

# SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO: PROPUESTA DE CONSULTORÍA PARA JORGE ANTONIO PÉREZ-RESIDENCIAS LAS PALMAS

Occupational Safety and Health in the Hotel Industry: Consulting Proposal for Jorge Antonio Pérez-Residencias Las Palmas

Javier Mauricio Quiroz Prieto

[jmquirozp@poligran.edu.co](mailto:jmquirozp@poligran.edu.co)

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano  
Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Escuela de Psicología Talento Humano y Sociedad  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo  
Estudiante

Yohanna Milena Rueda-Mahecha

[ymrueda@poligran.edu.co](mailto:ymrueda@poligran.edu.co)

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano  
Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Escuela de Psicología Talento Humano y Sociedad  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo  
Profesor

Recepción: 06.09.2023

Aceptación: 14.11.2023

Cite este artículo cómo:

Quiroz, J. y Rueda-Mahecha, Y. (2023). Seguridad y Salud Laboral en el Sector Hotelero: Propuesta de Consultoría para Jorge Antonio Pérez-Residencias Las Palmas. *Sociedad, Cultura y Creatividad*

## Resumen

Este artículo presenta una propuesta de consultoría para la empresa Jorge Antonio Pérez-Residencias Las Palmas, ubicada en Bogotá, con el objetivo de hacer una propuesta documental del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) basado en la normativa colombiana y las mejores prácticas internacionales. La consultoría se basa en la Resolución 0312 del 2019 y el Decreto 1072 del 2015, y utiliza criterios normativos e investigaciones sobre la gestión de riesgos laborales en el sector hotelero. Se emplea una metodología de investigación-acción participativa, que involucra a los consultores, los trabajadores y los responsables de la toma de decisiones de la empresa en un proceso colaborativo de aprendizaje y acción. El artículo describe las fases de la consultoría, el contexto de la empresa, la matriz DOFA, el marco metodológico y la población objeto de estudio. Se espera que esta propuesta de consultoría mejore el desempeño empresarial y promueva una cultura de seguridad y salud en el trabajo en el sector hotelero.

## Palabras clave:

Consultoría, riesgos laborales, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), normativa, investigación-acción participativa, sector hotelero.

## Abstract

This working paper presents a consultancy proposal for Jorge Antonio Pérez-Residencias Las Palmas, a company located in Bogotá, with the aim of developing a Documented Proposal for the Occupational Health and Safety Management System (SG-SST) based on Colombian regulations and international best practices. The consultancy is based on Resolution 0312 of 2019 and Decree 1072 of 2015, and it utilizes regulatory criteria and research on occupational risk management in the hotel industry. A participatory action research methodology is employed, involving consultants, workers, and decision-makers in a collaborative process of learning and action. The paper describes the consultancy phases, the company's context, the SWOT analysis, the methodological framework, and the target population. It is expected that this consultancy proposal will enhance business performance and promote a culture of safety and health in the hotel sector.

## Keywords:

Consultancy, occupational hazards, Occupational Health and Safety Management System, regulations, participatory action research, hotel sector.

## INTRODUCCIÓN

El sector hotelero enfrenta diversos riesgos laborales que pueden afectar la seguridad y salud de los trabajadores. Es fundamental implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para identificar y prevenir accidentes y enfermedades laborales. En este artículo, presentamos una propuesta de consultoría para la empresa Jorge Antonio Pérez-Residencias Las Palmas, enfocada en el desarrollo de un SG-SST basado en la normativa colombiana y las mejores prácticas internacionales.

### Contextualización y problemáticas

El sector hotelero, representado por Jorge Antonio Pérez-Residencias Las Palmas ubicada en Bogotá, enfrenta desafíos en materia de seguridad y salud laboral. Los riesgos asociados a este sector pueden afectar directamente la salud y el bienestar de los empleados, así como la reputación y el desempeño general de la empresa. Por lo tanto, es crucial implementar estrategias efectivas de gestión de riesgos

laborales para garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

### Limitaciones y Resultados Esperados

Es importante reconocer las limitaciones inherentes a esta investigación, como el alcance geográfico y temporal, así como los recursos disponibles. Sin embargo, se espera que la propuesta de consultoría contribuya a mejorar el desempeño empresarial y fomente un entorno laboral seguro y saludable en Jorge Antonio Pérez-Residencias Las Palmas. Los resultados obtenidos a través de este enfoque participativo tendrán un impacto significativo en la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales.

## ESTADO DEL ARTE

### Estrategias de toma de decisiones en el SG-SST para el sector hotelero de Usaquén

Álvarez Enciso, Mendoza Rincón y Navarro Oquendo (2019) llevaron a cabo una tesis doctoral titulada "Costo/beneficio como estrategia para la toma de decisiones del SG-SST para el sector hotelero de la localidad de Usaquén". Esta investigación exploró el análisis de costo-beneficio como una estrategia para la toma de decisiones en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el sector hotelero.

### Implicaciones de la modernidad líquida en la salud ocupacional

Bauman, Z. (2000) en su obra "Modernidad líquida" examina la naturaleza cambiante y fluida de la sociedad contemporánea y su impacto en las prácticas de salud ocupacional. Su trabajo brinda una perspectiva relevante sobre cómo la evolución de la sociedad puede requerir adaptaciones en las estrategias de gestión de la salud ocupacional en el sector hotelero.

### Ley 1562 de 2012 y su influencia en la salud ocupacional

El Congreso de la República de Colombia promulgó la Ley 1562 de 2012, la cual introduce modificaciones al Sistema de Riesgos Laborales y establece disposiciones adicionales en materia de Salud Ocupacional. El Artículo 13 de esta ley es especialmente relevante para el sector hotelero, ya que establece lineamientos específicos para la prevención de riesgos laborales.

### Investigación aplicada y su utilidad en la salud ocupacional

Cordero, Z. R. V. (2009) explora el concepto de investigación aplicada como un enfoque para obtener conocimiento científico sobre la realidad en el ámbito de la salud ocupacional. Su trabajo destaca la importancia de utilizar evidencia científica en la toma de decisiones y en el diseño de estrategias preventivas en el sector hotelero.

#### *Riesgos laborales y medidas preventivas para camareras de piso en Canarias*

Dévora Arteaga, L. I. (2019) investiga los riesgos laborales a los que se enfrentan las camareras de piso en hoteles de las Islas Canarias. Su trabajo proporciona una visión detallada de los riesgos específicos y propone medidas preventivas para mejorar las condiciones de trabajo y la salud ocupacional de este grupo de trabajadores.

#### *Metodologías de consultoría organizacional para mejorar la salud ocupacional*

Guerrero, M. (2019) desarrolla una tesis doctoral sobre un instrumento metodológico de consultoría organizacional, enfocado en mejorar las prácticas de salud ocupacional en el sector hotelero. Su trabajo ofrece enfoques y herramientas que pueden ser aplicados por consultores y profesionales en el diseño e implementación de programas de salud ocupacional.

#### *Calidad total y productividad en la salud ocupacional*

Gutiérrez, H. (2010) examina la relación entre calidad total, productividad y salud ocupacional en el sector hotelero. Su trabajo resalta la importancia de integrar la gestión de la calidad y la productividad con las medidas de salud ocupacional. Destaca que el enfoque en la calidad total no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también promueve un entorno laboral más seguro y saludable.

Estos estudios y referencias proporcionan una visión integral de los desafíos, enfoques y mejores prácticas en la consultoría en salud ocupacional para el sector hotelero. Ofrecen conocimientos valiosos para el desarrollo e implementación de estrategias efectivas que promuevan un entorno laboral seguro, saludable y productivo en la industria hotelera.

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico de este proyecto de consultoría en salud ocupacional para el sector hotelero se ha

diseñado de manera rigurosa y estructurada para garantizar la efectividad y la calidad de los resultados obtenidos. A continuación, se describen los elementos clave del marco metodológico:

El objetivo principal de este estudio es analizar y evaluar la situación actual de la salud ocupacional en el sector hotelero, identificar los principales riesgos laborales y proponer estrategias y medidas preventivas para mejorar las condiciones de trabajo y promover un entorno laboral seguro y saludable.

Este estudio se basa en un enfoque mixto que combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Se utilizarán técnicas de recopilación de datos, como encuestas y entrevistas, para obtener información precisa y detallada sobre los riesgos laborales, las prácticas de salud ocupacional y las percepciones de los empleados y los responsables de la gestión en el sector hotelero.

La muestra de este estudio estará compuesta por una selección representativa de hoteles en la región objetivo. Se aplicará un criterio de muestreo aleatorio estratificado para asegurar la inclusión de diferentes categorías de hoteles, como hoteles de lujo, hoteles boutique y hoteles económicos.

Se utilizaron diferentes métodos de recopilación de datos para obtener información relevante y completa. Se realizarán encuestas estructuradas a los empleados y cuestionarios.

Los datos recopilados se analizarán de manera sistemática y rigurosa. Los datos cuantitativos se analizarán mediante técnicas estadísticas, como análisis descriptivos y pruebas de correlación, para identificar patrones y tendencias en los riesgos laborales y las prácticas de salud ocupacional. Los datos cualitativos se analizarán utilizando técnicas de codificación y categorización para identificar temas y patrones emergentes.

### **RESULTADOS**

En primer lugar, se realizó una Evaluación Inicial del SG-SST, en la cual se recopiló información durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de marzo de 2023. La empresa fue valorada como "Moderadamente Aceptable" de acuerdo con los estándares mínimos establecidos por la Resolución 0312 del 2019 y el Decreto 1072 del 2015. Esto indica que, si bien existen aspectos positivos en la implementación

del SG-SST, también se identificaron áreas de mejora que requieren atención inmediata.

Durante la visita de campo, realizada entre el 15 de febrero de 2023 y el 28 de febrero de 2023, se identificaron riesgos laborales significativos. En particular, se destacan los siguientes:

**Riesgo biomecánico:** Se identificaron condiciones de trabajo que representan un alto riesgo biomecánico para los trabajadores, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y manipulación manual de cargas pesadas.

**Riesgo locativo:** Se identificaron condiciones en el entorno laboral que representan un riesgo locativo, como áreas de trabajo mal iluminadas, presencia de obstáculos y falta de señalización adecuada.

**Riesgo público:** Se identificaron situaciones en las que los trabajadores están expuestos a un riesgo público, como el contacto directo con clientes o el manejo de situaciones conflictivas.

Además, se llevó a cabo una evaluación del perfil sociodemográfico y de condiciones de salud de los trabajadores entre el 1 de marzo de 2023 y el 15 de marzo de 2023. A partir de esta evaluación, se obtuvo información detallada sobre la población trabajadora, incluyendo datos demográficos y características de salud. Se identificaron enfermedades crónicas, lesiones laborales previas y ausentismo laboral por motivos de salud como aspectos relevantes a considerar en la implementación de programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

## CONCLUSIONES

La consultoría realizada ha permitido cumplir con los objetivos establecidos en este estudio. La evaluación inicial del SG-SST ha determinado que la empresa se encuentra en una valoración moderadamente aceptable de acuerdo con los estándares mínimos establecidos por la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015. Como resultado, la empresa debe presentar un Plan de Mejoramiento Inmediato al Ministerio del Trabajo, enviar informes de avance a la ARL en un plazo de 6 meses y estar preparada para una posible visita por parte del Ministerio de Trabajo. Estas acciones son fundamentales para avanzar en la implementación del SG-SST y cumplir con el marco legal vigente.

A través de la visita de campo y la observación directa, se han identificado las tareas, procesos, cargos y condiciones de trabajo de los empleados. Se han evaluado los riesgos biomecánicos, locativos y públicos, identificándose como altos o prioritarios. Es crucial que la empresa establezca mecanismos para mitigar estos riesgos y garantizar un entorno de trabajo seguro.

La evaluación del perfil sociodemográfico y de condiciones de salud ha permitido identificar características importantes de la población trabajadora. Con base en estos resultados, se han realizado recomendaciones para implementar programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades. Es necesario que la empresa tome medidas concretas para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores.

Se ha establecido un plan de mejoramiento y un plan de trabajo en función de los resultados de la evaluación inicial. Se han definido los responsables, metas, objetivos y recursos necesarios para que la empresa avance en la implementación del (SGSST). Asimismo, se han diseñado una serie de documentos del (SG-SST) como entregables de esta consultoría, lo cual permitirá a la empresa cumplir con la normatividad vigente y mejorar el entorno de trabajo seguro, así como implementar mejores controles en beneficio de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones, se sugiere que la empresa designe un responsable del SG-SST de acuerdo con los requisitos establecidos en la Resolución 0312 de 2019. Este responsable deberá liderar la ejecución del plan de trabajo y los planes de mejora para mejorar los estándares de seguridad y salud en el trabajo. Además, se debe solicitar el apoyo y asesoría de la ARL afiliada en los aspectos definidos en el plan de trabajo y programa propuesto, ya que estas entidades tienen la responsabilidad de brindar acompañamiento y asesoría a las empresas afiliadas para el avance y mejora del SG-SST.

Es fundamental que la empresa defina un presupuesto anual para garantizar los recursos necesarios en términos técnicos, financieros, humanos y tecnológicos para una gestión efectiva del sistema de salud y seguridad en el trabajo.

Finalmente, la empresa debe desarrollar actividades de Medicina del Trabajo, prevención y promoción de la salud de acuerdo con las prioridades identificadas en el

informe de diagnóstico de condiciones de salud. Asimismo, se debe realizar una gestión y control de los riesgos prioritarios o altos identificados en la matriz de peligros, siguiendo las recomendaciones establecidas, con el objetivo de prevenir y mitigar.

## REFERENCIAS

[1]Álvarez Enciso, L. P., Mendoza Rincón, J., & Navarro Oquendo, L. M. (2019). Costo/beneficio como estrategia para la toma de decisiones del SG-SST para el sector hotelero de localidad de Usaquén (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). <http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/handle/10656/8160>

[2]Bauman, Z. (2000). Modernidad líquida, Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.

[3]Congreso de la República. Ley 1562 de 2012. Artículo 13. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. 11 de julio de 2012. D. O. No.48488

[4]Cordero, Z. R. V. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

[5]Dévora Arteaga, L. I. (2019). Camareras de piso de Canarias. Riesgos laborales y medidas preventivas (Master 's thesis). <https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/100578/1/Luciano%20Ibán%20Dévora%20Arteaga.Trabajo%20de%20Fin%20de%20Máster%20%28TFM%29.pdf>

[6]Guerrero, M. (2019). Instrumento Metodológico de Consultoría Organizacional (Doctoral dissertation, Tesis Doctoral. Matanza: Universidad de Matanzas, Departamento de Ingeniería Industrial).

[7]Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. 3ª edición. México: McGraw-Hill Educación

[8]Lee, P. T. (2001). Trastornos musculoesqueléticos en la limpieza de un hotel.

[9]Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, 2(4), 34-46. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1946.tb02295.x>

[10]López Zamudio, E. N., & Rodríguez Acevedo, J. J. (2019). Revisión teórica y normativa para pymes y el acompañamiento que realizan las ARL en aspectos del sistema de seguridad y salud en el trabajo en Colombia. <http://hdl.handle.net/10823/1459>

[11]Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *CienciaAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.

[12]Martos, A. (2021). CÍRCULO DE LA MEJORA CONTINUA. <https://www.funimec.org/repositorio/repositorio/circulo-mejora-continua.pdf>

[13]Meliá, J.L. (2007). Seguridad basada en el comportamiento. En Nogareda, C., Gracia, D.A., Martínez-Losa, J.F., Peiró, J.M., Duro, A., Salanova, M., Martínez, I.M., Merino, J., Lahera, M., y Meliá, J.L.: Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas Preventivas. 157-180.

[14]Ministerio de Trabajo. Decreto Único Reglamentario 1072. (26, mayo, 2015), Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. En: Diario Oficial. Mayo, 2015. Nro. 49523. p. 54

[15]Ministerio de Trabajo. Pub. L. No. Resolución 0312 (13 de febrero de 2019). <https://app-vlexcom.loginbiblio.poligran.edu.co/#search/jurisdiction:CO/Resoluci%C3%B2n+0312+de+2019/WW/vid/767735313>

[16]Muñoz, G. (2017). Implicaciones Legales Del SG-SST. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/salud/salud-ocupacional/implicaciones-legales-sg-sst/>

[17]Pallarès, J. T. P., Carrillo, R. F., Ponsell, T. S., Díaz, M. I. E., Sánchez, C. M., & Rius, L. P. T. (2014). El absentismo laboral en empleados del sector hotelero. *Papeles del psicólogo*, 35(1), 59-65.

[18]Pantoja-Rodríguez, J. P., Vera-Gutiérrez, S. E., & Avilés-Flor, T. Y. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Polo del conocimiento*, 2(5), 833-868. [https://www.researchgate.net/publication/335678198\\_Riesgos\\_laborales\\_en\\_las\\_empresas?enrichId=rgreq-34181f85d369f659c746aa06a38c4ce9-XXX&enrichSource=Y292ZJQYWdlOzMzNTY3ODE5ODtBUZ04MzcxODAxMTcyMjE0MTZAMTU3NjYxMDcwMjU5NQ%3D%3D&el=1\\_x\\_2&esc=publicationCoverPdf?](https://www.researchgate.net/publication/335678198_Riesgos_laborales_en_las_empresas?enrichId=rgreq-34181f85d369f659c746aa06a38c4ce9-XXX&enrichSource=Y292ZJQYWdlOzMzNTY3ODE5ODtBUZ04MzcxODAxMTcyMjE0MTZAMTU3NjYxMDcwMjU5NQ%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf?)

[19]Ponce, G. (2021) El Sistema General de Riesgos Laborales Prevención, Cámara Técnica de Riesgos Laborales Fasecolda.

[20]Quintana, P. A., & Muñoz, A. M. C. (2020). Riesgos biomecánicos presentes en mujeres que desarrollan actividades de limpieza en hoteles. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 4(2). <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/85>

[21]Sánchez Valtierra, J. (2013). Práctica docente. Métodos de investigación mixto: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado.

[22]Trempe, S. (2017). "Prevención de riesgos laborales en restaurantes y establecimientos hoteleros". *Beatyprof*, 20-22.

[23]Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Editorial Brujas. [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=r8tKbJBkvbYC&oi=fnd&pg=PA86&dq=Yuni,+J.+%26+Urbano,+C.+\(2014\).+T%C3%A9cnicas+para+investigar.+Recursos+metodol%C3%B3gicos+para+la+preparaci%C3%B3n+de+proyectos+de+investigaci%C3%B3n,+vol+2.+Editorial+Brujas.+Recuperado+y+consultado+el+25+de+abril+de+2020+de:+http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/&ots=dNugfiO6xl&sig=KwwT-bSKIC2nGNeBF8gWey3Lor8&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=r8tKbJBkvbYC&oi=fnd&pg=PA86&dq=Yuni,+J.+%26+Urbano,+C.+(2014).+T%C3%A9cnicas+para+investigar.+Recursos+metodol%C3%B3gicos+para+la+preparaci%C3%B3n+de+proyectos+de+investigaci%C3%B3n,+vol+2.+Editorial+Brujas.+Recuperado+y+consultado+el+25+de+abril+de+2020+de:+http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/&ots=dNugfiO6xl&sig=KwwT-bSKIC2nGNeBF8gWey3Lor8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)