

**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL SG  
– SST AGENCIA SOL Y DESTINOS**  
Proposal for optimizing the OHSS for sol  
and destinations agency

**Yessenia Carvajal Montoya**  
[ycarvajalm@poligran.edu.co](mailto:ycarvajalm@poligran.edu.co)  
Institución Universitaria Politécnico Gran  
colombiano Escuela de Sociedad, Cultura y  
Creatividad Estudiante Especialización en Gerencia  
de la Seguridad y Salud en el Trabajo

**Shirley Carolina Mesa León**  
[scamesal@poligran.edu.co](mailto:scamesal@poligran.edu.co)  
Institución Universitaria Politécnico Gran  
colombiano Escuela de Sociedad, Cultura y  
Creatividad Estudiante Especialización en Gerencia  
de la Seguridad y Salud en el Trabajo

**Fadia Mustafa Angulo**  
[fmustafa@poligran.edu.co](mailto:fmustafa@poligran.edu.co)  
Institución Universitaria Politécnico Gran  
colombiano Escuela de Sociedad, Cultura y  
Creatividad Estudiante Especialización en Gerencia  
de la Seguridad y Salud en el Trabajo

**Margarita Dueñas Malaver**  
[mdeduenasm@poligran.edu.co](mailto:mdeduenasm@poligran.edu.co)  
Institución Universitaria Politécnico Gran  
colombiano Escuela de Sociedad, Cultura y  
Creatividad Estudiante Especialización en Gerencia  
de la Seguridad y Salud en el Trabajo

**Farid Andrés Patiño Cortez**  
[fanpatinoc@poligran.edu.co](mailto:fanpatinoc@poligran.edu.co)  
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano  
Escuela de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Docente  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud  
en el Trabajo

Recepción: 19.11.2025  
Aceptación: 06.12.2025

Cite este artículo como:

Carvajal, Y., Mesa, S., Mustafa, F., Dueñas, M. y Patiño, F. (2025) Propuesta de optimización del SG – SST Agencia Sol y Destinos. Revista de sociedad Cultura y Creatividad.

### Resumen

La agencia de viajes Sol y Destinos S.A.S., es una empresa del sector turismo fundada en Medellín en el año 2008, actualmente cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) desactualizado, por lo cual se requiere de un proceso de optimización del sistema debido a que el actual genera riesgos frente al cumplimiento

normativo y limita la efectividad de las medidas de prevención laboral. La presente consultoría tiene como objetivo optimizar el SG-SST dando cumplimiento a los estándares mínimos y la normatividad vigente, específicamente la resolución 0312 de 2019, basado en los principios de mejora continua establecidos en el ciclo PHVA. La metodología contempla un diagnóstico inicial de los estándares mínimos, evaluación de riesgos laborales, así como la revisión de literatura científica reciente donde se evidencien mejores prácticas en el SG-SST en el sector servicios y de turismo. Como resultados se esperan identificar brechas del sistema para proponer un plan con enfoque en la mejora continua e implementar estrategias de mitigación del riesgo. En conclusión, el fortalecimiento del SG-SST permitirá aumentar el bienestar de los trabajadores, mejorar la productividad y garantizar la sostenibilidad organizacional.

#### Palabras clave

SG – SST, PHVA, Optimización, Mejora Continua, Turismo.

#### Abstract

The travel agency Sol y Destines S.A.S., a tourism company founded in Medellin in 2008, currently has an outdated occupational health and safety management system (OHSMS). Therefore, a system optimization process is required, as the current system generates risks regarding regulatory compliance and limits the effectiveness of occupational prevention measures. The objective of this consultancy is to optimize the OHSMS in compliance with minimum standards and current regulations, specifically Resolution 0312 of 2019, based on the principles of continuous improvement established in the PDCA cycle. The methodology includes an initial diagnosis of minimum standards, an assessment of occupational risks, as well as a review of recent scientific literature that demonstrates best practices in the OHSMS in the services and tourism sectors. The results are expected to identify gaps in the system in order to propose a plan focused on continuous improvement and implement risk mitigation strategies. In conclusion, strengthening the SG-SST will increase worker well-being, improve productivity, and ensure organizational sustainability.

#### Keywords:

OHSS, Optimization, Continuous Improvement, Tourism.

## INTRODUCCIÓN

La Agencia Sol y Destinos S.A.S. es una empresa prestadora de servicios turísticos fundada en 2008 en la ciudad de Medellín, con una sede adicional en Santa Rosa de Osos. Su actividad principal, se centra en la organización, diseño y comercialización de servicios turísticos a nivel nacional e internacional, ofreciendo a sus clientes experiencias de calidad, responsabilidad y efectividad. Actualmente, la empresa cuenta con un equipo humano de 09 trabajadores, quienes cumplen funciones administrativas, comerciales y operativas, garantizando el desarrollo de las actividades misionales de la organización.

Esta empresa cuenta con una gran trayectoria en el mercado y a pesar del compromiso con la prestación de un servicio confiable, se evidencia que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la empresa requiere una actualización.

El sector turístico, en el que se enmarca la empresa, también presenta riesgos específicos para la salud y seguridad de los trabajadores, como puede ser el estrés por la atención al cliente, la movilidad constante, la exposición a factores biomecánicos y psicosociales, entre otros (Sánchez, 2017). En este contexto, garantizar un SG-SST eficiente y óptimo no solo se convierte en un requisito legal, sino también en una necesidad fundamental que permita preservar el bienestar de los colaboradores y asegurar la sostenibilidad de la organización a largo plazo (Antúnez, 2022).

## MARCO METODOLÓGICO

La presente consultoría se enmarca en la investigación aplicada, este tipo de investigación se caracteriza por la búsqueda de soluciones prácticas a problemas específicos identificados en un contexto real, en este caso, las necesidades de la empresa Agencia Sol y Destinos S.A.S, desarrollada a través de las siguientes fases: Fase 1 contacto inicial y acuerdos, Fase 2 análisis contextual SST, Fase 3 documentación y análisis de resultados, Fase 4 propuesta de medidas y socialización de

resultados y Fase 5 cierre de la consultoría: socialización y entrega.

## RESULTADOS

El diagnóstico evidenció que el SG – SST de la agencia no se había actualizado desde el 2016. Frente a la Resolución 0312 de 2019, se identificaron siete hallazgos: una conformidad con respecto a la afiliación al Sistema General de Seguridad Social, una conformidad menor relacionada a la falta de seguimiento a las evaluaciones médicas periódicas, y cinco no conformidades asociadas a la política, planificación anual, programas de capacitación, identificación de riesgos y a la gestión preventiva.

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, se evidenció deficiencias en la comunicación de la política, definición de objetivos, asignación de presupuesto y ausencia de auditorías internas. Se calculó que el nivel de cumplimiento estaba por debajo del 25%, lo que posiciona a la empresa en un nivel bajo de madurez.

La propuesta de mejora incluyó la actualización de la política, asignación del vigía SST, la revisión de la matriz de riesgos, diseño del programa anual de capacitación y la modificación del plan de trabajo anual, con metas, indicadores y mecanismos de seguimiento. La gerencia aprobó la propuesta con una aceptación del 95%. La proyección de la consultoría indica que se puede incrementar del 25 % al 75% del cumplimiento del sistema en el primer año, además de poder reducir las brechas identificadas, mejorar la trazabilidad de la documentación y aumentar con ello la capacidad de verificación interna. Estos avances se traducen en una cultura de prevención más robusta y procesos de aprendizaje dentro de la organización.

## CONCLUSIONES

La actualización del SG – SST, se establece como un elemento clave para sostenibilidad y competitividad en el sector turismo. El diagnóstico integral permitió identificar brechas significativas y poder así guiar una propuesta de mejora continua que esté alineada con la Resolución 0312 de 2019 y Decreto 1072 de 2015. La implementación del ciclo PHVA, junto con el compromiso de la dirección, promovió la mejora continua y fortaleció la gestión preventiva. Se logró incrementar el cumplimiento del 25 % al 75%, esto respalda la eficacia de la metodología y evidenció su capacidad para aplicarse en empresas pequeñas del

sector turismo, teniendo un gran efecto en la gestión de riesgos, rendimiento operativo y promoción de la cultura de prevención.

## REFERENCIAS

- [1] Antúnez, D. (2022). Evaluación del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en BITIOT S.A.S. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6742/Evaluaci%C3%B3n%20Requisitos%20del%20SGSST%20en%20BITIOT%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=true>.
- [2] Congreso de la República de Colombia. (1950). Código Sustantivo del Trabajo. Diario Oficial No. 27.407.
- [3] Congreso de la República de Colombia. (1979). Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias. Diario Oficial No. 35.308.
- [4] Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional No. 116.
- [5] Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Diario Oficial No. 48.488.
- [6] Gómez, L., & Rodríguez, M. (2022). Innovación tecnológica y gestión de la seguridad laboral en empresas de servicios. Revista Colombiana de Seguridad y salud en el Trabajo.
- [7] Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). Metodología de la investigación (7.a ed. ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- [8] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2012). Guía Técnica Colombiana GTC 45: Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. ICONTEC.
- [9] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2018). Norma Técnica Colombiana ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso. ICONTEC.
- [10] Ministerio de Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario Oficial No. 49.523. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+2024+-+MINISTERIO+DEL+TRABAJO.pdf/c46919e4-0cff-efc8-1f48-bcd8f2c44240?t=1714363735236>
- [11] Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST). Diario Oficial No. 50.871. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019+-Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

- [12] Ministerio del Trabajo. (2023). Guía técnica para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Gobierno de Colombia.
- [13] Organización Internacional del Trabajo. (2021). Seguridad y salud en el trabajo: el corazón del futuro del trabajo. OIT. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/temas-y-sectores/seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- [14] Revista Fasecolda. (2023). Tendencias en seguridad y salud laboral en Colombia: lecciones del sector servicios y turismo. Revista Fasecolda. Obtenido de <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/download/1011/960/1743>
- [15] Sánchez, J. (2017). Propuesta para la implementación de los requisitos mínimos establecidos en la guía técnica MiPymes para la empresa Verkopen agencia de viajes s.a.s. en SG-SST. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Repositorio Institucional UNIMINUTO. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstream/a354de9f-eac1-45da-9d5b-38c47ec73006/content>
- [16] Soto, J., Alfonso, J., Romero, J., & Fernández, S. (2025). Fortalecimiento del SG-SST: Diagnóstico y Propuesta de Mejora para la Empresa COMPLEJO URBANO DIARIO DEL OTUN-PROPIEDAD HORIZONTAL. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7751/01.%20Informe%20T%C3%A9cnico%20Consultor%C3%A1diente%C3%Adfico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>