



INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO “SIMON RODRIGUEZ”

TRABAJO DE GRADO

METODO DE TRABAJO SEGURO

PRESENTA:

KAREN IVOON ZUÑIGA MONTAÑO

ASESORA DEL TRABAJO:

SONNIA MARIA VIVEROS ANDRADES

SANTIAGO DE CALI, NOVIEMBRE 2025

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Introducción	4
PROBLEMA	5
JUSTIFICACION	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
MARCO REFERENCIAL.....	7
Definición.....	13
DISEÑO METODOLOGICO	19
RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA.....	19
METODO O ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANALISIS.....	21
10 RECURSOS DISPONIBLES.....	22
Los recursos fueron	22
11 ESQUEMA TEMATICO	22
ANEXO:.....	25

Resumen

El trabajo de mesero es esencial en el sector gastronómico, ya que estos profesionales reciben a los clientes, toman pedidos, sirven alimentos y garantizan una experiencia satisfactoria. Este oficio, que se originó en Francia y llegó a Colombia a finales del siglo XIX, se ha consolidado como una ocupación clave en hoteles, restaurantes y cafeterías, con una demanda constante en ciudades como Bogotá, Medellín y Cartagena. También es con el fin de identificar y evaluar los riesgos laborales de los meseros. El objetivo del trabajo es generar una estrategia, para disminuir los accidentes en el lugar de trabajo de los meseros dentro del establecimiento.

Para cumplir este propósito, se planearon varios objetos específicos: aplicar encuestas para identificar los riesgos laborales, investigar la historia y origen de la profesión de meseros, evaluar los riesgos locativos y ergonómicos, determinar tareas del oficio y determinar un plan de trabajo seguro.

Se aplicó una encuesta a 15 empleados de la empresa ASIGNAR S.A.S, cuyos resultados permitieron reconocer los riesgos más frecuentes. Entre los Hallazgos, los meseros identificaron como riesgos principales la exposición a virus y hongos, seguidos por riesgos ergonómicos por el levantamiento de pesos, problemas de comunicación, necesidad de implantar correctamente los EPP, riesgo locativo como piso en mal estado, entre otros.

Introducción

El trabajo de mesero es una de las actividades más representativas dentro del sector gastronómico y hotelero, ya que estos trabajadores cumplen un papel fundamental en la atención al cliente, el servicio en mesa y la operación general de los establecimientos. A pesar de su importancia, esta labor implica una serie de riesgos laborales que, de no ser gestionados adecuadamente, pueden afectar la salud, la seguridad y el desempeño de los trabajadores. Entre los riesgos más frecuentes se encuentran los locativos, biomecánicos, biológicos y físicos, los cuales pueden desencadenar accidentes o enfermedades laborales si no se establecen medidas preventivas.

En el presente trabajo, se encontrará toda la parte conceptual, el objetivo genérale y los objetivos específicos, los cuales originan el trabajo junto a la identificación de riesgos y la elaboración de un plan preventivo. Posteriormente se incluye una encuesta aplicada a 15 colaboradores, donde el resultado permite identificar los riesgos más comunes a los que están expuestos los trabajadores.

El trabajo continuo con un análisis de cargo de meseros, describiendo sus funciones, las actividades críticas del puesto y los peligros asociados, como caídas, golpes, quemaduras, estrés y postura inadecuada. En el apartado teórico, se detalla la historia y evolución del oficio, tanto en el mundo como en Colombia, junto con

información sobre salarios, categorías laborales, funciones de cargo relacionados y denominaciones del oficio en distintos países

PROBLEMA

¿COMO MIMIMIZAR EL RIESGO LOCATIVO EN LAS EMPRESA DE MESEROS?

Para minimizar el riesgo locativo en las empresas, es fundamental implementar medidas preventivas y correctivas. Esto incluye:

Contar con escaleras y rampa en buen estado

Contar con una señalización adecuada si estas realizando algún tipo de aseo

Dar capacitación a los colaboradores de la empresa para que eviten correr, mientras realizan sus labores.

No utilizar el teléfono y computador mientras estas utilizando las escaleras, y siempre utilizar el lado derecho para bajar.

JUSTIFICACION

La carrera nos permite identificar los riesgos laborales de los trabajadores por medio de un método de trabajo seguro, y me decidí por el tema porque así ayudo a la empresa a que disminuya la accidentalidad para los meseros de la empresa ASIGNAR S.A.S

OBJETIVO GENERAL

Generar una estrategia, para disminuir los accidentes en el lugar de trabajo de los meseros

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Realizar una revisión bibliográfica, sobre la historia y origen de los meseros

Aplicar una encuesta sobre el riesgo que presentan los meseros en la empresa

Identificar las tareas críticas sobre el método de trabajo seguro

Diseñar el plan de trabajo para minimizar los riesgos laborales de la empresa

MARCO REFERENCIAL

Un mesero es el profesional encargado de recibir a los comensales en establecimientos gastronómicos, tomar sus órdenes y servirles alimentos y bebidas, garantizando una experiencia satisfactoria durante toda su estadía. Este rol va más allá de simplemente llevar platos a la mesa; implica ser el principal punto de contacto entre el cliente y el establecimiento, asesorando sobre el menú y asegurando que todo funcione correctamente durante el servicio.

En Colombia, este cargo tiene una demanda constante en el sector de la hospitalidad y gastronomía, con salarios que oscilan entre \$1.320.000 y \$3.000.000 mensuales. Para destacar en esta profesión, necesitará desarrollar habilidades específicas de servicio al cliente, conocimientos sobre alimentos y bebidas, y en algunos casos, dominio de idiomas extranjeros. Si te interesa un trabajo dinámico donde puedas interactuar con personas y formar parte de la creciente industria gastronómica colombiana, continúa leyendo para descubrir todo lo que necesitas saber.

Salario de un Mesero en Colombia

El salario promedio de un mesero en Colombia es de aproximadamente \$1.689.000 mensuales, aunque puede variar significativamente según diversos factores. Los meseros principiantes suelen comenzar con el salario mínimo más propinas, mientras que profesionales experimentados en establecimientos de alta categoría pueden alcanzar hasta \$3.000.000 mensuales.

Las ciudades con mejores remuneraciones son Bogotá, Cartagena y Medellín, especialmente en zonas turísticas y restaurantes de categoría alta. Factores que influyen en el salario incluyen el tipo de establecimiento (hoteles 5 estrellas y restaurantes exclusivos pagan mejor), la experiencia acumulada, el dominio de idiomas extranjeros y las habilidades especializadas como barista.

\$1.320.000

Promedio

\$3.000.000

¿Qué es un camarero en España?

Los camareros preparan las mesas en un restaurante antes de que lleguen los clientes, toman pedidos, sirven la comida y la bebida, y limpian las mesas. También preparan la factura de la comida y realizan el cobro. Los camareros trabajan en establecimientos de restauración, tales como restaurantes, cafeterías, etc.

¿Cómo se llama el ayudante?

En general, los comises, igualmente denominados aprendices o ayudantes de mozos, se encargaban de retirar los platos de las mesas y, según los recuerdos de los trabajadores, solían tener cuatro o cinco mesas a su cargo.

¿Qué significa en España?

1. m. y f. Persona que sirve en los hoteles, bares, cafeterías u otros establecimientos análogos, y también en los barcos de pasajeros.

¿Cómo se dice mesero en otros países?

Mozo (Argentina), garzón (Chile), mesero (México) y mesonero (Venezuela).

¿Cómo se le llama a la persona que te recibe en un restaurante?

Hosts o recepcionista

En los restaurantes de categoría esta persona se encarga de recibir a los clientes en la entrada, de revisar si han hecho una reservación o de anotarlos en la lista de espera para obtener una reservación, también puede indicarles a los clientes que mesa pueden tomar.

¿Cómo se dice mozo o camarero?

También se llama mozo al camarero y al criado. Quien se dedica a atender las mesas en un restaurante o bar, en este marco, trabaja como mozo.

¿Cómo se llama el jefe de camarero?

El maître (/metr^e/) (forma abreviada de maître hotel, literalmente 'maestro de sala'), o metre, es un camarero especializado en restaurantes u hoteles, generalmente de alta posición, responsable de planificar, organizar, desarrollar, controlar y gestionar las actividades que se realizan en la prestación del servicio ...

¿Qué es un Comise?

Un “comís” es el asistente profesional de cocina que trabaja bajo la supervisión del chef. El término proviene del francés que significa “asistente”. Es el responsable de varias tareas en la cocina, como preparar ingredientes, cocinar los alimentos y limpiar después del servicio.

¿Qué es un Comís de salón?

COMIS: Es el auxiliar del mozo, debe retirar las comidas de la cocina y asistir al mozo para servir las, trasladar el carro, tanto de fiambres como de postres, al lugar que el mozo le indique y colaborar con éste manteniendo el carro en condiciones, como asimismo el aparador con sus diferentes elementos.

¿Cuánto se le paga a un camarero en España?

El salario mensual para el nivel básico de Camareros de mesas oscila entre 831 € y 1.305 €. Tras 5 años de experiencia laboral, sus ingresos oscilarán entre 933 € y 1.460 € al mes.

¿Cuánto cobra en España?

¿Cuánto gana un Camarero en España? El salario camarero promedio en España es de € 18.992 al año o € 9,74 por hora. Los cargos de nivel inicial comienzan

con un ingreso de € 16.200 al año, mientras que profesionales más experimentados perciben hasta € 23.127 al año.

¿Qué categoría profesional es un camarero?

Grupo profesional I: jefe de Restaurante o Sala, Segundo jefe de Restaurante o Sala. Grupo profesional II: jefe de Sector, Camarero, Barman, Sumiller y Supervisor de «Catering» o Colectividades. Grupo profesional III: Ayudante de Camarero. Grupo profesional IV: Auxiliar de Colectividades.

¿Cuántos platos puede llevar?

Dos en la mayoría de los casos; tres, cuando el camarero apura.

¿Qué le toca hacer?

Suelen trabajar en restaurantes, bares y hoteles. Esto implica la preparación de mesas, servir alimentos o bebidas y aceptar pagos. Preparar mesas con manteles limpios y cubiertos, vajilla y cristalería de mesas. Recibir a los clientes y presentarles los menús y las cartas de bebidas.

¿Cuántas mesas pueden servir un camarero?

RESPUESTA: De manera genérica, todo depende del tipo de establecimiento y hasta del tipo de mesa a servir –no es lo mismo servir consumiciones que cenas o comidas– de tres a cuatro mesas (estaríamos hablando de alrededor de 20 personas como máximo) para dar un buen servicio.

¿Qué es una Hostess?

Las funciones de unos hosts son principalmente dar la bienvenida a los huéspedes al hotel y llevar a cabo el registro para posteriormente hacerles entrega de las llaves de la habitación. Además de ofrecerles diversas actividades que se realicen y ayudarles en todas las dudas y necesidades que requieran los clientes.

¿Qué es el camarero de barra?

Un camarero de barra es la persona que debe estar principalmente preparado para servir bebidas o raciones de comida pequeñas destinadas a consumirse en la barra del bar.

¿Por qué se dice camarero?

La palabra "camarero" viene del latín camarerías y significa "criado, el que atiende en hoteles, bares o restaurantes". Sus componentes léxicos son: cámara (habitación principal), más el sufijo -ero (pertenencia, profesión)

¿Qué es ser un mesero?

Un mesero es un profesional de la industria de la hostelería que trabaja en restaurantes, bares y otros establecimientos de comida. Su principal función es atender a los clientes, tomar sus pedidos, servir alimentos y bebidas, y garantizar una experiencia agradable en el restaurante

¿Cuál es la importancia en la industria de la hostelería?

Los meseros son de gran importancia en la industria de la hostelería, ya que son la cara visible de un restaurante o establecimiento similar. Su servicio afecta directamente la experiencia del cliente y puede influir en la reputación y el éxito del negocio.

Definición

Un mesero se define como un profesional de la hostelería que se encarga de atender a los clientes en restaurantes y bares, tomando pedidos, sirviendo alimentos y bebidas, y garantizando una experiencia positiva para los comensales.

Según la real academia española (rae), un mesero es una persona encargada de atender a los clientes en un restaurante.

¿Dónde nacen los primeros meseros en la empresa?

El primer país donde nacen los meseros en la empresa es Francia especialmente en París. En 1765, se abrió el primer restaurante moderno, conocido como "EL BOTIN", donde se ofrecía comida en mesas individuales y se servían platos con propiedades restauradora. Este concepto sentó las bases para la evolución de las empresas

¿Qué ley habla de los meseros en Colombia?

En Colombia, no existe una ley única y exclusiva que regule únicamente la labor de los meseros, pero sí hay normas laborales generales y decretos específicos que los

protegen y regulan sus condiciones de trabajo. A continuación, te resumo las más relevantes:

1. Código Sustantivo del Trabajo (CST)

Es la norma principal que rige las relaciones laborales en Colombia, y aplica a los meseros como a cualquier otro trabajador formal. Incluye temas como: Contrato de trabajo, Jornada laboral (máximo 8 horas diarias, 44 semanales), Salario mínimo y pago de horas extras, Seguridad social (salud, pensión, ARL), Vacaciones, licencias, prestaciones sociales (prima, cesantías, etc.). Referencia legal: Código Sustantivo del Trabajo – Ley 141 de 1961

2. Decreto 2616 de 2013 – Trabajo por horas

Muchos meseros trabajan por horas o de forma intermitente. Este decreto permite que los trabajadores sean afiliados a seguridad social proporcionalmente a su tiempo laborado. Útil para meseros que trabajan de forma parcial o por días.

3. Ley 789 de 2002 – Propinas

Esta ley reconoce las propinas como un ingreso voluntario dado por el cliente, pero no hace parte del salario del mesero. Establece que: Las propinas son voluntarias. Deben ser entregadas a los trabajadores del establecimiento (como meseros). No se deben tener en cuenta para liquidaciones laborales (como cesantías, prima, etc.).

Ley 1581 de 2012 (protección de datos) si el mesero maneja información de clientes.

Normas del Ministerio de Salud sobre manipulación de alimentos y atención al público.

¿Desde qué años existen en Colombia?

La ocupación de mesero (también conocido como camarero o saloner) existe en Colombia desde hace más de un siglo, aunque no hay un año exacto documentado en el que surgiera como profesión formal. Sin embargo, su origen está ligado al desarrollo de la vida urbana, los cafés, restaurantes y hoteles, que empezaron a expandirse en el país a finales del siglo XIX y principios del siglo XX. Origen del oficio de mesero en Colombia Finales del siglo XIX - Inicios del siglo XX

Con la urbanización de ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y Cartagena, comenzaron a aparecer cafés, fondas, tabernas y restaurantes.

Estos establecimientos necesitaban personas que sirvieran comida y bebida a los clientes: nacen así los primeros meseros en Colombia.

Influencia fuerte de la cultura europea, especialmente francesa y española, donde ya existía esta figura en restaurantes y hoteles. Décadas de 1920 a 1950 El turismo y el hotelería crecieron.

Se volvieron comunes los hoteles con servicio de restaurante, especialmente en zonas como Cartagena, Santa Marta y Bogotá. Aparece el rol del mesero como un trabajo habitual, aunque en muchos casos era informal.

Formalización del trabajo de mesero

1950-1961 – Código Sustantivo del Trabajo

El Estado colombiano empieza a regular formalmente el trabajo asalariado.

Entra en vigencia el Código Sustantivo del Trabajo (Ley 141 de 1961), que protege los derechos de los meseros como trabajadores dependientes.

2002 – Ley 789 (propinas)

Reconoce legalmente las propinas como un ingreso voluntario del cliente, que debe entregarse al personal de servicio (meseros), pero que no hace parte del salario.

En resumen:

Etapas Acontecimiento clave

Finales del siglo XIX Aparecen fondas y cafés con servicio de mesa en las ciudades

1900-1950 Expansión del turismo y la vida urbana; se consolida el oficio de mesero

1961 código Sustantivo del Trabajo protege legalmente a los meseros

2002 ley 789 regula el uso y entrega de propinas

CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO

El Código Sustantivo del Trabajo (CST) es un cuerpo legal colombiano que regula las relaciones laborales individuales y colectivas. Fue expedido por el Decreto 2663 de 1950 y ha sido reformado en múltiples ocasiones desde entonces.

¿Qué contiene el Código Sustantivo del Trabajo?

El CST se divide en tres libros principales:

Libro Primero: Relaciones individuales de trabajo

Contrato de trabajo

Obligaciones de empleadores y trabajadores

Jornada laboral

Salario

Vacaciones, licencias, descansos, etc.

Libro Segundo: Relaciones colectivas del trabajo

Sindicatos

Convenciones colectivas

Huelga

Negociación colectiva

Libro Tercero: Derecho procesal laboral (parcialmente derogado por el Código
Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social – Ley 712 de 2001)

¿Para qué sirve?

Este código establece:

Los derechos y deberes tanto de trabajadores como de empleadores.

Las condiciones mínimas de trabajo (como salario mínimo, jornada máxima, vacaciones, etc.).

Los procedimientos para resolver conflictos laboran

DISEÑO METODOLOGICO

RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA

De un universo de 30 meseros, se aplicó la encuesta a una muestra de 15 empleados de la empresa ASIGNAR S.A.S. En dicha encuesta debían identificar, el riesgo al que más se encuentran expuestos en su lugar de trabajo.

Los colaboradores respondieron lo siguiente:

Cuál es el principal riesgo que enfrentan en el lugar de trabajo

Y los 15 contestaron virus y hongos

Cuál es la causa más común del riesgo musco esquelético

Y 10 personas contestaron, levantamiento de peso

Como se puede lograr una buena comunicación entre meseros y clientes

Y 8 personas contestaron trato formal

Como se puede disminuir la accidentalidad en la empresa

10 personas contestaron, implementar los elementos de protección

Los pisos pasillos y escalera se encuentran en buen estado

8 personas contestaron superficies

El lugar de trabajo se encuentra con buena señalización

10 personas contestaron zona de riesgo

El lugar de trabajo se encuentra con almacenamiento adecuado

8 personas contestaron caídas

Las condiciones sanitarias de la empresa se mantienen limpia

8 personas contestaron lavandería de loza

Como se siente con el trato recibido por parte de su jefe

15 personas contestaron que bien

METODO O ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANALISIS

Actividad cargo	Objetivo del método	Tareas principales	Peligros identificados
<p>Mesero o camarero Profesional encargado de atender a los clientes en restaurantes, bares y hoteles, tomando pedidos, sirviendo alimentos y bebidas, garantizando una experiencia agradable y segura.</p>	<p>Establecer un procedimiento de trabajo seguro que minimice los riesgos locativos, físicos y ergonómicos en las labores diarias del mesero, protegiendo su integridad y la de los clientes.</p>	<p>Atender y recibir a los clientes. Tomar pedidos y servir alimentos y bebidas. Mantener la limpieza y el orden de mesas y áreas de servicio. Transportar bandejas, platos y utensilios. Realizar cobros y atender solicitudes especiales.</p>	<p>Caídas por pisos mojados o deslizantes. Golpes y choques con objetos o personas. Cortes por manejo de utensilios o cristalería. Quemaduras por líquidos o alimentos calientes. Sobreesfuerzo físico o posturas inadecuadas. Estrés laboral o fatiga por sobrecarga de trabajo. Riesgos locativos (mal estado de escaleras o rampas).</p>

10 RECURSOS DISPONIBLES

Los recursos fueron:

Humanos: los trabajadores de la empresa

Económico: en transporte

11 ESQUEMA TEMATICO

Corresponde a la estrategia que se llevará a cabo para resolver el problema

Dotar materiales necesarios a los trabajadores, como capacitar a los colaboradores de tener el calzado adecuado

Suministrar los materiales necesarios para evitar los riesgos laborales

Asegurarse de que los empleados conozcan y sigan los procedimientos operativos

Fomentar canales abiertos para que los empleados informen de condiciones inseguras

Proveer información de cómo manipular objetos corto punzante y frágil

Mantener los pisos libres de derrames grasas u otros obstáculos para prevenir caídas

Asegurar el correcto mantenimiento de las instalaciones (eléctricas, gas) y los equipos que se utilizan como la cafetera

No mezclar productos químicos de limpieza con alimentos

Capacitar a los trabajadores en el manejo seguro del electrodoméstico

Realizar exámenes médicos regulares para monitorear la salud de los empleados

Bibliografía

chagpt. (2025). *cita bibliografica*. cali.

gpt, c. (1 de diciembre de 2025). *cha gpt*. Obtenido de cha gppt:

<http://www.chatgpt>

gpt, c. (1 de diciembre de 2025). *chat gpt*. Obtenido de chat gpt: <http://www.chat>

[gpt.com](http://www.chatgpt.com)

(goolgle, 2025)

Bibliografía

chagpt. (2025). *cita bibliografica*. cali.

goolgle. (1 de dicimbre de 2025). *goolgle*. Obtenido de goolge:

<http://www.bing.com/search?pglt>

gpt, c. (1 de diciembre de 2025). *cha gpt*. Obtenido de cha gppt:

<http://www.chatgpt>

gpt, c. (1 de diciembre de 2025). *chat gpt*. Obtenido de chat gpt: <http://www.chat>

[gpt.com](http://www.chatgpt.com)

ANEXO:

Encuesta sobre el riesgo locativo

¿COMO MINIMIZAR EL RIESGO LOCATIVO EN UNA EMPRESA DE
MESEROS?

Cuál es el principal que enfrentan los meseros en el lugar de trabajo

Locativo

Virus y hongos

Iluminación

Cuál sería la causa más común del riesgo musco esquelético en un trabajador

Levantamiento de peso

Postura inadecuada

Realizar movimiento repetitivo

Como se puede lograr una buena comunicación entre meseros y clientes

Trato formal

Lenguaje firme

Gestos amables

Cómo puedo disminuir la accidentalidad en la empresa de meseros

Implementar los (elementos de protección personal) EPP

Brindar capacitación sobre el uso adecuado del EPP

Asegurarse de que los colaboradores estén utilizando los elementos adecuados.

Los pisos, pasillos y escaleras se encuentran en buen estado

Superficies

Resbalosa

Desniveles

El lugar de trabajo se encuentra con una buena señalización

Zona de riesgos

Ruta de evacuación

Ninguna de las anteriores

El lugar do se encuentra con un almacenamiento adecuado para la prevención
de:

Caídas

Derrumbes

Bloqueo de ruta de circulación

Las condiciones sanitarias de la empresa se mantienen limpias como:

Lavandería de loza

Comedores

Pasillos

Pregunta abierta: se capacita al personal en el uso correcto de las instalaciones
y en la identificación de riesgo locativo

Como se siente con el trato recibido, de parte de su jefe inmediato

Buena

No tenemos buena comunicación

Siempre me está gritando

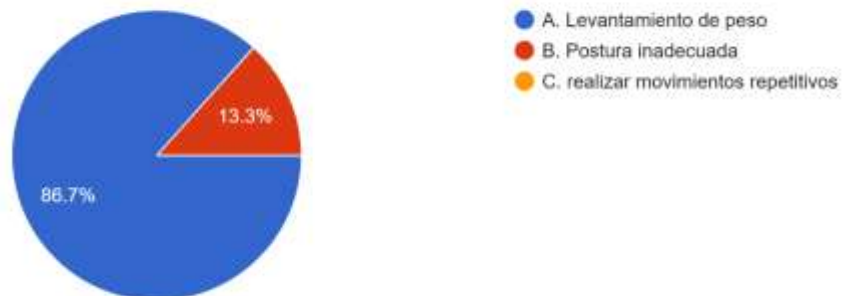
¿Cuál es el principal riesgo que enfrentan los meseros en el lugar de trabajo?

15 respuestas



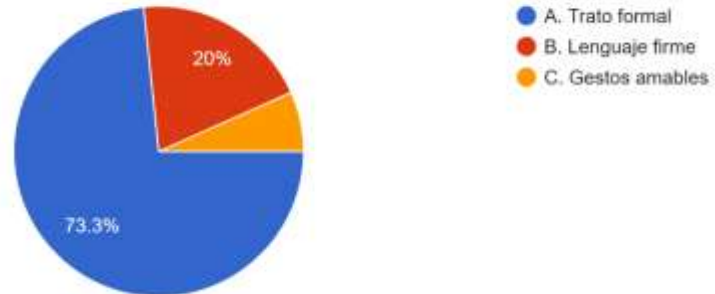
¿Cuál sería la causa más común del riesgo musculo esquelético en el lugar de trabajo?

15 respuestas



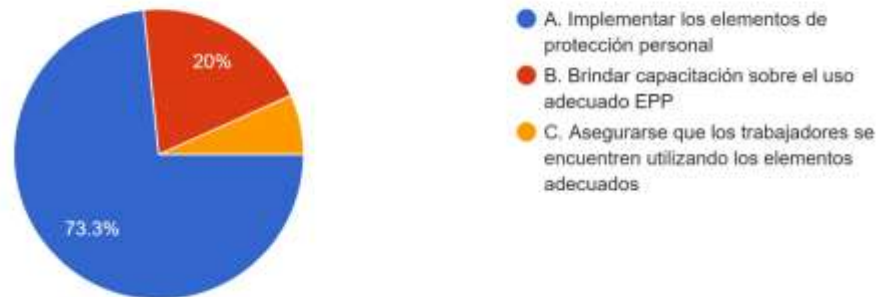
¿Como se puede lograr una buena comunicación entre meseros y clientes?

15 respuestas



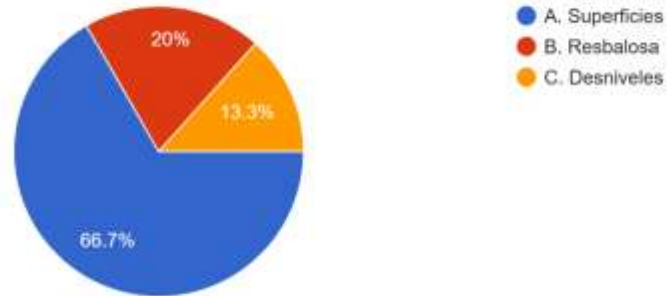
¿Como puedo disminuir la accidentalidad en la empresa de meseros?

15 respuestas



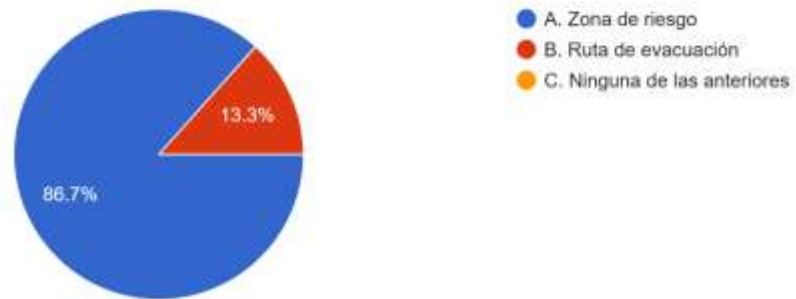
Los pisos, pasillos y escaleras se encuentran en buen estado

15 respuestas



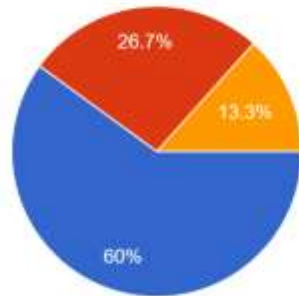
El lugar de trabajo se encuentra con buena señalización

15 respuestas



El lugar de trabajo se encuentra con un almacenamiento adecuado para la prevención de:

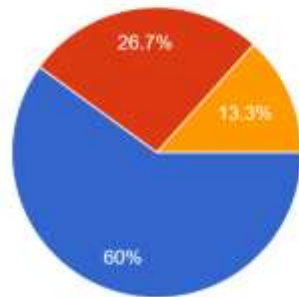
15 respuestas



- A. Caldas
- B. Derrumbe
- C. Bloqueo de la ruta de circulación

Las condiciones sanitarias de la empresa se mantienen limpias como:

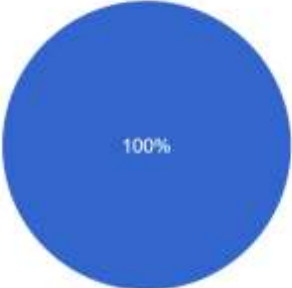
15 respuestas



- A. Lavandería de loza
- B. Comedores
- C. Pasillos

Como se siente con el trato recibido por parte de su jefe inmediato

15 respuestas



- A. Buena
- B. No tenemos comunicacion asertiva
- C. La comunicaci3n no es constante