

Propuesta para la reactivación, actualización y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la lavandería Lavamatic del municipio de Pasto.

Trabajo presentado por:	Héctor Alfonso Inciarte Lizarazo Carmen Lucia Mesias Calpa
Programa:	Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
Docente:	Marcela Guzmán Rincón
Fecha:	julio 2026

Índice de contenidos

1. Introducción.....	6
1.1. Objetivo General.....	9
1.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. Metodología.....	10
1.3.1. Identificación y análisis del problema.....	11
1.3.2. Planificación De La Solución.....	12
1.3.2.1. Definición de Alcance y Recursos.....	13
2. Identificación y Descripción De un problema al interior De La Organización.....	15
2.1. Descripción de la Empresa a intervenir.....	16
2.1.1. Misión.....	17
2.1.2. Visión.....	17
2.1.3. Mapa De Procesos.....	18
2.1.4. Descripción del Proceso a Intervenir.....	19
2.1.5. Descripción del Problema que presenta el Proceso.....	22
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema.....	29
3.1. Establecimiento de objetivos.....	29
3.2. Descripción de la solución.....	30
3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución.....	32
3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución.....	36
4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuesto...	40
4.1. Alcance final de la solución.....	40
4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución.....	41

4.2.1.	Responsables involucrados en la implementación de la propuesta.....	42
4.2.2.	Análisis de la asignación de responsabilidades.....	45
4.3.	Cronograma de ejecución.....	46
4.4.	Presupuesto.....	50
5.	Referencias bibliográficas.....	56

Resumen

La Seguridad y Salud en el Trabajo constituye un elemento fundamental para garantizar ambientes laborales seguros, prevenir accidentes y enfermedades laborales, así como contribuir al mejoramiento continuo y la sostenibilidad de las empresas. En este contexto, el presente proyecto se desarrolló en la lavandería Lavamatic, ubicada en el municipio de Pasto, donde el diagnóstico inicial evidenció que, aunque la empresa contaba con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) elaborado años atrás, este no había sido implementado ni actualizado, situación que limitaba el desarrollo de actividades preventivas, el control de los riesgos laborales y el cumplimiento de la normatividad colombiana vigente. Frente a esta problemática, el objetivo del proyecto consistió en formular una propuesta para la reactivación, actualización y fortalecimiento del SG-SST, orientada a mejorar la gestión preventiva y las condiciones de trabajo de la empresa. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con alcance descriptivo, empleando como técnicas de recolección de información la observación directa, las entrevistas semiestructuradas y la revisión documental, las cuales permitieron identificar las condiciones actuales del proceso operativo y establecer las necesidades de intervención. Como resultado, se diseñó una propuesta integral que comprende la actualización documental del sistema, la definición de objetivos, el establecimiento de un plan de acción, la programación de actividades, la asignación de responsables, el cronograma de ejecución y el presupuesto requerido para su implementación. La propuesta contempla un tiempo estimado de ejecución de dieciséis (16) semanas y una inversión de \$6.972.000 COP, recursos considerados viables para fortalecer la gestión preventiva y garantizar la implementación gradual de las acciones planteadas. Se espera que su ejecución contribuya al control de los riesgos laborales, al mejoramiento de las condiciones de trabajo, al fortalecimiento de la cultura de

prevención y al cumplimiento de la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, favoreciendo la sostenibilidad y competitividad de la empresa.

Palabras clave: condiciones de trabajo; gestión del riesgo; lavandería; seguridad y salud en el trabajo; sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Introducción

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) constituye un componente fundamental para la protección de los trabajadores y la promoción de ambientes de trabajo seguros y saludables. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) reconoce un entorno de trabajo seguro y saludable como un principio y un derecho fundamental en el trabajo. En Colombia, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es una obligación para todos los empleadores, sin importar el tamaño de la empresa o el número de trabajadores, de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Su adecuada implementación contribuye a la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, así como a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y al mejoramiento de las condiciones de trabajo.

En la actualidad, uno de los principales desafíos para las micro y pequeñas empresas no consiste únicamente en disponer de la documentación relacionada con la Seguridad y Salud en el Trabajo, sino en lograr que las medidas preventivas se integren de manera efectiva y permanente en las actividades diarias. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) reconoce que la prevención y la gestión de los riesgos laborales requieren acciones continuas que permitan garantizar entornos de trabajo seguros y saludables. En el contexto colombiano, este enfoque se desarrolla mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cuya implementación exige un proceso de mejora continua que incluye la planificación, aplicación, evaluación y adopción de acciones de mejora.

En las empresas pequeñas, la implementación y continuidad del SG-SST puede representar un reto debido a sus características particulares y a la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y económicos. Por esta razón, resulta necesario que las acciones de Seguridad

y Salud en el Trabajo se adapten a las condiciones reales de cada empresa y no se limiten únicamente al cumplimiento documental. Cuando el sistema no se integra a las actividades cotidianas, se reduce su capacidad para prevenir los riesgos y mejorar las condiciones de trabajo.

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) reconoce los entornos de trabajo seguros y saludables como un principio y un derecho fundamental en el trabajo. De igual manera, la norma ISO 45001:2018 establece un enfoque basado en el liderazgo, la participación de los trabajadores, la gestión de los riesgos y la mejora continua como elementos fundamentales de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo eficaz.

Dentro de este contexto se encuentra el sector de lavanderías comerciales, cuya actividad implica la ejecución de procesos que exponen permanentemente a los trabajadores a diferentes factores de riesgo. Entre estos se destacan los riesgos biomecánicos ocasionados por la manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos y posturas prolongadas; riesgos físicos derivados de la exposición al calor, vapor y ruido generado por la maquinaria; riesgos químicos relacionados con el uso de detergentes, desmanchadores y solventes utilizados en el lavado en seco; además de riesgos locativos ocasionados por superficies húmedas que incrementan la probabilidad de caídas y accidentes de trabajo. Estas condiciones hacen indispensable la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que permita identificar, controlar y hacer seguimiento permanente a dichos riesgos.

La presente investigación se desarrollará en la lavandería Lavamatic, empresa ubicada en el municipio de Pasto, fundada en el año 1986 y dedicada a la prestación de servicios de lavandería para clientes particulares, hoteles y restaurantes, realizando el lavado de prendas de vestir, ropa de hogar, mantelería y lencería. La empresa cuenta con dos sedes: la primera está destinada exclusivamente a la recepción y entrega de prendas, mientras que la segunda integra

tanto el servicio de recepción y entrega como el desarrollo de toda la operación, incluyendo la clasificación de prendas, lavado en agua, lavado en seco, secado, planchado, doblado, revisión de calidad, empaque y despacho. Adicionalmente, ofrece servicio de recolección y entrega a domicilio para facilitar la atención de sus clientes.

Actualmente Lavamatic cuenta con ocho personas vinculadas a su operación: una gerente propietaria, responsable de la dirección de la empresa, el seguimiento administrativo, la gestión presupuestal y los procesos contables; un conductor encargado del servicio de domicilio; dos trabajadores en la recepción y entrega de prendas, uno en cada sede; y cinco trabajadores que desarrollan las actividades operativas de clasificación, lavado, secado, planchado, revisión y empaque de la ropa. La empresa ha logrado mantenerse durante cerca de cuatro décadas gracias a la calidad del servicio prestado y a la experiencia adquirida; sin embargo, dicho crecimiento no ha estado acompañado por el fortalecimiento permanente de la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Frente a este contexto, el desarrollo del presente proyecto resulta pertinente para Lavamatic, debido a la necesidad de fortalecer la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y lograr que el SG-SST se integre de manera efectiva a las actividades cotidianas de la empresa. La propuesta busca aportar a la prevención de los riesgos laborales y al mejoramiento de las condiciones de trabajo, mediante acciones acordes con las características, necesidades y capacidad operativa de una empresa pequeña del sector de servicios de lavandería. Asimismo, el proyecto permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo en una situación real, articulando el diagnóstico, la identificación y valoración de riesgos, la planificación y la mejora continua.

1.1 Objetivo General

Formular una propuesta para la reactivación, actualización y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la lavandería Lavamatic del municipio de Pasto, mediante el diagnóstico de su estado actual, la identificación de los peligros y valoración de los riesgos presentes en sus procesos, con el fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de trabajo, el cumplimiento de la normatividad vigente y la consolidación de una cultura de prevención en la organización.

1.2 Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la lavandería Lavamatic, identificando el nivel de cumplimiento frente a la normatividad vigente y las necesidades de actualización del sistema.
2. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos presentes en los procesos administrativos, operativos y de apoyo de la empresa, con el propósito de establecer las prioridades de intervención.
3. Diseñar una propuesta de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluya acciones de actualización documental, implementación, seguimiento y mejora continua, de acuerdo con las necesidades identificadas durante el diagnóstico.
4. Formular un plan de acción con estrategias orientadas a fortalecer la implementación del SG-SST, promoviendo el cumplimiento de los requisitos legales, la prevención de accidentes y enfermedades laborales, y el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores.

1.3 Metodología

El presente proyecto se desarrollará mediante la metodología de Investigación-Acción, debido a que este enfoque permite analizar una problemática real dentro de una organización y, a partir de ella, formular e implementar propuestas de mejora orientadas a generar cambios positivos. Esta metodología facilita la participación activa de los investigadores y de los actores involucrados en la organización, permitiendo comprender la situación actual de la empresa, identificar las causas del problema y diseñar soluciones acordes con sus necesidades. Asimismo, favorece un proceso continuo de observación, análisis, reflexión y mejora, convirtiéndose en una herramienta adecuada para el desarrollo del presente trabajo.

La aplicación de la Investigación-Acción en la lavandería Lavamatic permitirá realizar un diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual, aunque fue elaborado años atrás, no ha tenido una implementación y seguimiento permanente. A partir de este diagnóstico será posible identificar las principales oportunidades de mejora y formular una propuesta orientada a la reactivación, actualización y fortalecimiento del sistema, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de trabajo y al cumplimiento de la normatividad vigente.

El desarrollo del proyecto se estructurará en tres etapas secuenciales. En la primera etapa se realizará la identificación y análisis del problema, mediante la caracterización de la empresa, la descripción de su estructura organizacional, misión, visión, procesos y actividades, así como el análisis del estado actual del SG-SST y de los factores de riesgo presentes en las diferentes áreas de trabajo.

La segunda etapa corresponderá a la planificación de la solución, donde se diseñará una propuesta de mejora basada en los resultados obtenidos durante el diagnóstico. En esta fase se

establecerán los objetivos de intervención, las actividades requeridas para fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y las estrategias orientadas a mejorar la gestión preventiva dentro de la organización.

Finalmente, en la tercera etapa se definirán los aspectos necesarios para la ejecución de la propuesta, incluyendo el cronograma de actividades, los recursos requeridos, la asignación de responsabilidades y los mecanismos de seguimiento y evaluación, con el propósito de facilitar la implementación progresiva de las acciones planteadas y promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la lavandería Lavamatic.

1.3.1 Identificación y Análisis del Problema

Como primera etapa de la metodología de Investigación-Acción, se realizó el diagnóstico organizacional de la lavandería Lavamatic con el propósito de conocer el estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) e identificar las principales situaciones que afectan su implementación y funcionamiento.

Para el desarrollo del diagnóstico se empleó la observación directa, mediante visitas a las dos sedes de la empresa, permitiendo conocer el desarrollo de las actividades operativas y administrativas, las condiciones de trabajo, la distribución de las áreas, el funcionamiento de los equipos y las prácticas realizadas por los trabajadores durante la prestación del servicio.

De igual manera, se realizó una entrevista no estructurada con la gerente propietaria de la empresa, quien suministró información relacionada con la historia de Lavamatic, la estructura organizacional, el funcionamiento de los procesos, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y las principales dificultades que ha presentado la organización para mantenerlo actualizado y en funcionamiento.

Como complemento del diagnóstico, se efectuó la revisión documental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo existente, verificando el estado de la documentación disponible y el nivel de aplicación de los procedimientos, programas y registros establecidos. Esta revisión permitió evidenciar que, aunque la empresa cuenta con un SG-SST elaborado hace varios años, este no ha sido implementado de manera continua ni actualizado conforme a las condiciones actuales de la organización y a la normatividad vigente.

Finalmente, se utilizó el análisis FODA como herramienta de diagnóstico estratégico, permitiendo identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la empresa. La información obtenida mediante estas técnicas facilitó la identificación de las causas del problema, sus efectos sobre la organización y los aspectos prioritarios que serán abordados en la propuesta de fortalecimiento del SG-SST.

La aplicación conjunta de estas herramientas permitió obtener un diagnóstico integral de la situación actual de Lavamatic, constituyéndose en la base para la planificación de las acciones de mejora propuestas en el presente proyecto.

1.3.2 Planificación de la Solución

Una vez realizado el diagnóstico organizacional e identificadas las principales debilidades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la lavandería Lavamatic, se procedió a la planificación de la solución, orientando las acciones hacia el fortalecimiento de la gestión preventiva dentro de la organización.

La planificación se fundamentó en la información obtenida durante la etapa de diagnóstico, permitiendo establecer las necesidades prioritarias de la empresa y definir una

propuesta de intervención acorde con sus características operativas, administrativas y económicas. Para ello, se consideraron los requisitos establecidos en la legislación colombiana vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como los principios de mejora continua propuestos por la metodología de Investigación-Acción.

En esta etapa se definieron las acciones necesarias para fortalecer el SG-SST, priorizando actividades orientadas a la actualización de la documentación existente, la identificación y control de los peligros presentes en las diferentes áreas de trabajo, la asignación de responsabilidades, el fortalecimiento de la cultura de prevención y la implementación de mecanismos de seguimiento que permitan garantizar la sostenibilidad del sistema en el tiempo.

La planificación de la solución se estructuró de manera organizada y secuencial, estableciendo una ruta de trabajo que permitirá a la empresa avanzar progresivamente en la implementación efectiva del SG-SST, optimizando los recursos disponibles y facilitando el cumplimiento de los requisitos legales aplicables. De esta manera, la propuesta busca no solo corregir las deficiencias identificadas durante el diagnóstico, sino también generar una cultura de mejora continua que contribuya al bienestar de los trabajadores y al fortalecimiento de la gestión organizacional.

1.3.2.1 Definición de Alcance y Recursos

La propuesta de intervención tendrá como alcance la totalidad de las actividades desarrolladas por la lavandería Lavamatic en sus dos sedes, incluyendo los procesos administrativos, de recepción y entrega de prendas, clasificación, lavado en agua, lavado en seco, secado, planchado, revisión de calidad, empaque y servicio de domicilio. Asimismo, involucrará a todo el personal de la empresa, conformado por la gerente propietaria, los trabajadores

operativos, el personal de recepción y el conductor encargado de la recolección y entrega de prendas.

Para el desarrollo de la propuesta se contemplan recursos humanos, físicos, técnicos y documentales. Los recursos humanos estarán representados por la participación de la gerente como líder del proceso y del personal de la empresa en la implementación de las acciones planteadas. En cuanto a los recursos técnicos, se aprovechará la documentación existente del SG-SST, la normatividad vigente, los formatos de seguimiento y las herramientas necesarias para la identificación y control de los riesgos laborales.

La intervención será planificada mediante un cronograma de actividades que permitirá establecer el orden de ejecución de cada acción propuesta, definir responsables y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades. De igual manera, se proyectará un presupuesto estimado que facilitará la asignación de recursos para la implementación de las mejoras, procurando que las acciones planteadas sean técnica y económicamente viables para la empresa.

La definición del alcance y de los recursos permitirá que la propuesta de fortalecimiento del SG-SST sea coherente con las necesidades reales de la organización y pueda implementarse de manera gradual, favoreciendo el cumplimiento de la normatividad vigente y el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo en la lavandería Lavamatic.

2. Identificación Y Descripción Del Problema Al Interior De La Organización

La lavandería Lavamatic es una empresa ubicada en el municipio de Pasto, fundada en el año 1986 y dedicada a la prestación de servicios de lavandería para prendas de vestir, ropa de hogar, mantelería utilizada en restaurantes y lencería proveniente de hoteles.

Actualmente, desarrolla sus actividades mediante dos sedes: una destinada exclusivamente a la recepción y entrega de prendas y otra donde, además de este servicio, se ejecutan los procesos operativos relacionados con la clasificación, lavado en agua y en seco, secado, planchado, revisión de calidad, empaque y entrega de las prendas.

Como complemento a su actividad comercial, la empresa ofrece el servicio de recolección y entrega a domicilio. Su estructura está conformada por una gerente propietaria, dos recepcionistas, una asignada a cada sede, un trabajador encargado del servicio de domicilio y cuatro operarios responsables de las actividades propias del proceso operativo.

Para identificar la problemática se realizó un diagnóstico mediante la observación directa de los procesos y de las condiciones de trabajo, entrevistas con la gerente y revisión de la documentación existente. A partir de este diagnóstico se evidenciaron dificultades relacionadas con la implementación y continuidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), situación que constituye el problema central objeto de intervención en el presente proyecto.

La identificación de esta problemática permitió orientar el análisis hacia las condiciones actuales de la empresa y hacia los factores que han limitado la aplicación efectiva del SG-SST, con el propósito de establecer posteriormente acciones acordes con las necesidades reales de Lavamatic y con las características de sus procesos.

2.1 Descripción de la empresa a intervenir

La empresa objeto de intervención corresponde a Lavamatic, una lavandería ubicada en el municipio de Pasto, departamento de Nariño, fundada en el año 1986. Con cerca de cuarenta años de experiencia en el mercado, se ha consolidado como una empresa familiar dedicada a la prestación de servicios de lavandería para clientes particulares, hoteles y restaurantes, ofreciendo soluciones de lavado en agua y lavado en seco para diferentes tipos de prendas, manteniendo como prioridad la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes.

Actualmente, la empresa desarrolla sus actividades mediante dos sedes. La primera está destinada exclusivamente a la recepción y entrega de prendas, mientras que la segunda concentra tanto la atención al cliente como el desarrollo de todas las actividades operativas, incluyendo la clasificación de las prendas, lavado, secado, planchado, revisión de calidad, empaque y despacho. Adicionalmente, Lavamatic ofrece el servicio de recolección y entrega de prendas a domicilio, con el propósito de brindar mayor comodidad a sus usuarios.

La organización cuenta con un equipo de trabajo conformado por ocho personas, distribuido de la siguiente manera: una gerente propietaria responsable de la dirección administrativa y financiera de la empresa; dos recepcionistas, una asignada a cada sede; un trabajador encargado del servicio de domicilio; y cuatro operarios responsables de la ejecución de los procesos productivos.

Dentro de su proceso operativo, la empresa utiliza equipos como lavadoras extractoras, lavadoras automáticas, lavadoras para lavado en seco, secadoras a vapor y a gas, prensas de planchado, extractores y caldera. Asimismo, emplea productos químicos como detergentes, desmanchadores y percloroetileno para el proceso de lavado en seco, los cuales requieren medidas específicas de control para proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, la empresa se encuentra afiliada a la ARL Positiva y sus trabajadores desarrollan actividades clasificadas entre los niveles de riesgo I y IV, de acuerdo con las funciones desempeñadas. Aunque hace algunos años fue elaborado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), este no ha tenido continuidad en su implementación ni actualización, situación que motivó el desarrollo del presente proyecto de intervención, orientado al fortalecimiento de la gestión preventiva y al cumplimiento de la normatividad vigente.

2.1.1 Misión

Somos una empresa familiar con cerca de 40 años de trayectoria, dedicada a prestar servicios de lavandería para clientes particulares, hoteles y restaurantes del municipio de Pasto. Nos caracterizamos por ofrecer un servicio confiable, oportuno y de alta calidad en el cuidado de las prendas, respaldado por la experiencia de nuestro equipo de trabajo, la atención personalizada y el compromiso permanente con la satisfacción de nuestros clientes, consolidándonos como una de las lavanderías de mayor reconocimiento y preferencia en la ciudad.

2.1.2 Visión

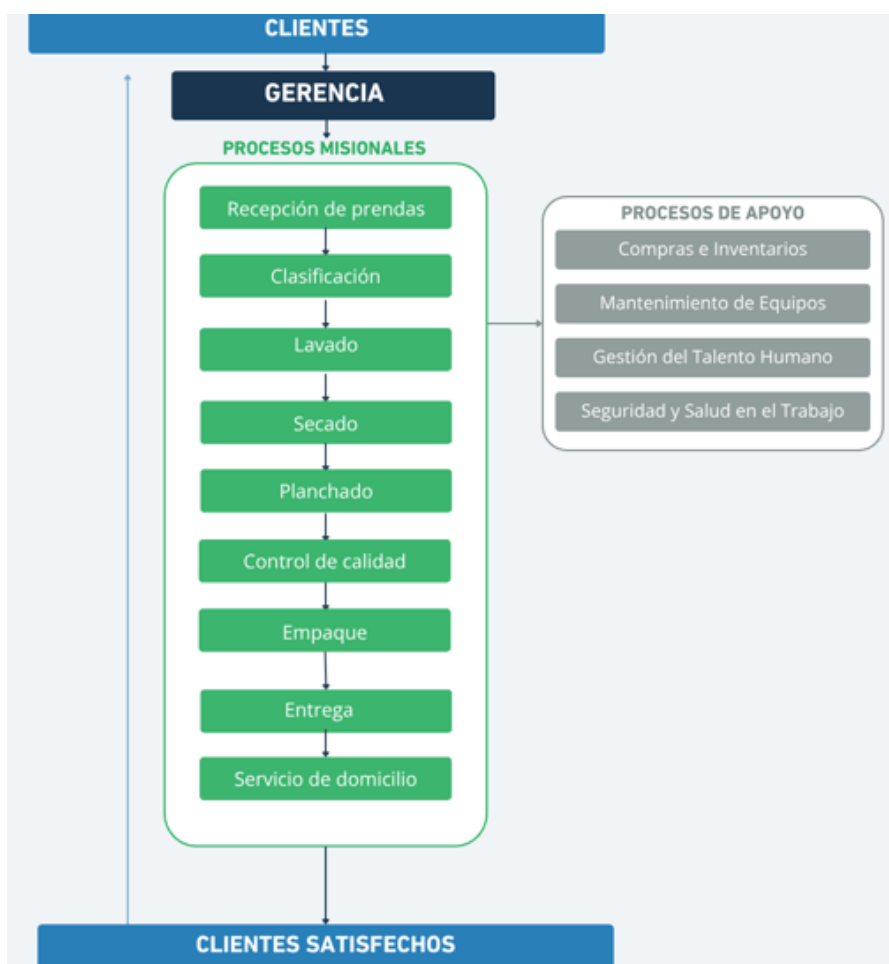
Para el año 2030, Lavamatic será una empresa líder en la prestación de servicios de lavandería en el municipio de Pasto, reconocida por la excelencia en la calidad de sus servicios, la confianza de sus clientes y la mejora continua de sus procesos. Buscamos fortalecer nuestra gestión organizacional mediante la innovación, la modernización de nuestros procesos y el compromiso de nuestro equipo de trabajo, garantizando un crecimiento sostenible que nos permita seguir siendo la primera opción para nuestros clientes.

2.1.3 Mapa de procesos

Con el propósito de identificar la interacción entre las actividades desarrolladas por la empresa, se elaboró el mapa de procesos de Lavamatic. En él se representan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que intervienen en la prestación del servicio de lavandería, permitiendo visualizar la secuencia de las actividades desde la recepción de las prendas hasta su entrega al cliente, así como los procesos de apoyo que contribuyen al adecuado funcionamiento de la organización.

Figura 1.

Mapa de procesos de la lavandería Lavamatic.



Nota. Elaboración propia (2026).

2.1.4 Descripción del proceso a intervenir

El proceso objeto de intervención corresponde al proceso operativo de prestación del servicio de lavandería desarrollado por Lavamatic, el cual comprende el conjunto de actividades necesarias para garantizar el adecuado tratamiento de las prendas desde su recepción hasta su entrega al cliente.

El proceso inicia con la recepción de las prendas, donde el personal verifica las condiciones en que son entregadas por el cliente, registra la información correspondiente y realiza el proceso de identificación mediante un sistema de tiqueteado que permite asegurar la trazabilidad durante todas las etapas del servicio.

Posteriormente, las prendas son trasladadas al área operativa para su clasificación, actividad en la cual se separan de acuerdo con el tipo de tela, color, nivel de suciedad y método de lavado requerido. Dependiendo de sus características, las prendas son destinadas al proceso de lavado en agua o lavado en seco. En el lavado en agua se realizan actividades manuales de desmanchado utilizando detergentes y otros productos de limpieza antes de ingresar las prendas a la lavadora. En el lavado en seco, las prendas son procesadas mediante equipos especializados que utilizan percloroetileno como agente de limpieza.

Finalizado el lavado, las prendas pasan al proceso de secado, utilizando secadoras industriales o el sistema incorporado en la máquina de lavado en seco, según corresponda. Posteriormente, se realiza el planchado, actividad que busca eliminar arrugas y mejorar la presentación final de cada prenda mediante el uso de prensas y equipos de vapor.

Una vez terminadas estas actividades, el personal efectúa un control de calidad, verificando que las prendas se encuentren completamente limpias, sin daños ocasionados durante el proceso y en condiciones adecuadas para su entrega. Aquellas prendas que cumplen con los

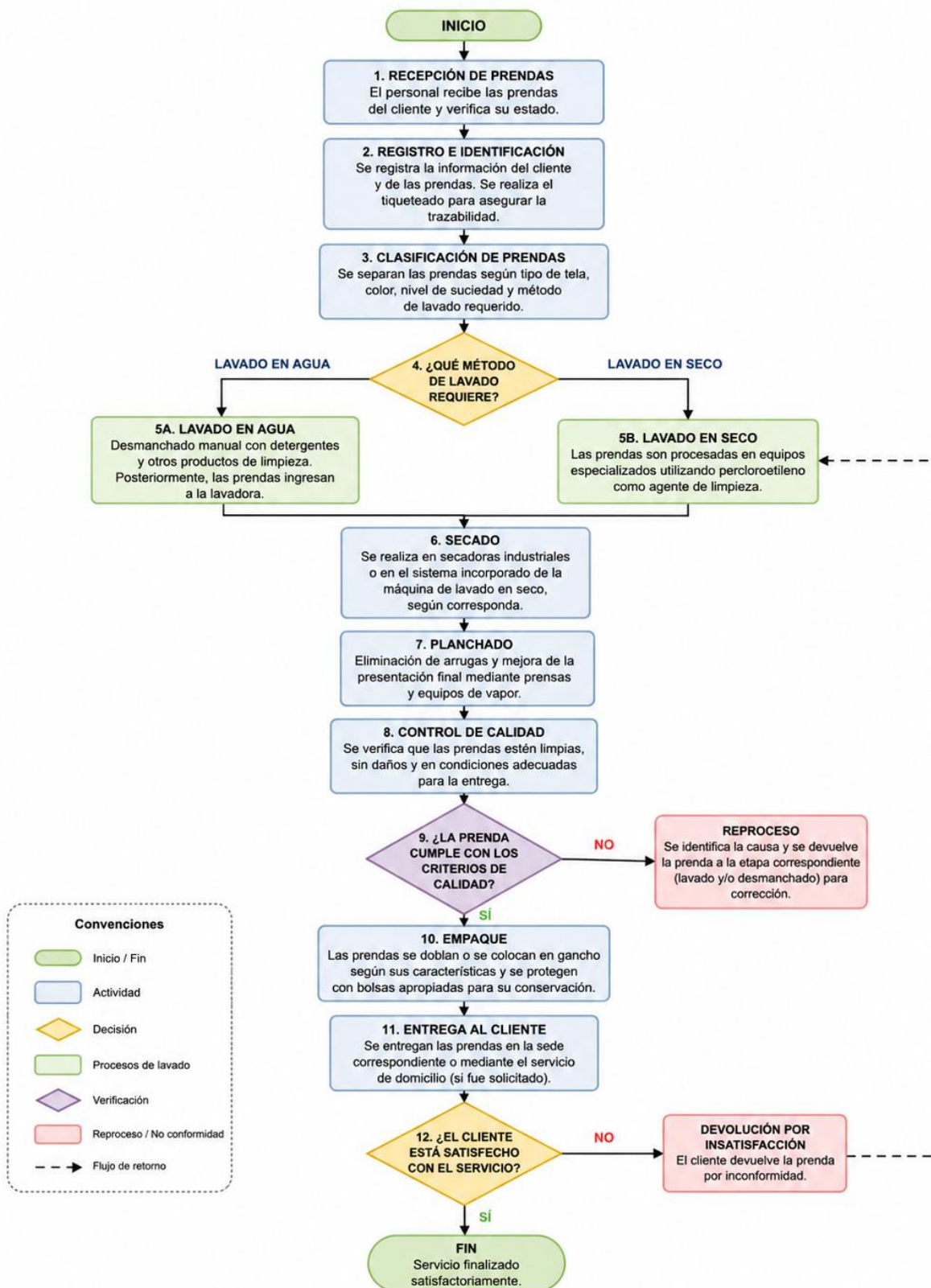
criterios establecidos continúan hacia la etapa de empaque, donde son dobladas o colocadas en gancho según sus características y protegidas mediante bolsas apropiadas para su conservación.

Finalmente, las prendas son entregadas directamente al cliente en cualquiera de las sedes de la empresa o mediante el servicio de domicilio cuando este ha sido solicitado, verificando siempre la correspondencia entre el número de identificación de la prenda y la factura emitida al momento de la recepción.

Figura 2.

Diagrama de flujo del proceso operativo de prestación del servicio de lavandería de Lavamatic

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO OPERATIVO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA – LAVAMATIC



Nota. Elaboración propia (2026).

Este proceso constituye el eje central de las actividades desarrolladas por Lavamatic, ya que en él intervienen la mayor parte de los trabajadores, equipos, productos químicos y recursos utilizados por la organización, razón por la cual representa el proceso de mayor importancia para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.1.5 Descripción del problema que presenta el proceso

Durante el diagnóstico realizado en Lavamatic, mediante la observación directa de los procesos y las condiciones de trabajo, las entrevistas realizadas a la gerente y la revisión de la documentación existente, se evidenció que el principal problema relacionado con el proceso operativo corresponde a la falta de implementación, actualización y seguimiento efectivo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La empresa elaboró su SG-SST aproximadamente hace seis años; sin embargo, su ejecución no tuvo continuidad y actualmente gran parte de la documentación existente permanece archivada sin una aplicación efectiva en las actividades diarias. Esta situación ha ocasionado que el sistema no cumpla plenamente su finalidad preventiva ni sea utilizado como una herramienta permanente para la identificación, control y seguimiento de los riesgos laborales presentes en la empresa.

Entre las principales situaciones identificadas se encuentran la ausencia de una persona responsable de liderar el SG-SST, la falta de actualización de la documentación existente, la inexistencia de programas permanentes de capacitación y la limitada asignación de recursos para la gestión preventiva. Como consecuencia, no se realizan de manera periódica inspecciones de seguridad, seguimiento a los riesgos identificados, evaluación de indicadores, auditorías internas ni actividades sistemáticas de mejora continua.

Esta falta de implementación y seguimiento también ha ocasionado que las actividades desarrolladas durante la recepción, clasificación, lavado, secado, planchado, control de calidad, empaque y entrega de las prendas se realicen sin una gestión preventiva permanente que permita identificar oportunamente los cambios en las condiciones de trabajo y establecer las medidas de intervención necesarias.

Durante el recorrido por las instalaciones se identificaron diferentes condiciones que pueden afectar la seguridad y la salud de los trabajadores. En las actividades de lavado manual y planchado se presentan posturas prolongadas y movimientos repetitivos; en el área de planchado existe exposición al calor y al vapor generado por los equipos; y durante las actividades de lavado se presentan superficies húmedas que pueden incrementar la probabilidad de caídas al mismo nivel. También se evidenció exposición al ruido generado por algunos equipos, manipulación de detergentes, desmanchadores y otros productos químicos utilizados en el proceso, así como la necesidad de fortalecer las condiciones de orden y aseo y el uso permanente de los elementos de protección personal.

Aunque la empresa manifiesta que hasta la fecha no se han presentado accidentes de trabajo reportados, la ausencia de estos eventos no significa que los peligros identificados no puedan materializarse. Las condiciones observadas muestran la necesidad de fortalecer la gestión preventiva antes de que puedan presentarse incidentes, accidentes de trabajo o afectaciones a la salud de los trabajadores. De igual manera, la falta de implementación efectiva del SG-SST puede dificultar el cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con el fin de ampliar el análisis de la situación identificada, se elaboró una matriz DOFA enfocada en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Lavamatic. Esta herramienta

permitió reconocer los factores internos y externos que pueden favorecer o limitar la reactivación, actualización y fortalecimiento del SG-SST.

Tabla 1.

Matriz DOFA de la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lavamatic

Fortalezas	Debilidades
• Trayectoria de aproximadamente 40 años y amplio conocimiento de la actividad de lavandería. • Estructura pequeña que facilita la comunicación directa entre la gerencia y los trabajadores. • Experiencia y conocimiento práctico de los trabajadores sobre las actividades que realizan. • Disposición de la gerencia para revisar y mejorar las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo • Existencia de documentación previa del SG-SST que puede servir como punto de partida para su revisión y actualización	• SG-SST elaborado anteriormente, pero sin implementación, actualización y seguimiento continuo. • Ausencia de una persona responsable de liderar y hacer seguimiento al SG-SST. • Falta de capacitación periódica en Seguridad y Salud en el Trabajo. • Ausencia de inspecciones periódicas, seguimiento de indicadores, auditorías internas y actividades sistemáticas de mejora. • Necesidad de fortalecer la gestión de los riesgos identificados y el uso permanente de los elementos de protección personal.
Oportunidades	Amenazas
• Posibilidad de solicitar acompañamiento técnico y actividades de promoción y prevención a la ARL • Disponibilidad de lineamientos y herramientas para orientar la actualización e implementación del SG-SST • Acceso a actividades de capacitación para fortalecer los conocimientos de la gerencia y los trabajadores.	• Posible ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales si los peligros no son gestionados oportunamente. • Posibles consecuencias administrativas y económicas derivadas del incumplimiento de las obligaciones aplicables en SST. • Incremento de la exposición a los riesgos por falta de seguimiento y control de las condiciones de trabajo.

• Posibilidad de incorporar progresivamente la gestión preventiva en las actividades cotidianas de la empresa.	• Posibles afectaciones a la continuidad de la operación en caso de materializarse eventos que afecten la seguridad y salud de los trabajadores.
--	--

Nota. Elaboración propia (2026), con base en la información obtenida durante el diagnóstico realizado en Lavamatic.

El análisis de la matriz DOFA muestra que Lavamatic cuenta con aspectos favorables para retomar el SG-SST, entre ellos la experiencia acumulada durante sus años de funcionamiento, la comunicación directa entre la gerencia y los trabajadores, el conocimiento práctico del proceso y la existencia de documentación elaborada anteriormente. Sin embargo, las debilidades identificadas evidencian que el principal reto consiste en pasar de un sistema que ha permanecido principalmente en el ámbito documental a una gestión preventiva que se aplique de manera continua en las actividades de la empresa.

Para profundizar en las causas que han contribuido a esta problemática, se utilizó el diagrama de Ishikawa o espina de pescado, tomando como problema central la falta de implementación, actualización y seguimiento efectivo del SG-SST en Lavamatic. Las causas identificadas se agruparon en seis categorías: gestión y liderazgo, métodos y procedimientos, personal, recursos, seguimiento y control, y condiciones de trabajo.

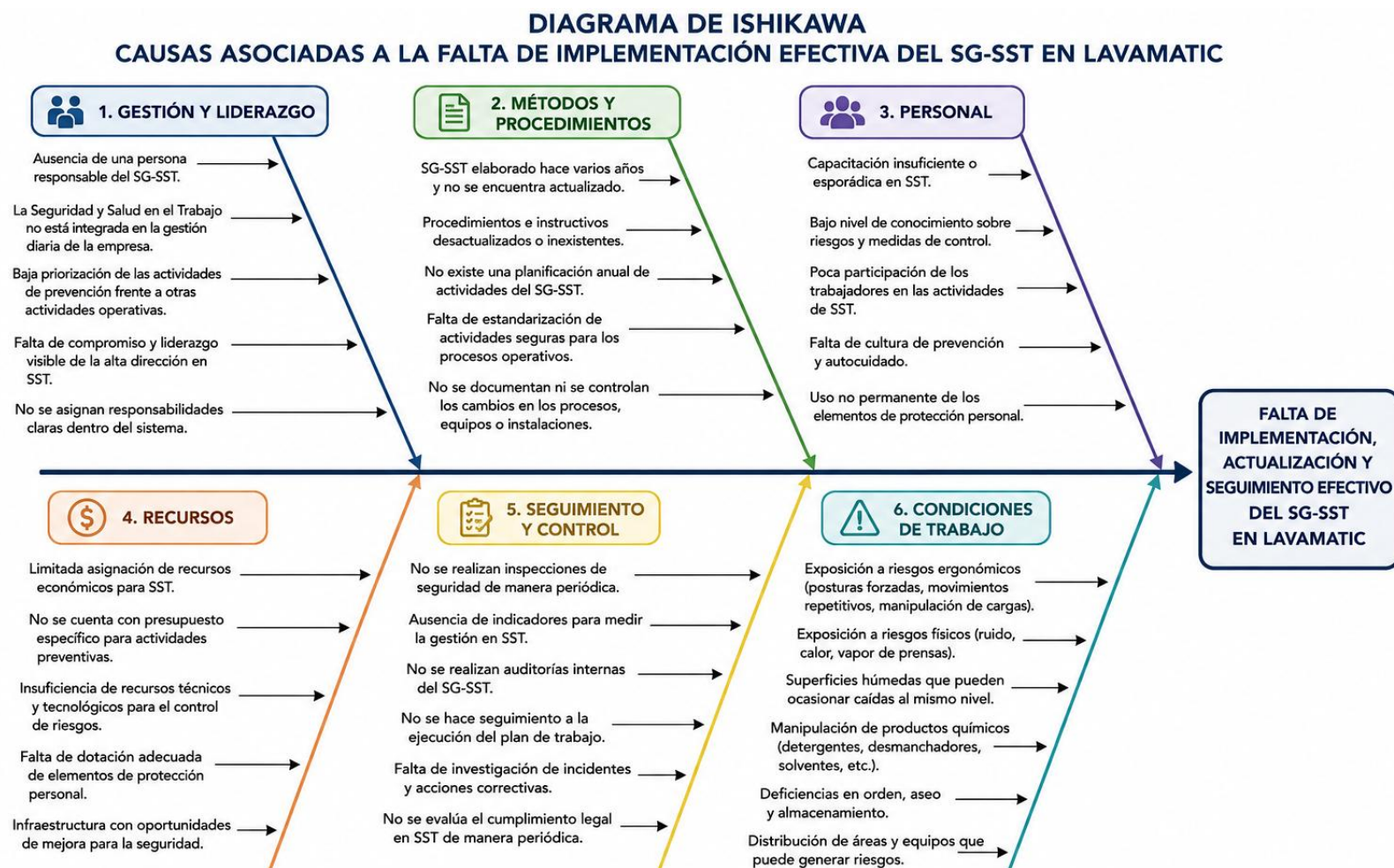
En gestión y liderazgo, se identificó la ausencia de una persona responsable del SG-SST, la falta de seguimiento periódico y la limitada incorporación de la Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la gestión cotidiana de la empresa. En métodos y procedimientos, se evidenció la desactualización de la documentación y la falta de una programación continua de las actividades del sistema.

En la categoría de personal, se identificó la falta de capacitación periódica y la necesidad de fortalecer la participación de los trabajadores en las actividades preventivas. Respecto a los recursos, se evidenció una limitada planificación de los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para mantener el funcionamiento del SG-SST.

En seguimiento y control, se identificó la ausencia de inspecciones periódicas, seguimiento de indicadores, auditorías internas y mecanismos que permitan verificar el cumplimiento de las actividades programadas. Finalmente, en condiciones de trabajo, se reconocieron diferentes peligros asociados a las actividades desarrolladas en la empresa que requieren identificación, valoración, intervención y seguimiento permanente.

Figura 3.

Diagrama de Ishikawa de las causas asociadas a la falta de implementación efectiva del SG-SST en Lavamatic



Nota. Elaboración propia (2026), con base en los resultados del diagnóstico realizado en Lavamatic

El análisis realizado permite establecer que la problemática no se origina en una sola causa, sino en la combinación de diferentes factores. Entre las causas principales se encuentran la ausencia de liderazgo y responsabilidad definida para el SG-SST, la falta de planificación y seguimiento de las actividades, la insuficiente capacitación y la limitada asignación de recursos. Estas condiciones han contribuido a que el sistema elaborado anteriormente no tenga continuidad ni se encuentre integrado de manera efectiva en las actividades diarias de la empresa.

A partir de la observación directa, las entrevistas, la revisión documental, la matriz DOFA y el análisis de causas mediante el diagrama de Ishikawa, se define como problema central la falta de implementación, actualización y seguimiento efectivo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lavamatic. Por esta razón, la principal necesidad de intervención consiste en reactivar y fortalecer el sistema mediante acciones acordes con las condiciones reales de la empresa, orientadas a mejorar la gestión de los riesgos laborales, fortalecer la prevención y facilitar la continuidad del SG-SST en el tiempo.

3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

Una vez identificada la problemática relacionada con la falta de implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en Lavamatic, se estableció un plan de acción orientado a fortalecer su funcionamiento y aplicación dentro de la empresa. La propuesta se formuló teniendo en cuenta las condiciones actuales de Lavamatic, su tamaño, los recursos disponibles y las necesidades evidenciadas durante el diagnóstico, con el propósito de plantear acciones concretas y viables que contribuyan a mejorar la gestión de los riesgos laborales y las condiciones de trabajo.

3.1. Establecimiento de objetivos

Teniendo en cuenta el problema identificado en Lavamatic, se establecieron los objetivos que orientarán el desarrollo de la propuesta de solución. Cada uno corresponde a una acción concreta y a un resultado que puede ser desarrollado durante la ejecución del proyecto:

- Realizar una evaluación inicial del SG-SST de Lavamatic, mediante la revisión de la documentación existente y la verificación de su estado actual, con el fin de determinar los aspectos que requieren actualización, implementación o mejora.
- Actualizar la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos laborales, teniendo en cuenta las actividades y condiciones reales de trabajo presentes en las dos sedes de Lavamatic, y definir las medidas de prevención y control aplicables.
- Elaborar un plan de trabajo para la implementación del SG-SST, estableciendo las actividades prioritarias, responsables, recursos y tiempos de ejecución necesarios para dar continuidad al sistema dentro de la empresa.

- Diseñar un plan de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los peligros y necesidades identificados, definiendo los temas prioritarios para los trabajadores según las actividades que realizan.
- Establecer mecanismos básicos de seguimiento al SG-SST, mediante la definición de registros e instrumentos que permitan verificar el cumplimiento de las actividades programadas y facilitar la continuidad del sistema en la empresa.

3.2. Descripción de la solución

La solución propuesta consiste en estructurar un plan de acción que permita retomar y fortalecer la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de Lavamatic, partiendo de la situación actual de la empresa y de la documentación elaborada años atrás. La propuesta no busca crear un sistema completamente nuevo, sino revisar lo existente, identificar qué información continúa siendo aplicable y actualizar los aspectos que ya no corresponden con las condiciones actuales de la empresa.

Como punto de partida, se realizará una evaluación inicial del SG-SST para conocer su estado actual y establecer las principales necesidades de intervención. Esta revisión permitirá identificar los documentos existentes, verificar su nivel de actualización y determinar cuáles elementos del sistema requieren ser ajustados, implementados o elaborados nuevamente. Para ello, se tendrán en cuenta las características actuales de Lavamatic, sus dos sedes, el número de trabajadores, las funciones que desempeñan y las condiciones en las que se desarrollan las actividades.

Uno de los componentes principales de la solución será la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos laborales. Esta actividad

se realizará considerando los diferentes cargos y tareas desarrolladas en la empresa, especialmente aquellas relacionadas con la recepción y manipulación de prendas, lavado manual y mecánico, lavado en seco, secado, planchado, control de calidad, empaque, entrega y servicio de domicilio. De esta manera, será posible reconocer los peligros presentes en las condiciones reales de trabajo y establecer medidas de prevención y control acordes con las necesidades de Lavamatic.

Dentro de esta revisión se tendrán en cuenta, entre otros aspectos, los riesgos relacionados con las posturas prolongadas y movimientos repetitivos durante el lavado y planchado; la manipulación manual de prendas y cargas; la presencia de pisos húmedos; la exposición al calor y al vapor generado por los equipos; el ruido producido por la maquinaria; el contacto y la manipulación de productos químicos utilizados en los procesos de lavado; las condiciones de orden y aseo; el uso de elementos de protección personal; y los riesgos propios del servicio de recolección y entrega a domicilio. La identificación de estos peligros permitirá priorizar las situaciones que requieren mayor atención y definir controles que sean realmente aplicables dentro de la empresa.

A partir de los resultados obtenidos, se elaborará un plan de trabajo para la implementación del SG-SST, en el cual se organizarán las actividades prioritarias que Lavamatic deberá desarrollar. El plan establecerá qué acciones deben ejecutarse, quién será responsable de su cumplimiento, qué recursos se requieren y en qué tiempo deberán realizarse. Con ello se busca evitar que el SG-SST vuelva a quedar únicamente como un conjunto de documentos archivados y facilitar que las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo sean incorporadas progresivamente en el funcionamiento cotidiano de la empresa.

Asimismo, se diseñará un plan de capacitación dirigido a los trabajadores, teniendo en cuenta los peligros identificados y las funciones que desempeñan. Los temas se orientarán a las necesidades reales de la empresa y podrán incluir aspectos como la prevención de caídas, el manejo seguro de productos químicos, el uso adecuado de elementos de protección personal, el orden y aseo, la prevención de riesgos biomecánicos, las posturas adecuadas durante las actividades de lavado y planchado, la actuación frente a emergencias y el reporte oportuno de incidentes, accidentes y condiciones inseguras.

La propuesta también contempla la definición de mecanismos básicos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de las actividades programadas y mantener evidencia de su ejecución. Para ello, se establecerán registros sencillos y acordes con el tamaño de Lavamatic, tales como formatos de asistencia a capacitaciones, registros de inspecciones, seguimiento al plan de trabajo y reporte de condiciones inseguras. El propósito es contar con herramientas prácticas que puedan ser utilizadas de manera continua y que no representen una carga documental difícil de mantener para la empresa.

3.3. Secuencia de actividades para la ejecución de la solución

La ejecución de la solución se desarrollará de manera secuencial, iniciando con la revisión del estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de Lavamatic. A partir de los resultados obtenidos se continuará con la actualización de la identificación de peligros y valoración de los riesgos, la elaboración del plan de trabajo, el diseño del plan de capacitación y, finalmente, la definición de mecanismos de seguimiento. Esta secuencia permitirá avanzar desde el conocimiento de la situación actual de la empresa hasta la formulación de herramientas concretas que faciliten la implementación y continuidad del SG-SST.

Tabla 2.*Secuencia de actividades para la ejecución de la solución*

Actividad principal	Objetivo asociado	Descripción o paso a paso
1. Evaluación inicial del estado actual del SG-SST	Realizar una evaluación inicial del SG-SST de Lavamatic mediante la revisión de la documentación existente y la verificación de su estado actual	1. Recopilar la documentación del SG-SST elaborada anteriormente. 2. Revisar los documentos disponibles y verificar su vigencia y correspondencia con las condiciones actuales de la empresa. 3. Contrastar la información documental con las actividades que actualmente se desarrollan en las dos sedes. 4. Identificar los documentos, actividades y requisitos que se encuentran implementados, desactualizados, incompletos o pendientes de ejecución. 5. Consolidar los resultados de la evaluación y establecer las necesidades prioritarias de intervención.
2. Actualización de la identificación de	Actualizar la identificación de peligros, evaluación y	1. Identificar los cargos y actividades desarrolladas por los trabajadores. 2. Realizar la observación de las condiciones de trabajo en las dos sedes. 3. Identificar los peligros presentes en cada actividad, incluyendo los relacionados con condiciones de

peligros, evaluación y valoración de los riesgos	valoración de los riesgos laborales teniendo en cuenta las actividades y condiciones reales de trabajo.	seguridad, factores biomecánicos, físicos, químicos y demás aplicables. 4. Evaluar y valorar los riesgos identificados mediante la metodología seleccionada. 5. Priorizar los riesgos que requieren intervención. 6. Definir medidas de prevención y control acordes con las condiciones y recursos de la empresa. 7. Consolidar la información en la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos.
3. Elaboración del plan de trabajo para la implementación del SG-SST	Elaborar un plan de trabajo para la implementación del SG-SST, estableciendo actividades prioritarias, responsables, recursos y tiempos de ejecución	1. Tomar como base los resultados de la evaluación inicial y la valoración de los riesgos. 2. Definir las acciones prioritarias que deberá desarrollar la empresa. 3. Organizar las actividades según su nivel de prioridad y posibilidad de ejecución. 4. Asignar responsables para cada actividad. 5. Determinar los recursos necesarios. 6. Establecer tiempos y fechas de ejecución. 7. Definir evidencias para verificar el cumplimiento de las actividades. 8. Consolidar la información en el plan de trabajo del SG-SST

4. Diseño del plan de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo	Diseñar un plan de capacitación en SST de acuerdo con los peligros y necesidades identificados y las funciones desarrolladas por los trabajadores	1. Analizar los resultados del diagnóstico y de la identificación de peligros. 2. Determinar las necesidades de capacitación según los cargos y actividades. 3. Priorizar los temas relacionados con los riesgos presentes en Lavamatic. 4. Definir los contenidos, población participante y periodicidad de las capacitaciones. 5. Establecer responsables y recursos necesarios para su desarrollo. 6. Definir los registros que servirán como evidencia de su ejecución. 7. Consolidar las actividades en un plan de capacitación aplicable a la empresa
5. Definición de mecanismos de seguimiento al SG-SST	Establecer mecanismos básicos de seguimiento mediante registros e instrumentos que permitan verificar el cumplimiento de las actividades programadas y facilitar la continuidad del sistema	1. Identificar las actividades del SG-SST que requieren seguimiento periódico. 2. Definir mecanismos sencillos de control acordes con el tamaño de la empresa. 3. Establecer formatos para el seguimiento al plan de trabajo, registro de capacitaciones, inspecciones y reporte de condiciones inseguras. 4. Definir responsables y frecuencia de seguimiento.

		5. Organizar los registros necesarios para conservar evidencia de las actividades ejecutadas. 6. Establecer una revisión periódica que permita identificar incumplimientos, necesidades de ajuste y oportunidades de mejora
--	--	---

Nota. Elaboración propia (2026).

3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución

Para la ejecución de la solución propuesta se requiere disponer de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, materiales y económicos que permitan desarrollar las actividades planteadas y obtener los resultados definidos en el proyecto. La selección de estos recursos se realizó teniendo en cuenta el tamaño de Lavamatic, su capacidad operativa y las condiciones actuales de la empresa, buscando que la propuesta sea viable y pueda mantenerse en el tiempo.

La participación de la gerencia y de los trabajadores será fundamental, ya que el conocimiento que tienen sobre las actividades que realizan permitirá identificar las condiciones reales de trabajo y definir medidas de prevención que puedan ser aplicadas en la práctica. De igual manera, se requerirá acompañamiento técnico en Seguridad y Salud en el Trabajo para orientar la actualización del SG-SST y garantizar que las herramientas propuestas respondan a las necesidades identificadas y a los requisitos aplicables.

En cuanto a los recursos tecnológicos y materiales, se utilizarán principalmente herramientas de fácil acceso para la elaboración, organización y conservación de la información. Los recursos económicos estarán destinados a las acciones que se deriven de la implementación de la propuesta, especialmente aquellas relacionadas con capacitación,

elementos de protección personal, señalización y otras medidas de intervención que sean priorizadas. De esta manera, los recursos planteados buscan facilitar la ejecución de la solución sin establecer requerimientos que resulten difíciles de asumir para una empresa pequeña.

Tabla 3.

Recursos necesarios para la ejecución de la solución

Tipo de recurso	Recurso requerido	Descripción
Humano	Gerente propietaria	Su participación permitirá facilitar el acceso a la información y documentación existente, tomar decisiones frente a las acciones propuestas y autorizar los recursos necesarios. Además, será fundamental para dar continuidad a las actividades definidas para el SG-SST.
Humano	Responsable o profesional con conocimientos en Seguridad y Salud en el Trabajo	Brindará el acompañamiento técnico necesario para realizar la evaluación inicial, actualizar la identificación de peligros y valoración de riesgos, estructurar el plan de trabajo, orientar el plan de capacitación y definir los mecanismos de seguimiento. Su participación deberá ajustarse a los requisitos legales aplicables a la empresa.
Humano	Trabajadores de Lavamatic	Participarán en la identificación de peligros y condiciones de trabajo a partir de su experiencia en las actividades que realizan. También serán la población principal de las actividades de capacitación y sensibilización y deberán participar en la aplicación de las medidas preventivas que se definan.

Técnico y documental	Documentación existente del SG-SST	Servirá como punto de partida para revisar el sistema elaborado anteriormente, determinar qué información continúa vigente y establecer cuáles documentos requieren actualización, ajuste o nueva elaboración.
Técnico y documental	Instrumentos y formatos del SG-SST	Se requerirán herramientas para registrar y hacer seguimiento a las actividades desarrolladas, entre ellas la evaluación inicial, la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, el plan de trabajo, el plan de capacitación, los registros de asistencia, las inspecciones y el reporte de condiciones inseguras.
Tecnológico	Equipo de cómputo y herramientas ofimáticas	Se utilizarán para elaborar y actualizar los documentos, matrices, planes, registros y demás herramientas necesarias para la ejecución de la propuesta. También facilitarán la organización y conservación de la información del SG-SST.
Material	Papelería y material para actividades de capacitación	Comprende los elementos básicos requeridos para desarrollar actividades de capacitación, registrar la participación de los trabajadores y apoyar la divulgación de información preventiva dentro de la empresa.
	Elementos de protección personal y	Su adquisición o reposición se determinará de acuerdo con los peligros identificados y la

Material y de seguridad	señalización requeridos	valoración de los riesgos. Estos recursos permitirán apoyar la implementación de medidas de prevención y control en las actividades que así lo requieran.
Institucional	Apoyo de la ARL	La empresa podrá solicitar acompañamiento y asesoría técnica a la ARL a la que se encuentra afiliada para apoyar actividades de promoción y prevención, capacitación y orientación en la gestión de los riesgos laborales, de acuerdo con los servicios disponibles.
Tiempo	Disponibilidad de la gerencia y los trabajadores	Se requerirán espacios dentro de la jornada laboral para realizar la revisión de las condiciones de trabajo, recopilar información, participar en capacitaciones y desarrollar las actividades necesarias para la implementación y seguimiento de la propuesta.
Económico	Presupuesto para la implementación de acciones prioritarias	La empresa deberá destinar recursos económicos de acuerdo con las necesidades identificadas durante el proyecto. Estos podrán utilizarse para capacitaciones que requieran apoyo externo, adquisición o reposición de elementos de protección personal, señalización y ejecución de medidas de intervención que impliquen inversión. El valor se determinará posteriormente según las acciones priorizadas.

Nota. Elaboración propia (2026).

4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuesto

4.1. Alcance final de la solución

La propuesta de intervención planteada para la lavandería Lavamatic tiene como alcance la reactivación, actualización y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), tomando como punto de partida el diagnóstico realizado sobre las condiciones actuales de la empresa y las necesidades identificadas durante el desarrollo del presente proyecto.

La solución comprende la revisión técnica de la documentación existente del SG-SST, la actualización de los documentos que requieran ajustes conforme a la normatividad colombiana vigente, la identificación y valoración de los peligros presentes en el proceso operativo, la formulación de controles orientados a disminuir los riesgos laborales y la estructuración de herramientas que permitan dar continuidad a la gestión preventiva dentro de la empresa.

Igualmente, el alcance contempla el diseño de un plan de capacitación dirigido a los trabajadores, la elaboración de un plan anual de trabajo, la definición de responsabilidades para la implementación del sistema, la formulación de indicadores de seguimiento, la programación de inspecciones de seguridad y la estructuración de mecanismos que faciliten el monitoreo y la mejora continua del SG-SST.

La propuesta también incluye la definición de los recursos humanos, técnicos, administrativos y económicos requeridos para su implementación, así como la elaboración del cronograma de ejecución y del presupuesto estimado, con el propósito de facilitar la planificación de las actividades y la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Es importante precisar que el presente trabajo tiene un alcance de formulación y planeación de la propuesta de intervención, por lo cual no comprende la implementación total del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ni la ejecución de todas las actividades planteadas. La puesta en marcha de la propuesta dependerá de la decisión de la empresa, de la disponibilidad de recursos y del compromiso de la gerencia para desarrollar las acciones establecidas.

Con la ejecución de la propuesta se espera que Lavamatic cuente con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo actualizado, organizado y acorde con las necesidades reales de la empresa, que facilite la identificación, evaluación y control de los riesgos presentes en sus procesos, fortalezca la cultura de prevención, contribuya al cumplimiento de la legislación vigente y promueva el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y del desempeño organizacional.

4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución

La implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo no depende únicamente de la elaboración de documentos o del cumplimiento de requisitos normativos. Su efectividad está directamente relacionada con la participación activa de las personas involucradas en cada uno de los procesos de la empresa y con la definición clara de las responsabilidades que debe asumir cada actor durante la ejecución de las actividades propuestas.

En este sentido, asignar responsables constituye un elemento fundamental para garantizar que las acciones previstas dentro del plan de intervención sean desarrolladas de manera organizada, oportuna y conforme a los objetivos establecidos. La definición de responsabilidades facilita la coordinación de las actividades, fortalece los procesos de

seguimiento, mejora la comunicación entre los diferentes niveles de la empresa y favorece la toma de decisiones durante la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, todo empleador debe definir, documentar y comunicar las responsabilidades relacionadas con el SG-SST, asegurando que cada persona conozca el papel que le corresponde dentro del sistema y participe activamente en su implementación, mantenimiento y mejora continua. Asimismo, la norma ISO 45001:2018 establece que el liderazgo y el compromiso de la alta dirección son aspectos fundamentales para garantizar el funcionamiento efectivo del sistema de gestión, promoviendo la participación de todos los trabajadores en el logro de los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio del Trabajo, 2015; ISO, 2018).

Teniendo en cuenta que Lavamatic es una empresa de carácter familiar con una estructura organizacional pequeña, la asignación de responsabilidades adquiere mayor importancia, ya que las decisiones administrativas, la disponibilidad de recursos y el seguimiento de las actividades dependen en gran medida de la participación directa de la gerente. No obstante, el éxito de la propuesta también requiere el compromiso de los trabajadores, el acompañamiento técnico del profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo y el apoyo permanente brindado por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

4.2.1. Responsables involucrados en la implementación de la propuesta

Para garantizar la adecuada ejecución de la propuesta de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se definieron los responsables que participarán durante cada una de las etapas del proceso. La participación de estos actores

permitirá desarrollar las actividades de manera coordinada, optimizar los recursos disponibles y facilitar el cumplimiento de las acciones propuestas.

- La gerente será la responsable de liderar la implementación de la propuesta, aprobar los recursos requeridos, realizar el seguimiento al cumplimiento del cronograma y promover el compromiso de los trabajadores con las actividades programadas.
- El profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo brindará el acompañamiento técnico durante la actualización del SG-SST, la elaboración y ajuste de la documentación, la identificación y valoración de los riesgos, el diseño de los programas de intervención y el seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente.
- La Administradora de Riesgos Laborales (ARL) apoyará el desarrollo de actividades de promoción y prevención, asesoría técnica, capacitación a los trabajadores y acompañamiento durante la implementación de los programas establecidos dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Los trabajadores participarán activamente en las capacitaciones, inspecciones de seguridad, identificación de peligros, reporte de condiciones inseguras y aplicación de las medidas preventivas definidas durante el desarrollo del proyecto, convirtiéndose en actores fundamentales para fortalecer la cultura de prevención dentro de la empresa.

Finalmente, el responsable designado para el SG-SST, una vez sea nombrado por la gerencia, tendrá la función de realizar el seguimiento permanente a la implementación del sistema, verificar el cumplimiento de las actividades programadas y mantener actualizada la

información documentada que hace parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla 4.

Responsables para la ejecución de la propuesta de fortalecimiento del SG-SST en

Lavamatic

Actividad	Responsable principal	Cargo	Apoyo	Producto o evidencia esperada
Designación del responsable del SG-SST	Gerencia	Gerente	Profesional SST	Acta de designación
Actualización del SG-SST	Profesional SST	Consultor SST	Gerencia	Documentación actualizada
Actualización de la matriz de peligros	Profesional SST	Consultor SST	Trabajadores	Matriz de peligros actualizada
Actualización del plan anual de trabajo	Profesional SST	Consultor SST	Gerencia	Plan anual aprobado
Diseño del programa de capacitación	Profesional SST	Consultor SST	ARL	Plan de capacitación
Ejecución de capacitaciones	ARL	Profesional de Promoción y Prevención	Profesional SST	Listados de asistencia y registros fotográficos
Socialización del SG-SST	Gerencia	Gerente	Profesional SST	Actas de socialización
Implementación de inspecciones de seguridad	Responsable SG-SST	Responsable designado	Trabajadores	Formatos diligenciados

Seguimiento de indicadores	Responsable SG-SST	Responsable designado	Gerencia	Indicadores actualizados
Actualización del plan de emergencias	Profesional SST	Consultor SST	Gerencia	Plan de emergencias actualizado
Seguimiento al uso de EPP	Responsable SG-SST	Responsable designado	Trabajadores	Registros de inspección
Evaluación de resultados	Gerencia	Gerente	Profesional SST	Informe de seguimiento
Implementación de acciones de mejora	Gerencia	Gerente	Responsable SG-SST	Plan de mejora

Nota. Elaboración propia (2026).

4.2.2. Análisis de la asignación de responsabilidades

La distribución de responsabilidades propuesta evidencia que la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo debe desarrollarse mediante un trabajo articulado entre la gerencia, el profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, la ARL y los trabajadores. Aunque la gerencia lidera el proceso y proporciona los recursos necesarios para su ejecución, el éxito de la propuesta depende del compromiso permanente de todos los participantes y de la adecuada coordinación de las actividades programadas.

La participación del profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo aporta el soporte técnico requerido para garantizar que la actualización documental y las acciones de intervención se desarrollen conforme a los requisitos establecidos por la legislación colombiana vigente. De igual manera, el acompañamiento de la ARL fortalece los procesos de capacitación, asesoría y promoción de la prevención, mientras que la participación activa

de los trabajadores facilita la identificación de condiciones de riesgo y la apropiación de las medidas preventivas implementadas.

En conjunto, la asignación de responsabilidades permite establecer una estructura organizacional clara para la ejecución de la propuesta, favoreciendo el seguimiento de las actividades, el control del cumplimiento y la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de Lavamatic.

4.3. Cronograma de ejecución

La implementación de la propuesta de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo requiere una adecuada planificación de las actividades que serán desarrolladas durante el proceso de intervención. En este sentido, la elaboración de un cronograma de ejecución constituye una herramienta de planificación que permite organizar de manera secuencial las actividades propuestas, establecer los tiempos estimados para su desarrollo, facilitar el seguimiento de su cumplimiento y optimizar la utilización de los recursos humanos, técnicos y administrativos necesarios para la ejecución del proyecto.

La programación de las actividades también permite identificar la relación existente entre cada una de las etapas de la propuesta, evitando retrasos durante su implementación y facilitando el cumplimiento de los objetivos establecidos. Asimismo, constituye un instrumento de control que permite verificar el avance del proyecto y realizar los ajustes que sean necesarios durante su ejecución.

Teniendo en cuenta las características de Lavamatic, el número de trabajadores, la disponibilidad de recursos y el alcance de la propuesta formulada, se estimó un período de ejecución de dieciséis (16) semanas, tiempo considerado suficiente para desarrollar las actividades planteadas de manera organizada, garantizando la participación de la gerencia,

los trabajadores, la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y el profesional responsable del acompañamiento técnico en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con base en lo anterior, en la Figura 4 se presenta el cronograma de ejecución de la propuesta, estructurado mediante un diagrama de Gantt, en el cual se relacionan las actividades programadas y el tiempo estimado para el desarrollo de cada una de ellas.

El cronograma evidencia una secuencia lógica de implementación, iniciando con la designación del responsable del SG-SST y la actualización de la documentación existente, actividades que constituyen la base para el desarrollo de las etapas posteriores. Una vez fortalecida la estructura documental, se contempla la actualización de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, la formulación del plan anual de trabajo y el diseño del programa de capacitación, permitiendo posteriormente desarrollar las actividades de formación, socialización e implementación de los mecanismos de seguimiento y control.

Finalmente, las últimas semanas del cronograma se destinan a la evaluación de los resultados obtenidos y a la formulación de acciones de mejora, con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos y establecer estrategias que favorezcan la continuidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la empresa. Esta planificación permite desarrollar la propuesta de manera organizada, garantizando la articulación entre las diferentes actividades y facilitando el seguimiento permanente del proceso de implementación.

4.4. Presupuesto

La implementación de la propuesta de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo requiere la disponibilidad de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, materiales y administrativos que permitan desarrollar las actividades programadas de manera eficiente y conforme a los objetivos planteados. La adecuada planificación financiera constituye un elemento fundamental para garantizar la viabilidad de la propuesta, facilitar la toma de decisiones por parte de la gerencia y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios durante cada una de las etapas del proceso de implementación.

Con el propósito de estimar la inversión requerida para la ejecución del proyecto, se realizó la identificación y valoración de los recursos necesarios, considerando las actividades definidas en el plan de intervención y las necesidades identificadas durante el diagnóstico de la empresa. Los valores presentados corresponden a una proyección elaborada en pesos colombianos (COP) y representan una estimación de los costos asociados a la implementación de la propuesta.

En primer lugar, se presenta el presupuesto detallado de los recursos requeridos para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas. Posteriormente, se expone un resumen consolidado por categorías presupuestales, el cual permite visualizar de manera general la distribución de la inversión necesaria para la implementación del proyecto.

Tabla 5.

Presupuesto detallado para la ejecución de la propuesta de fortalecimiento del SG-SST en Lavamatic

Categoría	Recurso requerido	Cantidad	Valor unitario (COP)	Valor total (COP)
Recurso humano	Profesional Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo (acompañamiento técnico durante la implementación)	Honorario Global	\$4.500.000	\$4.500.000
	Acompañamiento técnico de la ARL	1	Sin costo	\$0
	Participación de la gerente	1	Recurso propio	\$0
	Participación de los trabajadores	7	Recurso propio	\$0
Materiales y papelería	Carpetas, archivadores y separadores	5	\$20.000	\$100.000

	Papelería e impresiones	1	\$200.000	\$200.000
	Formatos para inspecciones, capacitaciones, entrega de EPP y seguimiento	1	\$120.000	\$120.000
Señalización	Señalización preventiva, reglamentaria, informativa y de emergencia	15	\$22.000	\$330.000
Elementos de Protección Personal	Dotación y reposición de elementos de protección personal para los trabajadores	7	\$120.000	\$840.000
Capacitación	Material didáctico para capacitación	1	\$150.000	\$150.000
	Material audiovisual y apoyo logístico	1	\$120.000	\$120.000
Transporte	Desplazamientos del profesional SST (8 visitas técnicas)	8	\$35.000	\$280.000
Tecnología	Computador	1	Recurso existente	\$0
	Impresora	1	Recurso existente	\$0
	Acceso a internet	1	Recurso existente	\$0
	Video beam	1	Recurso existente	\$0
Recursos locativos	Espacio para reuniones y capacitaciones	1	Recurso existente	\$0
Imprevistos	Fondo destinado para contingencias (aprox. 5 %)	1	\$332.000	\$332.000
	TOTAL GENERAL			\$6.972.000

Nota. Elaboración propia (2026).

Tabla 6.

Resumen general del presupuesto por categorías

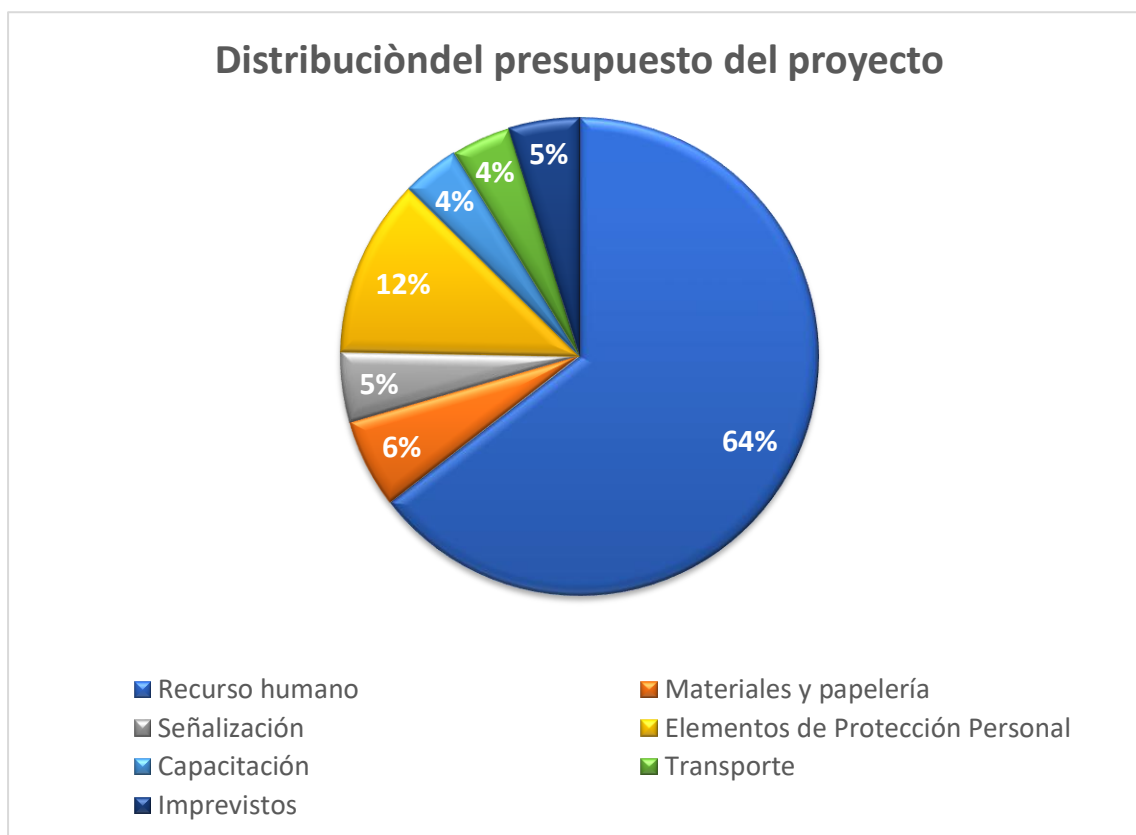
Categoría	Valor (COP)	Participación (%)
Recurso humano	\$4.500.000	64.54 %

Materiales y papelería	\$420.000	6,02 %
Señalización	\$330.000	4,73 %
Elementos de Protección Personal	\$840.000	12,05 %
Capacitación	\$270.000	3,87 %
Transporte	\$280.000	4,02 %
Tecnología	\$0	0,00 %
Recursos locativos	\$0	0,00 %
Imprevistos	\$332.000	4,76 %
TOTAL GENERAL	\$6.972.000	100 %

Nota. Elaboración propia (2026).

Figura 5.

Distribución porcentual del presupuesto para la implementación de la propuesta de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Lavamatic.



Nota. Elaboración propia (2026).

El presupuesto estimado para la implementación de la propuesta evidencia que la mayor inversión corresponde al recurso humano, específicamente a los honorarios globales del profesional especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, quien brindará el acompañamiento técnico durante las dieciséis (16) semanas previstas para la ejecución del proyecto. Este valor contempla la asesoría especializada requerida para la actualización documental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la identificación y valoración de los riesgos, la elaboración de los documentos técnicos, el diseño de los programas de intervención, el acompañamiento durante la implementación de las actividades propuestas y el seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos. Por tratarse de un servicio de consultoría externa, el costo fue estimado como un honorario global que cubre todas las actividades técnicas contempladas dentro de la propuesta.

Por otra parte, la inversión destinada a elementos de protección personal, materiales, señalización, capacitación, transporte e imprevistos complementa las actividades necesarias para fortalecer la gestión preventiva dentro de Lavamatic. Asimismo, se evidencia que la empresa cuenta con recursos tecnológicos y locativos propios, como equipos de cómputo, impresora, acceso a internet y espacios físicos para reuniones y capacitaciones, lo que reduce significativamente los costos asociados a la implementación de la propuesta.

En términos generales, el presupuesto proyectado demuestra que la ejecución de la propuesta es económicamente viable, ya que la inversión estimada de \$6.972.000 COP resulta proporcional a los beneficios esperados en materia de prevención de riesgos laborales, cumplimiento de la normatividad vigente, fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y mejoramiento de las condiciones de trabajo de los colaboradores de la empresa. En consecuencia, la asignación adecuada de estos recursos permitirá desarrollar las

actividades planteadas dentro del cronograma de ejecución y contribuir al fortalecimiento de la gestión preventiva y la sostenibilidad de Lavamatic.

Referencia

1. ISO. (2018). ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
2. Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015.
3. Organización Internacional del Trabajo. (2023). *The fundamental conventions on occupational safety and health*. International Labour Organization.