en la zona.</li> <li>2. El estilo y el ambiente del lugar es cómodo y agradable</li> <li>3. Un amplio menú diseñado para toda la familia.</li> <li>4. Innovación del local en su ambientación</li> <li>5. Experiencia Adquirida durante los años de Servicio</li> <li>6. Excelente atención al cliente.</li> <li>7. Productos de alta Calidad</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creciente competencia: En los últimos años se ha aumentado un gran porcentaje de comercios con los mismos productos.</li> <li>2. Los clientes no pueden comer en el local: Debido a la pandemia, se ha decretado toques de queda y los clientes no pueden salir de sus casas.</li> <li>3. Escasez de los insumos: Debido al pánico de la pandemia ha habido un sobreabastecimiento y han escaseado algunos productos a nivel nacional.</li> <li>4. La competencia cuenta con mayor publicidad.</li> </ol>	A	O	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover el servicio a domicilio: Debido a la crisis actual de aislamiento se puede promocionar el servicio a domicilio.</li> <li>2. Resaltar los valores de la empresa haciendo obras sociales.</li> <li>3. Aumento del turismo en la zona.</li> <li>4. Tener Fácil Acceso a nuestros productos y servicios.</li> </ol>

*Fuente: Análisis DOFA del Restaurante*

De acuerdo con la Matriz D.O.F.A suministrada por el restaurante, se establecen las siguientes estrategias:

***Estrategias FO:***

-Aprovechar el reconocimiento de la organización en la zona y el aumento de turismo para promocionar y potencializar el servicio a domicilio.

-Realizar obras sociales (ferias, donaciones...etc.), como iniciativa de la organización, que tengan lugar en las instalaciones del restaurante y sea posible demostrar los valores de la empresa, ganar visualización de los productos y servicios ofrecidos y atraer nuevos clientes.

-Llevar a cabo promociones en días claves, para que los turistas y nuevos visitantes ingresen a las instalaciones, conozcan la reciente innovación en la ambientación del local y consuman los productos, los cuales son elaborados con la mejor calidad.

***Estrategias DO:***

-Implementar un programa de capacitación al personal en SST, en optimización de procesos productivos, y en estrategias de ventas. Mediante el cual, sea posible evitar accidentes e incidentes laborales, así mismo, reducir la complejidad en la elaboración de los productos por su gran variedad, optimizar el tiempo de elaboración de los mismos y lograr que el cliente se interese más por la calidad de los productos que en su precio, ya que son un poco más elevados a comparación con la competencia.

-Agregar la posibilidad de pago mediante tarjetas de crédito y débito, para facilitar el acceso a los productos y servicios.

-Desarrollar una estrategia de Marketing Digital, mediante la cual sea posible analizar la competencia y publicitar los productos y servicios para atraer nuevos clientes.

***Estrategias AF:***

-Aprovechar los años de experiencia del restaurante, para desarrollar nuevos productos y/o reemplazar materias primas, en caso de que vuelvan a escasear, como consecuencia de la pandemia.

-Agregar a la estrategia de Marketing Digital que se propone desarrollar, la potencialización del servicio a domicilio, por si llega a ocurrir un confinamiento de nuevo o para las personas que prefieren comer en su casa a raíz de la pandemia.

***Estrategias DA:***

-Llevar a cabo un sistema de contabilidad efectivo, el cual permita tener los ingresos y egresos correctamente estipulados y sea posible crear un plan de ahorro para a futuro adquirir un local propio.

-Implementar el Plan de capacitación y las estrategias de Marketing Digital anteriormente mencionadas.

Por otra parte, existen numerosos factores externos que condicionan el funcionamiento de las organizaciones, es por ello que es necesario realizar el análisis del entorno ya que este funciona como una herramienta clave para conocer las tendencias futuras y definir con antelación la estrategia empresarial a seguir.

Seguidamente se puede observar la matriz del entorno PESTEL del restaurante, mediante la cual se describen aspectos que influyen en factores importantes tales como, Político, Económico, Ecológico, Tecnológico, Social y Legal.

**Tabla 3- Matriz PESTEL**

<b>ANÁLISIS DEL ENTORNO (MATRIZ PESTEL)</b>	
<b>Político</b>	<b>Económico</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inestabilidad política.</li> <li>2. Otorgación de subsidios por parte del gobierno.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variación de costos en la compra de materia prima e insumos.</li> <li>2. Alza de impuestos.</li> <li>3. Aumento de costos en servicios públicos.</li> <li>4. Incremento del dólar.</li> <li>5. Variación en el monto salarial.</li> </ol>
<b>Social</b>	<b>Tecnológico</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor flujo de clientes por el regreso a clases y al trabajo de forma presencial.</li> <li>2. Aumento del desempleo.</li> <li>3. Cambio de hábitos, forzados por la coyuntura debido a la pandemia Covid 19.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidad de adquisición de nuevos electrodomésticos y aparatos tecnológicos.</li> <li>2. Diversidad de medios de comunicación con el cliente (Internet, llamadas telefónicas...)</li> </ol>
<b>Ecológico</b>	<b>Legal</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reciente cultura del reciclaje.</li> <li>2. Generación de residuos sólidos no aprovechables.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambios en la legislación en cuanto a la salud y seguridad laboral.</li> <li>2. Actualización de licencias y permisos (Sanitarios, comerciales...)</li> </ol>

*Fuente: Análisis PESTEL del Restaurante*

De acuerdo con la matriz PESTEL suministrada por el restaurante Milanys y los factores de influencia se analiza lo siguiente:

**Factor Político:**

La inestabilidad política puede influir negativamente, de tal manera que sucedan cambios repentinos en cuanto a implementación de nuevas políticas y normatividad, que pueda afectar la actividad comercial de la organización.

Por otra parte, la otorgación de subsidios a las Pymes puede traer beneficios al restaurante y contribuir a su crecimiento.

***Factor Económico:***

El aspecto económico sin duda alguna influye enormemente en la organización, ya que los cambios en la economía del país recaen directamente en cualquier actividad comercial realizada, y puede afectar la sostenibilidad económica de las empresas, en especial a las Pymes, dentro de la cual está el restaurante.

***Factor Social:***

La parte social es fundamental ya que en este aspecto se ubican quienes consumen los bienes y servicios, y si el desempleo aumenta y no hay oportunidades de que las personas ganen dinero, van a tender a consumir menos y por lo tanto el restaurante va a tener escasas de ventas.

Por otra parte, la reactivación de la economía después de la pandemia ayuda a que las empresas vuelvan a ser productivas económicamente hablando. Aunque el cambio de hábitos y el miedo de las personas de salir y consumir por fuera de sus casas, atrapa a una parte de la población y esto no es muy beneficioso para el restaurante.

***Factor Tecnológico:***

El aspecto tecnológico influye debido a que es necesario su uso mediante los insumos para que el restaurante funciones, es por ello, que el desarrollo de nueva tecnología debe de ser eficaz ya que actualmente, los electrodomésticos y aparatos tecnológicos no funcionan mucho tiempo y se vuelven obsoletos rápidamente.

***Factor Ecológico:***

Cada vez este aspecto influye enormemente en las organizaciones y el restaurante debe estar en la vanguardia ambiental y desarrollar la cultura del reciclaje así no sea obligatorio todavía



en el país. De igual forma, se debe velar por reducir los residuos sólidos no aprovechables generados, ya que todo esto influye en el entorno natural y trae contaminación al igual que escases de los recursos naturales y no es conveniente ya que sin estos últimos, es imposible llevar a cabo cualquier actividad comercial e incluso sobrevivir.

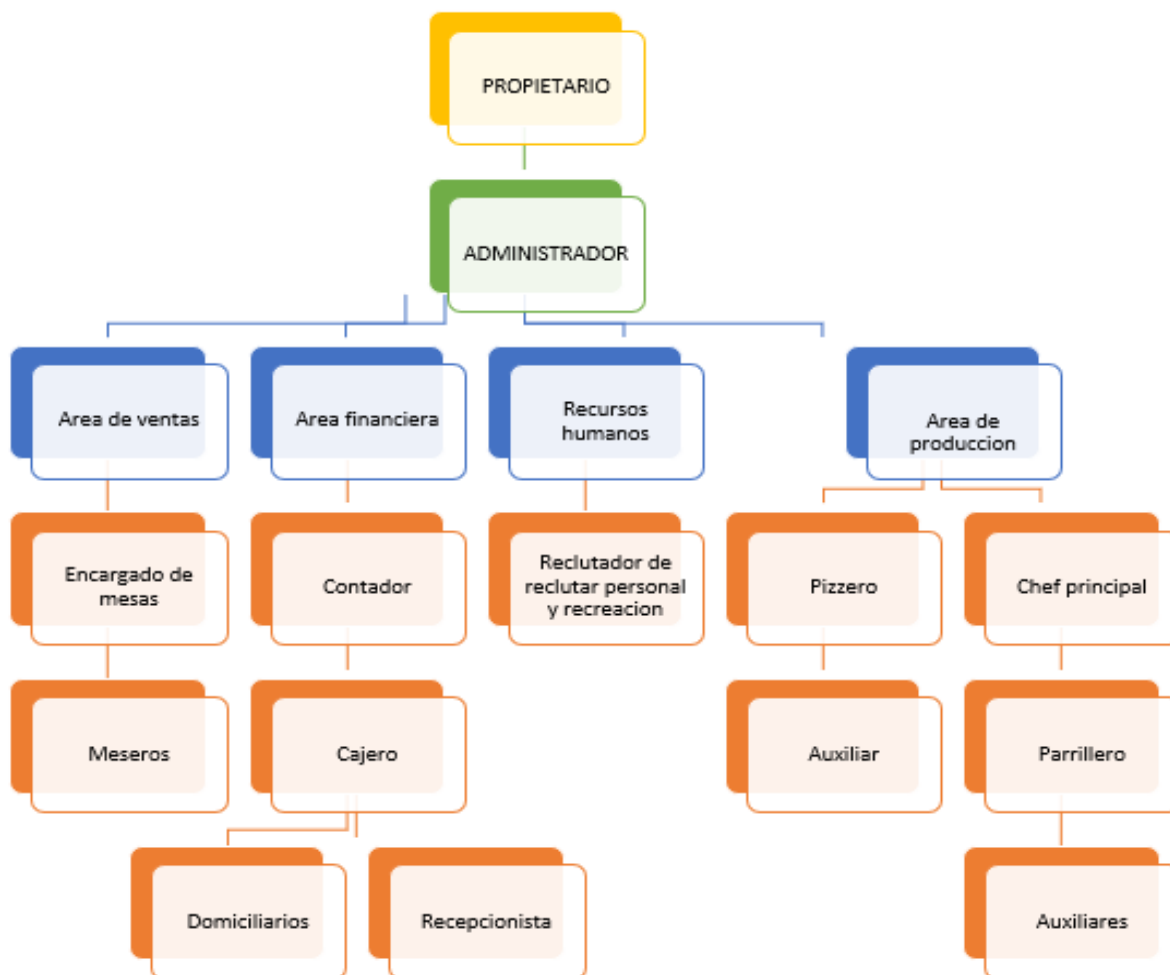
***Factor Legal:***

El aspecto legal es muy necesario e influyente en el restaurante, debido a que la organización debe contar con todos los permisos y licencias necesarios para funcionar sin problema. Cuando hay cambios en este aspecto, es necesario realizar los ajustes pertinentes para no recaer en cualquier delito legal.

**Análisis de la identificación de Riesgos, Peligros y Enfermedades laborales.**

La organización cuenta con una matriz de riesgos un poco des convencional pero que igual manera nos permite analizar aquellos peligros, riesgos y enfermedades que podrían contraer el personal que labora en las instalaciones teniendo en cuenta cada área de productividad y de actividad.

La estructura y las áreas de la empresa se encuentran distribuidas de la siguiente manera.



*Fuente: Organigrama del Restaurante*

Para mayor contemplación se elabora un cuadro que nos permite observar los diferentes riesgos, peligros y enfermedades con mayor relevancia del restaurante.

**Tabla 4-** *Riesgos, Peligros y Enfermedades Laborales en el Restaurante Milanys*

<b>Área</b>	<b>Tipo de peligro</b>	<b>Descripción del peligro</b>	<b>Riesgo y Enfermedades Laborales.</b>
Área de producción	Biológicos	Se originan en los alimentos e incluyen organismo como las bacterias, virus, hongos fluidos corporales, secreciones y parásitos	-Alergias. -Dermatosis. -Enfermedades contagiosas (ETA). -Alteraciones de los sistemas del cuerpo.
	Biomecánicos	Se origina por los movimientos mal hechos y elementos de uso constante por parte del trabajador.	-Alteraciones Lumbares, Cervicales y Dorsales. -Fatiga. -Alteraciones del Sistema Vascular. -Trastornos musculo esqueléticos.
	Químicos	Son aquellos riesgos que se presentan al estar en contacto con productos de limpieza y desinfección.	-Quemaduras en la piel. -Quemadura en los ojos. -Alergias. -Dermatitis. -Eczema. -Mucosa Bronquial.

Caídas a distinto nivel	Hace referencias a las lesiones que son producidas por golpes a cierta altura.	-Esguinces. -Heridas. -Contusiones. -Fracturas.
Trabajo en Caliente	Hacen mención a los accidentes que se presentan en la realización de tareas en dominio de temperaturas altas, fuego, presencia de productos inflamables.	-Quemaduras. -Golpes. -Lumbagos. -Intoxicaciones.
Mecánico	Hace referencia a los accidentes que se presentan por la manipulación de herramientas corto punzante y superficies calientes.	-Cortez -Heridas. -Amputaciones. -Trastornos de tejidos blandos.
Exposiciones a Radiaciones	Hace referentes a las alteraciones que se pueden presentar por la	-Deshidrataciones. -Alteraciones cutáneas. -Alteración de tejido blando. -Alteración en los ojos.

		manipulación de horno microondas y demás.	
	Gases, Vapor, polvo, humo	Hace referencia a la liberación de gases producido por químicos, temperaturas altas o alimento.	-Cefaleas. -Náuseas y Vomito. -Irritación en las vías Respiratorias. -Irritación de Ojos y Piel. -Quemaduras. -Dermatitis. -Irritación Gastrointestinal. -Asfixia. -Paros Cardiorrespiratorios.
	Psicologías	Hace referencia a las condiciones laborales bajo presión que enfrentan los trabajadores.	-Estrés -Ansiedad. -Depresión.
Área de Ventas	Biológicos	Se originan en los alimentos e incluyen organismo como las bacterias, virus, hongos fluidos corporales, secreciones y parásitos	-Alergias. -Dermatosis. -Enfermedades contagiosas (ETA). -Alteraciones de los sistemas del cuerpo.

		-Contagio de COVID- 19.
Biomecánicos	Se origina por la manipulación y cargue de platos, vajillas y charolas.	-Alteraciones Lumbares, Cervicales y Dorsales. -Fatiga. -Alteraciones del Sistema Vascular. -Trastornos musculoesqueléticos.
Químicos	Son aquellos riesgos que se presentan al estar en contacto con productos de limpieza y desinfección.	-Quemaduras en la piel. -Quemadura en los ojos. -Alergias. -Dermatitis. -Eczema. -Mucosa Bronquial.
Trabajo en Caliente	Hacen mención a los accidentes que se presentan en la realización de tareas en dominio de temperaturas altas.	-Quemaduras. -Golpes. -Lumbagos.
Psicologías	Hace referencia a las condiciones laborales bajo presión que	-Estrés -Ansiedad. -Depresión.

---

		enfrentan los trabajadores, conflictos con compañeros y contacto directo con el cliente y sus exigencias.	
Área Financiera	Biológicos	Se originan en los alimentos e incluyen organismo como las baterías, virus, hongos fluidos corporales, secreciones y parásitos	-Enfermedades contagiosas (ETA). -Contagio de COVID- 19.
	Biomecánicos	Se origina por la manipulación y cargue de platos, vajillas y charolas.	-Alteraciones Lumbares, Cervicales y Dorsales. -Fatiga. -Alteraciones del Sistema Vascular. -Trastornos musculo esqueléticos.
	Psicologías	Hace referencia a las condiciones laborales bajo presión que enfrentan los trabajadores.	-Estrés -Ansiedad. -Depresión. -Accidentes de tránsito.

---

Recursos Humano	Biomecánicos	Se origina por la manipulación y cargue de platos, vajillas y charolas.	-Alteraciones Lumbares, Cervicales y Dorsales. -Fatiga. -Alteraciones del Sistema Vascular. -Trastornos musculoesqueléticos.
	Psicologías	Hace referencia a las condiciones laborales bajo presión que enfrentan los trabajadores y la constante gestión del talento humano debido a los diferentes comportamientos.	-Estrés -Ansiedad. -Depresión. - Conflictos con el personal.

*Fuente: Autoría Propia*



## **Programa de Capacitación**

### ***Objetivos***

General:

Fomentar la importancia de la seguridad y salud del trabajo en el personal del Restaurante Milanys por medio de un programa de capacitación que nos permite generar hábitos de protección y auto cuidado en la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Específicos:

Proporcionar la información adecuada y correspondiente a los trabajadores de cada una de las actividades del cargo, exponiendo sus riesgos, gestión y control de este.

Generar la necesidad motivacional de entrenamiento, capacitación y comportamiento frente a las diferentes situaciones y circunstancias de peligro y riesgo del cargo.

Capacitar a los trabajadores en fortalecimiento, conocimiento e importancia del control y mitigación de riesgos, para lograr su participación e involucramiento en todos sus niveles y posibles situaciones.

### ***Alcance***

El programa de capacitación se encuentra dirigido al personal que labora en el Restaurante Milanys y es aplicable a todo aquel empleado que desea ingresar y ser parte de la empresa, no se tiene en cuenta el tipo de vinculación o contrato, se tendrá en cuenta todos los aspectos y contenidos de manera general y específica y así crear un fortalecimiento óptimo en la importancia y preparación de la seguridad y salud en el trabajo, su realización se hará de manera

grupal para cada área; se identificarán los peligros, riesgos y el control de los mismo acorde con su cargo respectivo.

### *Definiciones*

- **Capacitación:** Es un sistema que permite adquirir los conocimientos que contribuyen al fortalecimiento de habilidades, actitudes y desarrollo individual requerido en el desempeño y funcionamiento del cargo.
- **Inducción:** Es un proceso dirigido a todo el personal que busca integrar la información necesaria de manera rápida y adecuada en la que se tratan diferentes temas de relevancia; en este caso la seguridad y salud en el trabajo para obtener el comportamiento adecuado del personal.
- **Condiciones de Trabajo:** son el conjunto de variables que nos permite condicionar las actividades laborales, en las cuales se pueden encontrar, el ambiente laboral, la empresa, los instrumentos y/o herramientas entre otros.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** es una obligación que los empleadores deben implementarlo, ya que es un paso lógico y por etapas, siempre en búsqueda de mejorar día a día, mediante una planificación, para así lograr reconocer, anticipar, evaluar y controlar los posibles riesgos que llegarían afectar la seguridad y salud de cada espacio laboral.
- **Peligros:** Fuente potencial que puede causar el deterioro de la salud y lesiones.
- **Riesgos:** Efecto de incertidumbre relacionado con eventos o consecuencias negativas o positivas.
- **Enfermedades Laborales:** Aquella enfermedad contraída por la exposición de riesgos en la actividad laboral que ha realizado el trabajador.

- Accidentes Laborales: Es aquel suceso que ocurre de manera repentina por causa u ocasión del trabajo.

### ***Responsables***

Para dar cumplimiento y desarrollo al programa de capacitación, se identificarán los roles y responsabilidades que recaerán en las diferentes áreas dentro de la organización.

- Gerencia: Dispone y provee los recursos técnicos, económicos y humanos que son necesarios para la ejecución del programa de acuerdo con sus necesidades; Vigila el cumplimiento del programa de capacitación sobre el cumplimiento de los objetivos que se han propuesto.
- Responsable del programa de capacitación (Administración): Es la persona encargada de identificar y establecer las necesidades de capacitación y control del programa, solicita los recursos necesarios para dar cumplimiento con el plan, vigila y lleva los indicadores de cumplimiento del programa y evalúa de manera periódica los conocimientos que ha adquirido el personal sobre los riesgos, peligros, enfermedad y prevención de los mismo.
- Trabajadores: Tienen la responsabilidad de asistir, participar, aplicar y cumplir con las actividades, conocimientos y programas del plan de capacitación en las tareas que ejecutan en el cargo correspondiente, al mismo tiempo propone temas de formación sobre los riesgos que pueden identificar en sus procesos.

### ***Descripción del proceso de capacitación***

Todos los trabajadores que laborarán en el restaurante Milanys, recibirán capacitaciones, relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Dando de esta manera, cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, expedidos por el Ministerio de trabajo y que establecen que todo empleador y/o contratante, sin importar su nivel de riesgo y su número de

empleados, debe capacitar a sus empleados en los riesgos del trabajo y diseñar programas de prevención y promoción de la salud.

Seguidamente se describen los temas relacionados a las capacitaciones, que se llevaran a cabo en el restaurante Milanys:

- Aspectos generales y legales en Seguridad y salud en el trabajo (Importancia) y Política de SST.
- ¿Qué es Accidente, Incidente y Enfermedad laboral? Y ¿Que hacer en caso de un Accidente, un Incidente y/o una Enfermedad laboral?
- Control y mitigación de riesgos laborales.
- Procedimientos seguros para el desarrollo de las diferentes actividades laborales.
- Comité de convivencia laboral.
- Motivación y Potencialización de habilidades laborales.
- Entornos saludables (política de no alcohol, no drogas, ni tabaquismo)
- Salud física y mental.
- Higiene y seguridad industrial.
- Medio ambiente y gestión de residuos.
- COPASST.
- Plan y atención ante emergencias.

### ***Capacitaciones***

Se realizará una capacitación mensual, en total 12 durante el año, sobre cada uno de los parámetros del sistema de seguridad y salud en el trabajo que permita dar a conocer en gran escala los lineamientos regidos por la ley y adicional la forma en que se deben realizar los

procesos de prevención de riesgos con el fin de evitar y disminuir accidentes laborales, es importante mencionar que de igual manera se incluirán charlas sobre el bienestar emocional y físico del personal que permita la detección de mejoras del clima laboral, estado emocional y físico de los trabajadores, evitando rotación de personal y mejoras internas sobre el entorno de trabajo.

### Ilustración 14- Cronograma de Capacitación

RESTAURANTE MILANYS				CRONOGRAMA DE CAPACITACION													Versión 01 Fecha: 02-11-2021	
No.	CAPACITACION	ENCARGADO	PERSONAL A PARTICIPAR	DURACIÓN		MESES												
				HORA	MINUTOS	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	
1	Aspecto generales y legales en seguridad y salud en el trabajo (Importancia) y política de SST.	Administración	Administrativos	1														
2	¿ Que es Accidente, Incidente y Enfermedad laboral? Y ¿Qué hacer en caso de un accidente, un Incidente y/o Enfermedad laboral?	Administración	Todo el Personal	2														
3	Control y mitigación de riesgo laborales.	Administración	Todo el Personal	1	30													
4	Comité de convivencia laboral	Administración	Todo el Personal	1														
5	COPASST	Administración	Todo el Personal	1														
6	Entornos saludables (Política de no alcohol, ni drogas)	Administración	Todo el Personal	1	30													
7	Higiene y seguridad industrial	Administración	Todo el Personal	2														
8	Plan y atención ante emergencias	Administración	Todo el Personal	2														
9	Procedimientos seguros para el desarrollo de diferentes actividades	Administración	Todo el Personal	1														
10	Medio ambiente y gestión de residuos (Reciclaje)	Administración	Todo el Personal	1														
11	Motivación y potencialización de habilidades laborales	Administración	Todo el Personal	1														
12	Salud física y mental	Administración	Todo el Personal	1	30													

Fuente: Autoría Propia

### Indicadores del programa

Los indicadores están determinados como formulaciones matemáticas, que permiten el reflejo de una situación determinada.

Pueden ser de manera cuantitativa o cualitativa, que permite visualizar la situación y las tendencias de cambios generados en relación con objetos y metas señaladas durante un objetivo por medio de las empresas.

Los indicadores son útiles para los siguientes fines:

- Evalúan la gestión
- Identifica oportunidades
- Toma de decisiones preventivas
- Comunica ideas, valores y pensamientos de una manera responsablemente equilibrada.
- Ayuda con la sensibilización y quienes son objeto de las mismas.

### *Cálculo de indicador de SST*

**Ilustración 15 - Indicadores SST**



**Fuente:** tomado de <https://prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Indicadores-sst>

- **Índice de frecuencia:** Este índice permitirá medir los accidentes (ida y vuelta al trabajo) en este índice se ingresarán las horas reales trabajadas, descontando el tiempo de ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, enfermedades, accidentes, entre otras.
- **Índice de gravedad:** Este representa el número de jornadas perdidas por cada millón de horas trabajadas. Las jornadas perdidas o no trabajadas son las correspondientes a incapacidades temporales, más las que se fijan en la valoración del IG de los accidentes de trabajo según la pérdida de tiempo inherente a la incapacidad causada por el tiempo de ausencia.
- **Índice de responsabilidad:** Incluye los números de inspectores y/o profesionales de la salud que se ocupan de la seguridad y la salud en el trabajo dentro de la organización.
- **Índice de accidentabilidad:** Puede expresarse en % (10 al cuadrado); en este caso se representará el número de accidentes que ocurren por cada 100 trabajadores.

Los indicadores de seguridad y salud en el trabajo permiten evaluar en qué posición se encuentran las organizaciones, su respectivo proceso permite la medición de riesgos laborales. Estos resultados son usados por las organizaciones permitiendo crear políticas y programas que previenen las enfermedades laborales, accidentes de trabajo, lesiones entre otros; así como la supervisión de programas que indican áreas particulares de mayor aumento de riesgo según tipos de cargos u oficios.

Es decir, la parte administrativa cuenta con menos riesgos que la parte de la cocina del restaurante. Así mismo las personas contratadas dentro de los cargos de cocina deben tener un mayor riesgo imponible.

## Resultados

El estudio investigativo del presente proyecto de grado se realizó al restaurante Milanys del corregimiento del Caguán en el departamento del Huila, tiene una organización estructurada de manera jerárquica, cuenta con 12 empleados, de los cuales se obtuvo una muestra de 6 personas de las diferentes áreas, cargos y actividades que se realizan en el restaurante.

Se implementó un diseño de programa de capacitación teniendo en cuenta el análisis de los riesgos, peligros y enfermedades expuesto por área con la intención de obtener el control y evitando la ocurrencia de accidentes y posibles enfermedades en la exposición continua de tareas.

Al mismo tiempo se logra discutir que a lo largo del desarrollo del proyecto investigativo, se analizó que obtener información y datos sobre los riesgos, peligros y enfermedades que se presentan en el entorno laboral del restaurante Milanys es de suma importancia, debido que al obtener el conocimiento en dicha área nos permite mejorar de manera óptima las actividades y tareas llevadas a cabo en la organización de tal manera que este paso hace hincapié al reconocimiento fundamental y sustancial de la aplicación e implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, del cual se pudo observar y decir que no se encuentra estructurado en la empresa de estudio, siendo esta la herramienta de prevención más segura en cuanto a la salud y la seguridad del trabajador.

El talento humano al asistir a cada una de las capacitaciones logra profundizar sus conocimientos para lograr cumplir las funciones asignadas, se beneficiaría así:

- Conduce rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen ante los clientes.



- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a nivel de toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo de las personas mediante la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Como beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

## Conclusiones

La participación y la importancia en la adquisición de conocimiento por medio de las capacitaciones de riesgos, peligros y enfermedades laborales y el control de estas se logra evidenciar en la concientización e interés por parte de los trabajadores, que desean implementar el diseño del programa de capacitación como antesala en estructura y aplicación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Se espera que el presente estudio investigativo sirva para dar el cambio al Restaurante Milanys en lo que se está proponiendo la implementación del programa de capacitación para un periodo de un año que reduzca los riesgos en el desarrollo de cada actividad asignada.

El programa de capacitación en las organizaciones y en el diario vivir se ve como la oportunidad que se tiene para desarrollar la capacidad y competitividad de una persona o empresa, por este motivo se hace necesario estructurar un programa sistemático que defina las necesidades reales de una capacitación y que no se desperdicien recursos que no son relevantes para las metas de dicho programa.

Por tal motivo es relevante que un programa de capacitación estructurado no sea solo de manera inicial sino que mantenga un programa de capacitación estructurado no sea de manera inicial sino que mantenga un seguimiento constante en los empleados.

Por otra parte, teniendo en cuenta que cada vez existen más regulaciones que le otorgan deberes a las empresas hacia sus empleados; Se espera que el restaurante Milanys mediante la implementación del programa de capacitación, contribuya de forma real y significativa al cumplimiento de esta responsabilidad tan importante.

### **Recomendaciones**

Realizar y actualizar de manera adecuada y correspondiente la matriz de riesgos, peligros y enfermedades laborales del Restaurante Milanys en conjunto con los controles que mitigan y contrarresten los posibles incidentes y accidentes en que podrían presentarse en las diferentes áreas, cargos y actividades laborales, al mismo tiempo en el que se indique el nivel de riesgos, calificación de riesgo y control teniendo en cuenta la fuente, el medio, el origen y el trabajador. Capacitar y entrenar al grupo de empleados de todos los niveles de la empresa es una de las mejores inversiones que se hace, y se podría lograr unas ventajas competitivas a corto y largo plazo generando bienestar para el personal.

Una vez capacitado el talento humano del Restaurante Milanys estarán dispuestos a asumir sus roles dentro de la compañía, para esto se deberá hacer un seguimiento por parte del administrador mediante una programación que permita verificar la calidad del trabajo y así mismo implementar acciones correctivas.

De igual manera, se recomienda que el restaurante Milanys se mantenga enterado de las nuevas responsabilidades que como organización debe tener hacia sus empleados, para no recaer en irregularidades e incumplimientos que puedan traer problemas por no velar correctamente por la seguridad y salud de sus trabajadores.

Así mismo, se recomienda que el programa de capacitación sea ejecutado de tal forma que involucre a todos los trabajadores de la organización, de forma creativa para que no sea visto como capacitaciones a las que tienen que asistir por obligación, sino como algo de vital importancia y de beneficio para todos, para de esta manera captar su atención e interés verdaderamente.

Por otra parte, se recomienda video grabar las capacitaciones para que en caso de que por fuerza mayor algún trabajador no pueda asistir a alguna sesión, pueda verla y no quedarse sin adquirir la información necesaria y así dar cumplimiento a la correcta ejecución de la capacitación a todos los trabajadores.

## Referencias bibliográficas

- Accidentes laborales en los restaurantes ¿Qué son y cómo prevenirlos?  
<https://www.institucionalcolombia.com/informe-especial/accidentes-laborales-en-los-restaurantes-que-son-y-como-prevenirlos/>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. (pp.329-375) <http://www.ebooks7-24.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344>
- Congreso de la República de Colombia (1915): Ley 57 de 1915 <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1609446>
- Congreso de la República de Colombia (1938): Ley 96 de 1938  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73115>
- Congreso de la República de Colombia (1945): Ley 06 de 1945  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1167>
- Congreso de la República de Colombia (1979): Ley 09 de 1979  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf)
- Congreso de la República de Colombia (2012): Ley 1562 de 2012  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Constitución Política de Colombia (1991): Artículo 48  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr001.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr001.html)
- Historia de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia  
<https://www.youtube.com/watch?v=O1yapxepbQY>  
<http://www.suin-juriscal.gov.co>  
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/5448/129306.pdf?sequence=>  
<https://prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Indicadores-sst>  
<https://www.youtube.com/watch?v=8dTCLxJQYtQ>
- ISO 45001:2018(es): Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo-  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>
- Jurídicos Laborales (2021) Accidentes laborales en Colombia-  
<https://www.juridicoslaborales.com/blog/accidentes-laborales-en-colombia/>

LIZARAZOA Cesar G, FAJARDO Javier M, QUINTANA Leonardo, Breve Historia de la Salud Ocupacional en Colombia.

Ministerio de Salud (1990): Resolución número 9031 de 1990

<http://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documents/RESOLUCION%209031%201990%20EQUIPOS%20EMISORES%20DE%20RADIACIONES.pdf>

Ministerio de Salud (1997): Decreto 3075 de 1997, Manipulación de alimentos Colombia Registro Sanitario

<https://www.manipulaciondealimentoscolombia.com/mobile/tag/decreto-3075-de-1997/>

Ministerio de Salud y Protección Social (2012): Enfermedad Laboral

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/enfermedad-laboral.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social (2020): Resolución número 385 de 2020

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%200385%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%200385%20de%202020.pdf)

Ministerio de Trabajo (2016): Decreto número 1072 de 2015

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ministerio de Trabajo (2017): Resolución número 1111 de 2017

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+minimos-marzo+27.pdf>

Ministerio de Trabajo (2019): Resolución número 0312 de 2019

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud y Protección Social (1986): Resolución número 2013 de 1986

<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%202013%20de%201986%20Organizacion%20y%20Funcionamiento%20de%20Comites%20de%20higiene%20y%20SI.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1994): Decreto 1295 de 1994

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)

Osca. C repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (2017): Condiciones de trabajo

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/RIocmacm.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/RIocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Prevencionlaboralrimac (2014): Riesgos laborales; Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) Sistema general de riesgos laborales ZULETA Z. Jorge, Marco normativo del sistema general de riesgos laborales en Colombia en el periodo 1915 – 2012. Bogotá 2013.

## Anexos

## Archivo fotográfico Restaurante Milanys



*Fuente: Almacén del Restaurante*





*Fuente: Zona de Preparación y Manipulación del Restaurante*



*Fuente: Señalización Restaurante*



*Fuente: Contadores Servicios Públicos – Pipeta de Gas Restaurante*



*Fuente: Contadores Areas Comunes Restaurante*



*Fuente: Baños y Punto de Desinfección Restaurante*



*Fuente: Recepción – Entrada Restaurante*

## Estructura Encuesta SST



# ENCUESTA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ENCUESTA SG SST FASE 4 UNAD



[william.uribeacosta@gmail.com](mailto:william.uribeacosta@gmail.com) (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

escuesta realizada a los colanoradores del restaurante Milanys sobre SG-SST



NOMBRE COMPLETO \*

carolina barrios

CARGO EN LA EMPRESA \*

mesera

ACEPTA MANEJO DE DATOS (HABEAS DATA) \*

SI

NO

Siguiente

Borrar formulario

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

RIESGOS LABORALES

CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SOBRE LOS RIESGOS EN SU TRABAJO





TRABAJA CON EXPOSICION A CALOR : HORNOS , ESTUFAS, ASADOR ETC \*

- SI
- NO

EMPUJA O LEVANTA PESOS , MAS DE 20 KG \*

- SI
- NO

HACE MOVIMIENTOS REPETITIVOS CON LAS MANOS DURANTE MAS DE TRES HORAS \*

- SI
- NO

TIENE EXPOSICION A LIQUIDOS QUIMICOS O INFLAMABLES \*

- SI
- NO

Trabaja en posiciones incómodas (doblar, torcer, trabajo manual pesado) \*

- Sí
- No

Trabaja a una altura de más de 5 metros. \*

- Sí
- No

TIENE ALTA EXPOSICION A SONIDOS FUERTES (MAQUINARIA, MUSICA, VEHICULOS) \*

Sí

No

TRABAJA DE PIE MAS DE 3 HORAS SIN DESCANSO \*

Sí

No

trabaja en superficies resbaladizas \*

Sí

No

observa riesgos de electrocucion en su lugar de trabajo (electricidad) \*

Sí

No

conoce las funciones tareas o actividades del cargo que realiza? \*

Sí

No

reconoce los peligros y riesgos que tiene su cargo? \*

Sí

No

**POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL LUGAR DE TRABAJO**

SG SST

CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SEGUN SU PERCEPCION O CONOCIMEINTO.



Todos reciben capacitación obligatoria en salud y seguridad. (inducción de ingreso). \*

- Sí
- No

La salud y la seguridad en el lugar de trabajo se consideran extremadamente importantes. \*

- Verdadero
- Falso

Existen sistemas para identificar y enfrentar los peligros. (avisos demarcacion etc.) \*

- Sí
- No

Existe un comité activo de seguridad y salud. \*

- Sí
- No
- desconozco que es un comite de sst

sabe la diferencia entre accidente laboral e incidente laboral \*

- Sí
- No

le ofrecen los elementos de proteccion segun su trabajo (guantes, gorros, gafas etc) \*

- Sí
- No

Los procedimientos de salud y seguridad se comunican claramente en su empresa. \*

Sí

No

tiene algun comentario sobre oportunidades de mejora en su puesto de trabajo relacionadas con los riesgos laborales

Tu respuesta

---

tiene algun comentario sobre oportunidades de mejora en su puesto de trabajo relacionadas con los riesgos laborales

Tu respuesta

---

quisiera conocer mas sobre riesgos laborales

Sí

No

Atrás

Enviar

Borrar formulario