

Impacto en la calidad de vida de trabajadores del sector hotelero por la pérdida de plazas de trabajo en Bogotá durante la pandemia por COVID 19

Nombre de los Autores;

Carlos Roberto Bayona Muñoz cod 00000113786

Cesar Augusto Rico Valencia cod 00000113019



Especialización de Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Universidad ECCI

2022

**Impacto en la Calidad de Vida de Trabajadores del Sector Hotelero por la Pérdida de Plazas de Trabajo en Bogotá Durante la Pandemia por Covid-19**

**Nombre de los Autores;**

**Carlos Roberto Bayona Muñoz; y Cesar Augusto Rico Valencia**

**Trabajo de Grado presentado como Requisito para Optar el Título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Trabajo Dirigido por Gonzalo Eduardo Yepes Calderón**



**Especialización de Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Universidad ECCI**

**2022**

**Tabla de Contenido**

<b>1. Aspectos Generales del Trabajo de Investigación.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Resumen .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Abstract .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Titulo.....</b>	<b>12</b>
<b>2. Problema de Investigación.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Descripción del Problema de Investigación .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Pregunta Problema de Investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Objetivos .....</b>	<b>133</b>
<b>3.1 Objetivo General.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>14</b>
<b>4. Justificación y Delimitación del Problema de Investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>4.1 Justificación.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Delimitación .....</b>	<b>15</b>
<b>4.3 Limitaciones de la Investigación .....</b>	<b>166</b>
<b>5. Marco Referencial.....</b>	<b>16</b>

5.1 Estado del Arte.....	16
5.2 Marco Teórico.....	30
5.3 Marco Legal .....	37
6. Marco Metodológico .....	45
6.1 Paradigma .....	45
6.2 Método .....	45
6.3 Tipo de Investigación .....	46
6.4 Fases.....	46
6.4.1 Fase 1 .....	46
6.4.2 Fase 2 .....	47
6.4.3 Fase 3 .....	47
6.5 Recolección de la información.....	50
6.5.1 Población .....	<u>51</u>
6.5.2 Materiales .....	51
6.5.3 Técnicas .....	51
6.5.4 Procedimientos.....	52

6.5.5 Cronograma .....	52
6.6 Analisis de la información.....	53
7. Resultados.....	53
7.1 Analisis e Interpretación de resultados .....	53
7.2 Discusión.....	66
7.3 Propuesta de solución.....	70
8. Analisis Financiero (Costo-Beneficio).....	73
8.1 Recursos Humanos .....	73
8.2 Recursos Físicos .....	74
8.3 Recursos Financieros.....	74
8.4 Beneficios.....	75
9. Conclusiones .....	75
10. Recomendaciones .....	80
11. Referencias Bibliográficas.....	82

**Tabla Gráficas**

<b>Gráfica No 1: Medidas de Prevención .....</b>	<b>51</b>
<b>Gráfica No 2. Ocupación por Habitación 2019 .....</b>	<b>55</b>
<b>Gráfica No 3 Ocupación por Habitación 2020 .....</b>	<b>55</b>
<b>Gráfica No 4 Ocupación por Habitación 2020 .....</b>	<b>56</b>
<b>Gráfico No 5 Comparativo Graficas 1, 2 y 3 .....</b>	<b>57</b>
<b>Grafica No 6 Genero .....</b>	<b>58</b>
<b>Gráfica No 7. Edad .....</b>	<b>58</b>
<b>Gráfica No 8 Estabilidad en el empleo año 2020.....</b>	<b>59</b>
<b>Gráfica No 9 Ingresos frente a la aparición del Covid-19.....</b>	<b>59</b>
<b>Gráfica No 10. Disminucion de Horas laborales .....</b>	<b>60</b>
<b>Gráfica No 11. Porcentaje de salario dedicado a la educación antes del Covid-19.....</b>	<b>61</b>
<b>Gráfica No 12. Porcentaje de salario dedicado a la educación Pos-Covid-19.....</b>	<b>61</b>
<b>Gráfica No 13. Porcentaje de salario Utilizado en actividades de Espacimientto .....</b>	<b>62</b>

**Gráfico No 14. Porcentaje de su salario mensual dedicado a su vestuario o al de su familia..... 62**

**Gráfica No 15. Porcentaje de valor en pesos destinado a telefonía celular e internet ..... 60**

**Gráfica No 16. Personal con sintomatología de estrés.....61**

**Tablas de tablas**

**Tabla 1. Cronograma.....51**

## **Aspectos Generales del Trabajo de Investigación**

### **1.1. Resumen**

A propósito de la aparición del covid-19 en el mundo y todos los impactos que trajo consigo en todos los sectores de la vida diaria, es menester indicar que en el sector hotelero por la suspensión, la cancelación o incluso por las cuarentenas estrictas que se ordenaron en todo el mundo, el sector hotelero disminuyó de manera significativa sus ingresos y esto ocasionó sin lugar a dudas, el desmejoramiento en las condiciones laborales de los trabajadores que ocupan este sector es así como despidos masivos, suspensiones de contrato de trabajo lo que provocó desmejora en las condiciones laborales de los mismos, provocando desequilibrio en sus ingresos, una situación de incertidumbre frente a la futuridad en sus cargos laborales y desestabilidad en la salud mental de los trabajadores que se vieron afectados por estas medidas extremas.

***Palabras Claves: Trabajadores, Sector Hotelero, Condiciones Laborales, Covid-19 y Desempleo.***

**1.2 Abstract**

With regard to the appearance of Covid-19 in the world and all the impacts it brought with it in all sectors of daily life, it is necessary to indicate that in the hotel sector, due to the suspension, cancellation or even strict quarantines that were ordered worldwide, the hotel sector significantly decreased its income and this undoubtedly caused the improvement in the working conditions of workers in this sector, The improvement in the working conditions of the workers in this sector is how massive layoffs, suspensions of employment contracts caused a deterioration in their working conditions, causing an imbalance in their income, a situation of uncertainty about the future of their jobs and instability in the mental health of workers who were affected by these extreme measures.

***Key Words: Workers, Hotel Sector, Working Conditions, Covid-19 and Unemployment.***

### **1.3 Introducción**

La globalización ha impulsado desde sus inicios a la convalidación de la vida de ocio, es así como el sector hotelero desde sus comienzos ha tratado de trabajar en todo el tema correspondiente al servicio de calidad y las condiciones óptimas de bienestar en el marketing en unas condiciones que satisfaga a todas las personas incluyendo a su planta de trabajadores.

Sin embargo, en el año 2020 luego de la aparición del covid-19 en el mundo el cual fue decretado por la Organización Mundial de la Salud como una pandemia de alto impacto obligó a toda la humanidad a doblegarse y a cubrirse, para que de esa manera no fueran a contagiarse de este virus, es así como en el sector hotelero se tuvo que cerrar y ordenarles a los trabajadores que se resguardan en sus hogares hasta nueva orden.

Esto trajo consigo factores estresantes de trabajo dentro de un entorno laboral inestable, puesto que los Gobiernos locales obligaron a implementar aspectos más exigentes para el hotel al momento del funcionamiento, desencadenando impactos tan complejos que en la actualidad no se ha podido denotar una satisfacción laboral y un compromiso organizacional por parte de los colaboradores y de los empleadores que comportan este gremio.

Es así como este trabajo de investigación se sumergirá a revisar como en la ciudad de Bogotá los hoteles están trabajando arduamente para recobrar el desempeño laboral, el bienestar subjetivo y en el comportamiento psicosocial durante y posterior a la pandemia y cómo fueron desencadenados en temáticas relacionadas con despidos masivos o suspensiones de trabajo donde se muestra desmejoramiento en las condiciones laborales.

## **1.4 Título**

Impacto en la calidad de vida de trabajadores del sector hotelero, por la pérdida de plazas de trabajo en Bogotá durante la pandemia por Covid-19.

## **2. Problema de Investigación**

Desde la aparición de epidemia por Covid-19, la ocupación hotelera en Bogotá descendió más de un 90%, dejando sin empleo a más de 5.000 personas en la ciudad, pertenecientes al sector hotelero y en el sector asociado a viajes y turismo, generando la pérdida de la continuidad laboral, la quiebra de inversionistas, cierre de establecimientos y el grave impacto Psicosocial a los más de 5.000, colaboradores y sus familias que dependían de este sector económico para su supervivencia, al quedarse sin sus puestos de trabajo.

### **2.1 Descripción del Problema de Investigación**

Al reducirse en un porcentaje superior al 90% los ingresos en hotelería, viajes, turismo y eventos corporativos en Bogotá, por la epidemia por virus del Sars 2, Covid 19, se reduce la ocupación hotelera en la misma proporción, siendo la industria hotelera y de turismo una de las más afectadas en Bogotá, lo que limitó los ingresos en proporciones nunca antes vista y golpeo de forma calamitosa a los sectores mencionados, generando como una cadena de dominó, un impacto catastrófico nunca antes visto en los inversionistas, empresarios, gerentes, ejecutivos y por su puesto en los trabajadores.

Se vivió en el sector hotelero en Bogotá todo un proceso evidente progresivo, desesperanzador de la ausencia de ingresos en este sector, lo que conllevó a las empresas del gremio en todos los niveles y franquicias, tanto de inversión nacional como extranjera a reducir las plazas de trabajo, en un proceso doloroso, para todas las partes, lo que conllevó a un grave impacto Psicosocial y de salud para los trabajadores, quienes a pesar de apoyar como nunca se había visto a su empleador, vieron día a día como se quedaban sin ingresos, sin seguridad social y sin cómo sustentar a su grupo familiar.

Por eso es importante presentar este estudio de investigación del impacto psicosocial en los trabajadores, midiéndolo y preparando una nueva variable de valoración e inclusión para el personal de la industria hotelera, anexando está en los estudios y baterías de medición del riesgo y la implementación de apoyo psicosocial, a los equipos afectados por la pandemia.

## **2.2 Pregunta Problema de Investigación**

¿Cómo se ve afectada la calidad de vida de los trabajadores de la industria Hotelera por la caída del sector en hotelera por pandemia?

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

Investigar la afectación en la calidad de vida en los diferentes niveles de trabajo en el sector hotelero de Bogotá.

### **3.2 Objetivos Específicos**

Evidenciar la disminución de la capacidad económica, cambios en la calidad de las condiciones de vivienda, disminución del poder adquisitivo en los hogares afectados en el sector hotelero en Bogotá como consecuencias de la pandemia.

Medir el factor extra laboral, niveles de estrés, en la población afectada por pérdidas de empleo en el sector hotelero Bogotá.

Elaborar propuesta de seguimiento, mediante entrevistas y trabajo de campo al estado de afectación económica y social de trabajadores despedidos o retirados del sector.

Indagar procesos de colaboración mutua, entre los diferentes niveles de responsabilidad las organizaciones afectadas, objeto de estudio.

## **4. Justificación y Delimitación del Problema de Investigación**

### **4.1 Justificación**

La industria hotelera en la última década se posicionó como uno de los principales generadores de desarrollo en la ciudad, en consecuencia con el crecimiento de Bogotá, su importancia estratégica en sur América, la cercanía a Estados Unidos y un punto medio ideal en las Américas, acompañado todo esto con una tecnología aeroportuaria que cumple con los más altos estándares internacionales, hicieron de Bogotá un destino turístico y sobre todo de negocios de la mayor importancia nivel mundial.

Fueron también promotores de este desarrollo, la llegada de más de 20 aerolíneas internacionales que vieron en Bogotá un destino final y de tránsito importante para sus líneas aéreas. En el sector de promoción de la industria apoyados por el gobierno se tramitaron decretos de excepción impositiva y de impuestos a las cadenas nacionales e internacionales de alojamiento que invirtieran en Bogotá, lo que generó la llegada de importantísimas cadenas mundiales que desarrollaron sus proyectos en la ciudad, generando una bonanza en el sector nunca antes visto. Llegan a Bogotá Cadenas como Marriot, Sonesta, Holiday Inn, Intercontinental, Hilton, W, y se fortalecen cadenas nacionales como: Dann, Royal, Estelar, GHL, entre otras.

Este auge generó desarrollo, empleo, profesionalización del gremio, competencia, desarrollo de estándares nacionales e internacionales de calidad y de BPM, en general inversiones por más de 5.000 millones de dólares, Fuente Cotelco. Se constituyó entonces la industria hotelera en un gremio líder que generó progreso para el país.

La desmejora de esta industria tan importante y querida por los colombianos, justifica este estudio de impacto psicosocial en los diferentes grupos de interés asociados al hotelaría, lo que se constituirá en una herramienta importante para la medición e implementaciones planes de medición, mitigación el impacto psicosocial y evidencia de solidaridad y resiliencia entre los niveles afectados.

#### **4.2 Delimitación**

Para el desarrollo de este estudio se considera el análisis en el impacto en las cadenas hoteleras nacionales como Estelar y Ghl, donde los autores fueron testigos de primera mano de afectación, de las disminuciones las plazas de trabajo. Esta información apoyada y

aportada por el gremio Hotelero Cotelco en Bogotá, de quienes tenemos el apoyo para el acceso a información verídica, en total se delimitará a los hoteles de estas cadenas en Bogotá, lo que representan 8 operaciones hoteleras.

### **4.3 Limitaciones de la Investigación**

Aunque el gremio Hotelero Cotelco, nos avala en la investigación y nos entrega las cifras reales de afectación, es un tema de mucha sensibilidad, que varios de los hoteles prefieren dejar atrás y no aportara más información, además de los hoteles estudiados 4 no sobrevivieron y la trazabilidad hacia sus colaboradores se reduce.

## **5. Marco Referencial**

### **5.1 Estado del Arte**

Se presentan las síntesis de Estado del arte; 16 revisiones de tesis o investigaciones previas productos de la búsqueda de carácter nacional e internacional, sobre el tema del impacto psicosocial a los más de 5.000, colaboradores y sus familias que dependían de este sector económico para su supervivencia, al quedarse sin sus plazas de trabajo.

**Título: Estrategias sostenibles para afrontar las problemáticas del turismo en la ciudad de Bogotá ante el Covid-19. Universidad EAN Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad BOGOTA 2021**

**Autores: Huertas, P., Lizarazo, C., Mendoza, M, Ramírez, A.**

**Año: 2021**

Durante el año 2020, las organizaciones tomaron medidas de restricción, entre las que encontramos el distanciamiento entre personas y cierres temporales de establecimientos para evitar la transmisión del virus y la propagación del mismo, generando cambios en los procesos de las organizaciones obligándolas a innovar y rediseñar sus modelos de negocio, siendo el sector turismo uno de los más afectados ante esta crisis. Este proyecto inicia con la definición de los objetivos, justificación y planteamiento del problema, adicionalmente se realizó una investigación bibliográfica, con la cual se construyó el marco teórico del presente estudio para así definir las metodologías aplicables, siendo el punto de partida para el diseño del estudio de la percepción social de aquellas estrategias implementadas por actores turísticos en sus respectivas actividades en la ciudad de Bogotá. Los resultados obtenidos pretenden llevar a la formulación de estrategias sostenibles e inicio de futuras investigaciones en el sector turismo, para afrontar las problemáticas desarrolladas en la ciudad de Bogotá ante la presencia del Covid-19, así como evaluar la efectividad de aquellas medidas de prevención y protocolos sanitarios requeridos para recuperar la confianza de los turistas y aportar a la aceleración y reactivación económica de la capital.

**Título: Diseño metodológico de un SG-SST, en el marco de las limitaciones establecidas por el virus Sars-Cov-2 en las m y pymes de Bogotá.**

**Autores: Ospina, A. & Romero, J.**

**Año: 2021**

La escasa cultura en la prevención de la seguridad y salud en el trabajo que tienen los trabajadores, ocasionado por una escasa cultura de la prevención muchas; por escasas o

Inadecuadas herramientas, equipos y elementos básicos de la naturaleza de su trabajo, así como las condiciones de su ambiente laboral, ligado a los escasos recursos que se destinan para la implementación de programas que promuevan el autocuidado, protejan la seguridad y Salud del trabajador, pareciera ser un común denominador entre los micros y pequeñas empresas, aunque pueden existir muchas razones injustificables para omitir estos aspectos, es Innegable que este comportamiento puede traer consigo muchos efectos desde legales, económicos de bienestar, de buen nombre, lo que puede conducir a la pérdida de clientes, debido a las condiciones que se tenían antes de la pandemia, y persisten aun con una tendencia más marcada en los contextos de la pandemia actual.

Adicionalmente, la afectación del trabajador es más perjudicial de lo que se cree debido a que pueden generarse deterioros excesivos y rápidos en las condiciones de su salud desencadenando en una enfermedad laboral o efectos en su seguridad que tienen como consecuencia los accidentes de trabajo, este trabajo de grado, pretende dar un modelo con enfoque preventivo de un Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo y la implementación dentro del marco de la actual pandemia que tendrá sus efectos en la cultura organizacional impactando en la seguridad y salud de los trabajadores, por medio de su diseño, implementación y verificación que permita establecer según los requisitos legales cual es la Obligación del empleador.

Lo que se busca es que las Mi Pymes puedan usar el modelo para la implementación de un SG-SST sin incurrir en costos que en muchas ocasiones puede que no tengan contemplados, realizando una planeación sistematizada y organizada lo que permitiría reducirlos, a través de la optimización de recursos, menos reproceso y posibles multas, que se verán reflejados en el cliente, lo que presenta importantes bondades desde lo financiero, ya que

se considera que es uno de los grandes obstáculos que ven para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las Pymes.

**Título: Análisis de las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la covid-19 durante la fase de pandemia.**

**Autores: Diaz, C.**

**Año: 2021**

Las primeras estrategias para analizar son las propuestas por la OMT, organismo de la ONU que afirma que el turismo y toda su cadena de valor, como el hotelero, son el sector económico más afectado por la pandemia. Por lo tanto, argumenta que los gobiernos del mundo no deben dejarlo de lado, ya que, según la OMT, este produce 1,7 billones de ingresos por turismo extranjero en todos los países, lo que equivale a 5.000 millones de dólares al día. Adicionalmente, el turismo genera uno de cada 10 empleos en el planeta y es el tercer sector económico más grande del mundo (OMT, 2020). Para ello, la OMT creó un comité de crisis mundial, en el que participaron organismos clave de la ONU como la OMS, el Fondo Monetario Internacional FMI, la UNESCO y la Organización Internacional del Trabajo OIT. A su vez, del comité son parte consejos ejecutivos y comisiones regionales de diferentes países y líderes del sector privado. La gestión de este comité ha sido la creación de diferentes estrategias y recomendaciones para que los diferentes gobiernos del mundo las apliquen y de este modo puedan apoyar en la recuperación del sector turismo (Bayona, 2020). En total fueron 23 recomendaciones y estrategias divididas en tres líneas de solución, representadas en la tabla

**Título: Hotelería y trabajo informal en el sector turismo: una reflexión en tiempos de Covid-19**

**Autores: Obispo, S. K. & Rosero, S**

**Año: 2021**

Se reflexiona sobre algunos efectos que ha desencadenado la pandemia causada por la Covid-19 en la industria hotelera y el trabajo informal en el turismo. Se analiza la importancia del recurso humano, el liderazgo y algunas posibilidades para asumir la informalidad en este sector de la economía en la condición actual. Se ha considerado la relevancia de las prácticas de recurso humano para el desarrollo de competencias de los líderes y empleados, enfrentar la crisis durante y después de la pandemia. Además de reconocer algunos efectos de la Covid-19 sobre el trabajo informal, también se reconocen ciertas estrategias que podrían implementarse para la reactivación y el mantenimiento bioseguro de esta actividad en el turismo. Los empleados especialmente aquellos que mantienen contacto directo con los clientes, cumplen una función relevante en el éxito de los hoteles (Castro, et al, 2019), así las cosas, las actitudes y habilidades de los empleados son relevantes para obtener un buen desempeño.

**Título: Gestión y prevención de riesgo psicosocial en empresas colombianas**

**Autores: López, P. & Villegas, L**

**Año: 2021**

El Ministerio del Trabajo ha implementado recientemente normativas que han sido suficientes para reducir la cantidad de enfermedades laborales que se han presentado. Esta investigación busca encontrar la relación entre el concepto que las organizaciones tienen sobre riesgo psicosocial y las acciones que se toman frente a estos, con el fin de hacer una descripción de la gestión de este riesgo por parte de las organizaciones. Se realizaron cuatro entrevistas

semiestructuradas a los encargados de la gestión del riesgo psicosocial y se encontró que cada una entiende el concepto de forma distinta y, por ende, lo gestiona de una manera particular. Finalmente, se reconocen las limitaciones y sugerencias sobre la investigación.

La psicología organizacional, la salud ocupacional y el sistema de riesgos laborales a través de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL como se identifica por su sigla) son algunos ejemplos de áreas disciplinares y entidades que han surgido para llevar a cabo este propósito. Sin embargo, la creación de dichos enfoques y entidades no garantiza una erradicación de los posibles riesgos y enfermedades causadas por el trabajo. Aproximando la presente investigación a la actualidad, el contexto laboral colombiano no se encuentra exento de verse enfrentado a los riesgos y enfermedades laborales. Debido a esto, la presente investigación tiene la intención de describir el concepto que entienden cuatro organizaciones colombianas de riesgo psicosocial y cuáles son los procesos de gestión que son empleados por dichas instituciones para prevenir que estos riesgos se manifiesten en forma de una enfermedad laboral.

**Título: Teletrabajo Las otras enfermedades laborales que les deja el covid a trabajadores**

**Autores: García, Carlos, Rodríguez Ismael**

**Año: 2021**

Como enfermedad laboral directa para los trabajadores del sector salud, incluido el personal administrativo, de aseo, vigilancia y de apoyo que prestan servicios directos en las diferentes actividades de prevención, diagnóstico y atención de esta enfermedad”. Los contagios en este segmento, según el Instituto Nacional de Salud (INS), superaron los 50.611 casos,

mientras las víctimas fatales sumaron 244 hasta mediados de marzo pasado. Por el contrario, la menor presencia de personas en sus puestos de trabajo, por las restricciones de la pandemia, dejó en todos los sectores de la producción cerca de 161.200 accidentes laborales menos frente al 2019, una reducción del 26,4 por ciento, según la cartera de Trabajo.

Estamos ante el surgimiento del síndrome de la cabaña, que lleva a las personas a no querer salir de sus casas ni asomarse a la ventana o siquiera compartir en algún espacio abierto, por lo que muchas veces estos pasan casi todo el día frente a un computador, sin alimentarse en los horarios que corresponde ni hacer actividades básicas, como bañarse ni ponerse ropa adecuada y mucho menos realizar pausas activas.

Los accidentes laborales registraron una reducción del 26,4 por ciento. Trabajar desde casa no significa que los accidentes laborales desaparecen. Este es uno de los grandes retos que tienen hoy las ARL, pues deben calificar dichos accidentes ocurridos en un entorno que no les es familiar, lo cual no será una tarea fácil. Pero él va más allá al señalar que “las pausas activas que se tenían en las empresas para prevenir algunas afectaciones ahora se pueden convertir en el espacio en que el trabajador ama de casa suspende una actividad osteomuscular, como puede ser la digitación en un computador, para continuar otra actividad casera. Como tampoco lo será para el trabajador, que, dado su nuevo entorno laboral, no considere necesario reportarlo. Esa puede ser una de las razones de la caída de los accidentes laborales en el 2020, dice Camilo Gómez, de Positiva Seguros.

**Título: Cómo el sector del Turismo en Colombia se reactiva en medio de la pandemia.**

**Autores: Alvarado, N. & Camacho, R**

**Año: 2021**

La presente investigación resalta los rasgos psicosociales que afectan y afectaron a una población trabajadora del área de servicios generales en cuanto a la pandemia covid19, llevando una línea de investigación acorde con las normas legales establecidas, aplicando la Batería de Riesgos y de esta manera establecer estrategias que permitan minimizar sus efectos.

**Título: Evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Grupo Eulendurante el tiempo de pandemia para determinar acciones que minimicen sus efectos.**

**Autores: Acevedo, D., Alfaro, W., Diaz, D., Guerrero, M.**

**Año: 2020.**

La implementación de Sistemas de Gestión en Seguridad y salud en el Trabajo se ha centrado tradicionalmente en la prevención de factores de riesgo como accidentes y enfermedades laborales el presente trabajo busca compartir con la comunidad académica y con las organizaciones, la información encontrada frente a como la implementación de estos sistemas puede articularse con otros enfoques como los que se encuentran en teorías de la psicología positiva, y como esto a su vez beneficia a las organizaciones.

**Título: Revisión sistémica aplicada en la articulación de la psicología positiva con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo en tiempos de pandemia.**

**Autores: Henao, J., Hernández, G., Rodríguez, M.**

**Año: 2020**

El artículo Desde marzo de 2020, la rápida expansión del virus en la mayoría de los países de Europa y América y las medidas de distanciamiento social y cuarentenas adoptadas han generado el cierre de una gran cantidad de empresas, negocios y comercios, han alterado las formas de trabajar, especialmente, imponiendo el teletrabajo o el trabajo remoto, se han reducido las horas de trabajo y los salarios, y se han rescindido o redefinido las condiciones.

**Título: Consecuencias de la pandemia del COVID-19 para las relaciones entre los individuos y las organizaciones**

**Autores: Alcover, C**

**Año: 2020.**

El objeto del presente estudio es generar estrategia para mitigar el estrés en el personal del área de alimentos y bebidas bajo el análisis cualitativo de la batería de riesgos psicosociales y con una muestra de 15 personas bajo la perspectiva exploratoria descriptiva.

**Título: Estrategia de intervención para mitigar los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés en el personal del área de alimentos y bebidas del Hotel Andes Plaza, Bogotá**

**Autores: Balle, Z., Fierro, E., Martínez.**

**Año: 2020.**

El covid-19 ha tenido efectos devastadores en la economía colombiana, en la nota macroeconómica mostramos que los efectos en el mercado laboral van más allá de las ya desalentadoras cifras de desempleo que son bien conocidas. Junto con los más de 4.8 millones

depuestos de trabajo destruidos en el segundo trimestre del año, otros 2.8 millones de trabajadores, a pesar de declararse ocupados, trabajaron cero horas en la economía colombiana. En esta Nota Macroeconómica mostramos que los efectos en el mercado laboral van más allá de las ya desalentadoras cifras de desempleo que son bien conocidas. Junto con los más de 4.8 millones depuestos de trabajo destruidos en el segundo trimestre del año.

**Título x: Nota Macroeconómica No.26 La afectación efectiva del Empleo en la pandemia.**

**Autores: Becerra, O., Eslava, M., Isaacs, M.**

**Año: 2020**

La investigación conceptualiza el ambiente laboral y centralizado en contexto al sector turismo en Colombia sobre la situación actual desarrollándose en medio de la afectación sars-cov-2, El sector turismo presenta una sensibilidad muy alta a sucesos que puedan afectar la seguridad del turista. Presenta un enfoque cualitativo de corte transversal y de carácter propositivo. En él se detallarán las medidas que el gobierno colombiano ha decretado para el sector turismo, sus efectos y la situación actual de sus empresas, posibles estrategias y soluciones que a través de procesos de innovación puedan introducirse en el sector para contribuir con su recuperación económica y desarrollo de la industria en el país y en la región.

**Título: Comportamiento del sector turístico colombiano durante la pandemia, una luz al final del camino: ¿Lamentación o llamado a la acción?**

**Autor: Rodríguez, B., Salazar, E., Silva, J.**

**Año: 2020.**

El comunicado de la OIT refleja una evaluación preliminar de las posibles repercusiones del covid19. Más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercutirán adversamente en el mundo del trabajo en tres aspectos fundamentales; cantidad de empleo, calidad de trabajo y efecto en los grupos más vulnerables como se ha constatado en crisis anteriores, es probable que los efectos adversos en la demanda de mano de obra conlleven amplios ajustes en materia de reducción salarial y de los horarios de trabajo. Si bien las crisis económicas no suelen afectar en gran medida al empleo por cuenta propia, este pasa a constituir una alternativa por defecto.

**Título: El covid19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas**

**AUTOR: la OTI**

**Año: 2020**

El objeto del proyecto identificar la calidad de vida de los trabajadores del Hotel Ecoboutique mediante la revisión documental del tema y de la aplicación de un cuestionario de calidad de vida laboral con una escala y a la prevención del riesgo psicosocial y tiene en cuenta las percepciones de cada trabajador de las condiciones laborales a nivel subjetivo y a nivel objetivo las condiciones que les brinda el trabajo como las afiliaciones y la importancia generar un buen clima laboral y que los empleados estén motivados para trabajar para garantizar a su vez un buen desempeño en el trabajo y el cumplimiento a cabalidad de las funciones de cada uno de

lostrabajadores, los horarios de trabajo, la lealtad laboral, el compromiso lo que tiene como consecuencia mejor.

**Título: Calidad de vida laboral de los trabajadores del Hotel**

**Ecoboutique Inn en la Bogota**

**Autor: Aguirre, A., Carvajal, A., Páez, H., Terán, L.**

**Año: 2020.**

La asociación cotelco frente a la contingencia presentada debido a la pandemia del COVID-19, situación que ha afectado a todos los sectores económicos del país, incluyendo por supuesto a lahotelería y al turismo, que además será uno de los sectores que se reactivarán más tarde, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia – Cotelco, creó el programa que otorga el Sello “Juntos contra el covid”, dirigido a los hoteles, para respaldar la incorporación de protocolos debioseguridad que permitan a los establecimientos de alojamiento prepararse para prestar a los huéspedes un servicio más exigente en los temas de aseo, limpieza y desinfección, con el fin de enviar un mensaje de confianza y tranquilidad a los visitantes, a nivel regional, los mayores impactos se contabilizan en las ciudades capitales, donde en lo que va de la semana (lunes 16 a jueves 19), la ocupación ha llegado a niveles promedio del 12% y se han producido múltiples cierres. Por ahora, lo más importante es apoyar las medidas que provienen de las autoridades, rodear las decisiones del presidente, los Gobernadores y los Alcaldes y evitar el colapso del sistema de salud. Una vez superada esta situación, lideraremos con el Gobierno Nacional iniciativas que permitan reactivar el turismo en Colombia y dinamizar el sector hotelero, fuente de empleos y oportunidades de desarrollo para las regiones.

**Título: COVID-19: Shock sin precedentes sobre el turismo en América****Latina y el Caribe****Autor: Mooney, H., Zegarra, M.****Año: 2020.**

En este artículo se describe la economía y empleo en tiempos del COVID-19 en el Turismo, se centra principalmente en América Latina y el Caribe, se hace un análisis de los impactos que deja la pandemia en este sector laboral, también, haciendo un análisis de si existen o no precedentes de este tipo de consecuencias, haciendo así mismo unas recomendaciones de las políticas que se deben adoptar por cada gobierno de cada país, dejando claro la existencia de mayor afectación en los países más turísticos, teniendo presente que su economía en su mayoría es basada en este ejercicio.

Se establece igualmente que existió un choque en la estabilidad de diferentes países a causa de la Pandemia, de la cual sin lugar a duda ninguno de ellos estaba en condiciones ni preparado para afrontarla, por lo que es necesario adoptar medidas urgentes de recuperación, de empleos y la economía.

**Título: Turismo pos - COVID-19 Reflexiones, retos y oportunidades****Autor: Simancas, M., Hernández, R. & Padrón, N.****Año: 2020.**

En este documento se hace una referencia de las reacciones que tiene el COVID-19 en relación al turismo, se divide en pequeños artículos, realizando un análisis de diferentes campos,

sociales, climáticos, políticos, económicos; en este caso se quiere resaltar el cambio climático y su impacto en el espacio hotelero a causa del COVID-19, se le da relevancia a la actividad del turismo en diferentes países mencionando lo siguiente:

La actividad turística, con todas sus modalidades, mueve a más de mil millones (1.400 en 2018) de turistas al año en todo el mundo, supone unos ingresos totales de 1,7 billones de dólares (UNWTO, 2019) y representa el 10% del PIB mundial. En España ese porcentaje alcanza el 14,6% del PIB, con unos ingresos de 178 mil millones de euros en 2018 (WTTC, 2019; INE, 2019) (Como se cita en Olcina, 2020, p.33).

Resaltando así la información de ingresos que aportaba esta actividad económica en todo el mundo, y dando la relevancia de esta actividad para la economía de los diferentes países como ingresos al mismo.

Haciendo referencia, al cambio climático y la vulneración frente al mismo del turismo, ya que los climas se han visto afectados por el calentamiento global, lo que hace aún más crítica la situación teniendo en cuenta que se adiciona la crisis por el COVID-19, y como soporte de ello se presentan las siguientes estadísticas:

En términos de análisis de riesgo, la crisis sanitaria originada por el coronavirus COVID-19, supone la aparición de un “peligro” de causa antrópica que se ha desarrollado en poco tiempo pero que ha tenido un impacto inmediato grande sobre la actividad económica en general y el turismo en particular (reducción drástica de la movilidad, transporte terrestre, marítimo y aéreo) y lo va a seguir teniendo a corto plazo debido a la inexistencia en 2020 de un remedio para la enfermedad, coincidiendo con el inicio de la temporada turística de verano (modalidad sol y playa) en el hemisferio norte, que es la que más recursos económicos aporta en el conjunto

del año en la economía de muchos países, entre ellos España. Algunos estudios señalan que cada semana de cese de la actividad económica normal del sector turístico supone la pérdida de 2.000 millones de euros en el PIB de nuestro país. La Mesa de Turismo ha evaluado, por su parte, la pérdida de negocio de la temporada de invierno y primavera en 90.000 millones de euros (Mesa del Turismo, 2020). (Como se Cita en Olcina, 2020, p.33).

Demostrando así, la gran disminución en la actividad del turismo, y por supuesto en la economía de los diferentes países que tienen como fuente principal de ingresos esta actividad.

## **5.2 Marco Teórico**

Al revisar los antecedentes del problema referido de los trabajadores, al riesgo de disminución de la capacidad de vida, presente en las actividades operativas y administrativas de los establecimientos hoteleros agremiados a COTELCO, ubicados en la ciudad de Bogotá, se considera el tema central, la pérdida de trabajo por de la pandemia a causa del Sars-Cov-2 (covid19).

El coronavirus está catalogado como un grupo de virus que causan enfermedades que van desde un resfriado común, hasta neumonías, síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y síndromes respiratorios agudos graves (SARS) (Salud de Bupa, 2020); adicionando también diferentes enfermedades Pos- Covid, que alteran la salud y la integridad de una vida plena como: Dolor en el pecho, Dolor de cabeza y muscular.

Estos virus surgen periódicamente en todas las áreas del mundo, generando enfermedades leves, moderadas o graves. Según la organización mundial de la salud, el nuevo Coronavirus (COVID-19), se encuentra clasificado como una emergencia sanitaria pública mundial (Ministerio de Salud, 2021).

A fin de dar fundamento teórico, acerca de la importancia que tienen los factores de riesgo psicosocial en la generación de pérdida de empleos en el gremio hotelero de Bogotá, se ha apoyado la investigación en referentes como la OIT, OMS, la normatividad colombiana que permitan abordar las perspectivas que conllevan intrínsecamente los factores psicosociales, así como, las diferentes estrategias que contribuyan a la intervención de los mismos.

La Organización Mundial de la salud (OMS) declaró que el brote del COVID-19 es una emergencia considerada de salud pública. Se consideró pandemia por que existieron grandes riesgo de propagación, lo que ocasionó que se encendieran las alarmas a nivel mundial, y generara un caos, debido a que como es conocido, en la actualidad tenemos la posibilidad de trasladarnos a cualquier parte del mundo con mucha facilidad, de esta manera, la pandemia y la enfermedad, también encontró la forma de difundirse de manera constante y muy rápida, creando inestabilidades en diferentes sectores, como el económico, político, de relaciones internacionales, pero porque? esta es una pregunta importante y con la emergencia fue evidente que dependemos del ejercicio de un país, en diferentes ambientes tanto nacionales como internacionales, para que en este movimiento exista un desarrollo, existieron dificultades económicas, en diferentes áreas de producción como: alimenticia, tecnológica y de diferentes campos, se disminuyó la demanda e igualmente la producción, al haber cuarentenas extendidas, y donde los trabajadores no se pudieron desplazar a ejecutar sus labores operativas.

La política por su parte se vio influida en la crisis de la ciudadanía contra las medidas establecidas, la crisis de alimentos, el desempleo en diferentes áreas, las relaciones internacionales en razón de que se cerraron todos los vuelos, pero el mundo no estaba en la posibilidad de dar una solución inmediata, ya que no se han vivido pandemias hace bastante tiempo, incluso dentro de los reportes entregados, la Organización Mundial de la salud (OMS) menciona unas de las pandemias más relevantes en la historia del mundo, que son la peste negra de (1347-1351) que tuvo de 75-200 millones de muertos, la Viruela en (1520) con 56 millones de muertos, la Gripe Española de (1918-1919) que tuvo de 40 a 50 millones de muertos, el VIH/SIDA (1981 y en la actualidad, pero se ha logrado una disminución aparente de la misma) con un total de 25 a 35 millones de muertes.

Pero aun con lo anterior, el mundo no estaba preparado para los cambios radicales que se debían producir en dicha pandemia, por su parte el sector hotelero al ser una fuente turística, se vio afectada, ya que como se mencionó anteriormente no tuvo posibilidad de apertura, y a nivel mundial existen muchos países que como fuente principal de su economía tienen el turismo.

Como un ejemplo de esto, el mercado europeo tuvo grandes periodos de crecimiento desde el año 2012 hasta el mes de febrero del año 2020, pero debido a la pandemia se generó una caída de ingresos y cambio el mercado (Molas. M. 2020 p. 7), esto sucediendo en diferentes sectores, tanto de países desarrollados como subdesarrollados.

Intentando gradualmente crear estrategias, pero fue imposible evitar que existiera la disminución del empleo en este sector, como sucedió en muchos otros, entre algunas medidas tomadas para disminuir la carga de la pandemia (Calero. C. 2020. P. 12) menciona lo siguiente:

“Sin duda, en estos meses los grandes eventos han sido los más perjudicados. Sin embargo, seguimos comercializando nuestros espacios para la organización de eventos más pequeños, donde la tecnología es clave. Han surgido nuevas necesidades en el sector, no sólo por el efecto de la COVID-19, sino porque nos encontramos en una sociedad cada vez más globalizada, ya es bastante habitual que en una reunión o evento participen personas que no se encuentran físicamente allí.

Por ello, en Vincci Hoteles hemos desarrollado un nuevo servicio que facilita las reuniones virtuales en todos nuestros establecimientos de España y Portugal, con el objetivo de satisfacer las nuevas necesidades en el ámbito laboral. Forma parte de la apuesta de la cadena por la innovación y las soluciones tecnológicas que permitan más comodidad e inmediatez en todas las gestiones del grupo, incluido el servicio a los huéspedes “

Buscando, alternativas para mejorar las condiciones y el empleo, en estos sectores, dependiendo de estas muchas familias que vieron igualmente comprometidas diferentes recursos que tenían para sus condiciones de vida digna, como por ejemplo en términos de seguridad Social, que es de gran importancia tanto para el trabajador como para su familia.

Teniendo presente lo anterior, es evidente que nos encontramos frente a una crisis en el sector salud, en primer lugar, observando que se encuentra una financiación de este sistema por medio de los cotizantes y las empresas, pero debido al COVID-19 no es posible sostener, ya que existió una elevación del desempleo con relación a los años anteriores según el DANE,

generando una mayor cantidad de población en condiciones de pobreza, una disminución del desarrollo social, al estancarse todas las actividades también debido a esta pandemia, activando así que existieran más personas subsidiadas que contributivas y ocasionará una financiación poco sostenible, esto sucede igualmente con la adquisición económica por parte de los impuestos, porque una disminución del mismo por la falta de recursos de la diferente población, ocasionando que todos los decretos donde el presidente daba una postergación de estos pagos, influyera directamente en la financiación de la salud.

La crisis económica sufrida y aunando la cantidad de ilegalidad que opera en las entidades privadas, quienes no manejan los recursos adecuadamente y hacen que el caos empeore sin obtener un buen funcionamiento del sistema de salud, crea una crisis que es indispensable poner atención, de lo contrario se tendrán repercusiones más críticas en cuestiones de economía y su desarrollo, al igual que la disminución de la calidad y capacidad de estos servicios.

En la Constitución política de Colombia (C.C, 1991) en el ARTÍCULO. 3º- Del derecho a la seguridad social. El Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional, el derecho irrenunciable a la seguridad social, se evidencia la obligación del estado de garantizar la seguridad social.

Si realizamos un análisis de los antecedentes, se puede iniciar con la ley de 86 de 1923, que se refería a la protección del empleado público al contraer una enfermedad a causa de la prestación del servicio.

El tema de los factores psicosociales incluidos dentro del trabajo, fue inicialmente abordado en el año de 1984 por la Organización Internacional del Trabajo, quien definió los Factores De Riesgo Psicosociales como “las Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente,

la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT, 2016).

Viendo de esta manera la importancia y las repercusiones que tiene en el trabajador el ambiente por una parte considerado como sujeto del trabajo, que se desprende de su labor y de la protección por parte de las diferentes organizaciones, debe ser brindada una estabilidad en su trabajo, para que este de igual manera sienta seguridad y tenga una satisfacción laboral, siendo este un factor psicosocial importante para el desarrollo del trabajador que interactúan en una productividad óptima, de igual manera, la otra esfera que se va a lo íntimo del trabajador, es decir, que se puede interpretar como factor de la esfera personal, donde se incluye temas familiares, las capacidades del mismo para laborar, su salud.

Estas dos esferas, son primordiales en un trabajador, mantener su equilibrio para disminuir el riesgo de afectaciones en el mismo, de esta manera se puede explicar la interacción de la esfera de una organización en la esfera íntima del trabajador, donde se puede ver afectado su parte emocional, haciendo en este caso relación a que el COVID-19 disminuyó en gran medida las plazas de trabajo en el área hotelera y turística, es evidente que las necesidades de las personas que laboraban en este segmento económico, afectan sus esferas de estabilidad, y se produce un estrés y efectos en la salud mental y por supuesto económica, al no existir la posibilidad de cubrir las necesidades básicas en sus hogares para ellos y sus familias, creando así un desequilibrio en los diferentes aspectos emocionales y sociales de estas personas.

Toda esta punta de iceberg llegó al factor psicosocial al hablar de demandas laborales no solo hacemos referencia al cumplimiento de tareas específicas en el cargo de

trabajo, también hay que mencionar las relaciones entre trabajadores, características de colaboradores incluyendo singularidades culturales, sus necesidades y situaciones fuera del trabajo. Dicho esto, los factores psicosociales valoran peculiaridades intralaborales, extra laborales y condiciones individuales del trabajador los cuales pueden llegar a influir en la salud y desempeño, llevando consigo múltiples variables de este riesgo como el estrés. Ya que el turismo es una actividad protagonista en la actualidad, debido a que es multidisciplinaria, pues engloba una serie de espacios que son importantes en el desarrollo de cualquier nación porque aporta y recibe una constante variedad de fuerzas sociales, culturales, políticas, económicas tecnológicas y ambientales.

El impacto sobre el sector hotelero, también ha presentado un carácter negativo. A la situación de cierre de establecimientos, hay que añadir que el sector turístico en general y el hotelero, en particular ha sido uno de los últimos en incorporarse a la normalidad luego de los procesos de desescalada y tras la reducción de las restricciones aéreas y del cierre de fronteras.

Después de muchos meses de pérdidas económicas, de empleos y un desacelere de la dinámica en que venía el sector del turismo, llega un mes muy importante para la activación de este sector y fue septiembre del 2020, con el decreto 1168 de 2020 el cual da vía libre a la reapertura del sector turístico en el país, el día 01 se hizo posible el desplazamiento terrestre por las vías nacionales, se dio aperturas a viajes, hospedajes excursiones y demás, donde las restricciones que estos establecimientos debían tener eran no presentar aglomeraciones, respetar los niveles de ocupación y dar cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, además de la reapertura se da el aval para realizar vuelos internacionales "El uso del tapabocas es obligatorio desde la entrada al aeropuerto, durante el viaje y en el puerto de llegada, indistintamente de la duración de todo el recorrido.

### 5.3 Marco Legal

Para la investigación direccionada a la pérdida de plazas o puestos de trabajo por la pandemia del covid19 y enfocado al riesgo psicosocial, es importante conocer las leyes que abordan dicha problemática desde la seguridad laboral, teniendo en cuenta que en Colombia día tras día cobra mayor relevancia la calidad de vida de los empleados, esto visto desde un marco de referencia legal que nos acoge y nos garantiza el derecho fundamental a la salud y el trabajo mencionándose el avance legal referente.

**Constitución Política Colombiana Art 11 al 77:** Derechos y Garantías de las Personas, El derecho a la vida es inviolable. Nadie será sometido a desaparición forzosa, a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre. Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico. Se prohíben la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en todas sus formas. Se garantiza la libertad de conciencia. Nadie será molestado por razón de sus convicciones o creencias ni compelido a revelarlas ni obligado a actuar contra su conciencia. Se garantiza la libertad de cultos. Toda persona tiene derecho a profesar libremente su religión y a difundirla en forma individual o colectiva. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

**Código Sustantivo del Trabajo, Art. 9, 10, 11, 12, 13, 56, 57, 205, 206, 216, 220, 230, 340, 348,349:** Principios y normas laborales; Al empleador le corresponden obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a éstos obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador. Conformar el Reglamento Interno de Trabajo, Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud, Elaborar un Reglamento especial de higiene y seguridad, a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes a la iniciación de labores, si se trata de un nuevo establecimiento.

**Ley 50/ 1990, Art. 1, 5, 20, 21, 22,24 y 31:** Contrato de Trabajo. Casos por los que se puede suspender o dar por terminado el contrato de trabajo. Duración máxima legal de la jornada. Descanso Remunerado en Época de Parto. Jornada Laboral de 8 hr/día, 48 hr máximo / semana; turnos (para empresas posteriores al 90): 6 hr diarias y 36 hr/semana, se prohíben 2 turnos por día. Empresas con más de 50 trabajadores y jornada de 48 hr/semana, trabajadores tienen derecho a 2hr/ semana para recreación o capacitación. Las horas extras diurnas o nocturnas no pueden exceder 2 hr diarias ni 12 hr/semana. Derecho a descanso compensatorio por día de descanso laborado. Código Sustantivo de Trabajo C.S.T. Art. 161 subrogado Art. 20 Ley 50 de 1990: Fija máximo en la Jornada de Trabajo o tiempo que el trabajador se encuentra en disposición del empleador, ocho horas diarias y cuarenta y ocho horas semanales.

**Ley 100/ 1993:** La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad

de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

**Ley 300/ 1996, Ley General del Turismo**, en ella se menciona la importancia del turismo y la relación que debe tener con el orden del estado y sus limitaciones, se resalta que el turismo es parte del desarrollo del país y por esta razón dará protección a los consumidores, con el fin de preservar esta actividad y que esta aumente en pro del desarrollo económico.

**Ley 361/ 1997, Art. 26:** Prohibición de despido, En ningún caso la limitación de una persona, podrá ser motivo para obstaculizar una vinculación laboral, a menos que dicha limitación sea claramente demostrada como incompatible e insuperable en el cargo que se va a desempeñar.

**Ley 1616/ 2013**, todo: Por medio del cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones, Garantiza el derecho a la salud mental a la población colombiana, priorizando a los niños y adolescentes mediante su atención integral en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La nueva norma contempla, entre otras, la creación de un sistema de atención con énfasis en la promoción y prevención, la implementación de acciones para evitar conductas como el denominado matoneo escolar, el suicidio y las prácticas de hostigamiento. Asimismo, establece la obligación de que diversas entidades del Estado articulen

sus acciones en este tema. Finalmente, señala que se deberá incluir en los planes de beneficios de todos los regímenes la cobertura de salud mental en forma integral, incluyendo actividades, procedimientos, intervenciones, insumos, dispositivos médicos, entre otros.

**Decreto 1832/1994, Art. 1 al 3:** Por el cual se adopta la Tabla de enfermedades Profesionales, Minimizar los factores de riesgo a los que se ve expuesto el trabajador, que pueden ocasionar una enfermedad profesional o su causalidad. Realizar efectivos exámenes médicos pre ocupacional para detectar enfermedades ya contraídas.

**Decreto 1072/ 2015, Art. 2.2.4.6.38, 2.2.4.6.40:** Bases para la organización de Administración de Salud Ocupacional en el País; Ejecutar del programa de Salud ocupacional. Constituir y poner en funcionamiento el Comité de Medicina, higiene y Seguridad Industrial. (Actualmente COPASO) Notificar a las autoridades los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales que se presenten. Divulgar los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y las medidas preventivas correspondientes y así mismo brindar la capacitación pertinente.

**Decreto 126/ 2020, Art 1, 2,3, 15, 16, 17, 18:** Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el comercio al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, al por menor en establecimientos no especializados, así como el alojamiento en hoteles y actividades de restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas; Atender la normatividad vigente en seguridad y salud en el trabajo,

incluidos los protocolos de bioseguridad, realizar el registro de los protocolos ante la plataforma asignada por la alcaldía mayor de Bogotá.

**Decreto 539/ 2020, Medidas de protección al empleo en la fase de mitigación del nuevo coronavirus COVID-19:** Adaptar los protocolos de bioseguridad que emita las autoridades competentes de acuerdo a la actividad económica de la empresa.

**Decreto 539/2020, Art 3 numeral 23 y 24 párrafo 5 Art 4:** Por medio del cual se compilan las Disposiciones contenidas en los decretos municipales 0419 de 2020, 452 de 2020 y 0470 de 2020, y se adoptan otras medidas especiales de prevención y contención para la ciudad de Medellín por causa del coronavirus COVID-19; Implementación de los protocolos de bioseguridad para reactivar la actividad económica hotelera y el fomento del teletrabajo o trabajo en casa.

**Decreto 365/ 2020, Art 2 numerar 21 párrafo 3 y 4:** Por medio de la cual se adopta una medida en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el nuevo coronavirus que causa el COVID-19; Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para las actividades con excepción del toque de queda y acreditación de los trabajadores para realizar los desplazamientos.

**Decreto 676/2020,** Fiscalización laboral rigurosa a las decisiones laborales de empleadores durante la emergencia sanitaria; Informativo actualización a la tabla de enfermedades laborales.

**Decreto 1026 / 2021,** “Regula la fase de Aislamiento selectivo, distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura” dando paso a una reactivación de la economía progresiva.

**Resolución 2646/ 2008, todos:** Riesgos Psico laborales, El Gobierno Nacional a través de su gabinete ministerial de la Protección Social, expidió una resolución mediante la cual se establecen disposiciones y definen las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y el origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional. Esta resolución es aplicable a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; a las ARP; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

En la norma se señalan las actividades que deben realizar los empleadores para identificar y evaluar los factores psicosociales individuales en el trabajo en aspectos intralaborales como extralaborales o externos a la organización. Asimismo, las ARP deberán llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica pertinente, además realizar las acciones de rehabilitación psicosocial dentro de los programas de rehabilitación integral, de acuerdo con el Manual de Rehabilitación Profesional que defina la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social. Es de resaltar, que esta norma va de la mano con la Ley 1010 del 2006.

**Resolución 385/2020**, Directrices para la contención de la infección respiratoria aguda por el nuevo coronavirus (COVID-19) en el entorno hotelero: Medida de aislamiento y cuarentena en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo del 2020.

**Resolución 407/ 2020, art 2:** Por el cual se adoptan medidas transitorias en salud pública y convivencia, para la preservación de la vida y mitigación del riesgo con ocasión de la situación epidemiológica causada por el coronavirus (COVID -19), y se dictan otras disposiciones en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y Se deberá impulsar al máximo la prestación del servicio a través del teletrabajo y el trabajo en casa.

**Resolución 741/ 2020**, Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus que causa la COVID-19. se modifica la resolución 385 del 12 de marzo de 2020, modifica por las resoluciones 407 y 450 de 2020 y se dictan otras disposiciones; Reporte de las incapacidades de origen común por enfermedad general.

**Resolución 749/ 2020, Art 1, 2,3. Anexo técnico numeral 4:** Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de COVID-19 y de la declaración de emergencia sanitaria; Establecer medidas generales de bioseguridad complementando las indicadas en la resolución 666 del 2020, para el alojamiento en hoteles (remitirse a la norma).

**Resolución 798/ 2020**, Por medio de la cual se adopta una medida en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el nuevo coronavirus que causa el COVID-19; Protocolo de complementación al protocolo de bioseguridad general de la resolución 666 del 2020.

**Resolución 844/ 2020**, Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19, y el mantenimiento

del orden público; Prolongación de la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta a de agosto.

**Resolución 777 /2021** “Establece los criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado, y adopta el protocolo general de bioseguridad que permita el desarrollo de estas, derogando protocolos de bioseguridad establecidos para cada una de las actividades.”

**Circular 0017/2020, todo:** Acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades respiratorias y Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID- 19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus, Establecer lineamientos mínimos en la prevención para mitigar el contagio del COVID 19, Diseñar medidas específicas para minimizar los efectos negativos en la salud, suministrar a los trabajadores información clara y oportuna sobre las medidas de prevención.

**Circular externa N° 0000012 del 12 de marzo de 2020,** Por la cual se modifican los numerales 2.4 y 2.6 del artículo 2 de la resolución 385 de 2020, por la cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional: Informar y capacitar a los empleados del hotel sobre el reconocimiento de signos y síntomas de la enfermedad, así como sobre las medidas de prevención del COVID-19.

**Circular 015/2020,** Por el cual se adoptan medidas de bioseguridad para mitigar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica: Establecer medidas de prevención y mitigación de contagio en el desarrollo de las actividades de entrega de domicilio, con recomendaciones generales.

## **6. Marco Metodológico**

### **6.1 Paradigma:**

Para esta investigación, se aplicará el paradigma positivista cuantitativo, “el conocimiento parece ser la resultante de la indagación constante que se producen entre el sujeto y el objeto de una realidad que puede ser constante o no de acuerdo con el objeto que se le dé a la investigación” (Maldonado Carlos E C. 2008). Desde este enfoque académico se visualizará, el impacto Psicosocial y de diversos aspectos, la disminución en la calidad de vida en los trabajadores del sector Hotelero en Bogotá, en la muestra de las 4 operaciones estudiadas; GHY y Hoteles Estelar.

### **6.2 Método:**

Es una investigación con pretensiones y orientación al alcance exploratorio descriptivo, pues pretendemos estudiar temas poco evaluados, como el impacto de la pandemia por el virus de Sars 2, covid 19, epidemia en que la humanidad hasta ahora da sus primeros pasos y que aún no se ha escrito nada en definitivo, ya que la biogenética del virus hace que los eventos sean cambiantes, novedosos, de sombrío futuro, de muerte y afectación diaria, con los catastróficos resultados que sí son tangibles y reales, como es la afectación en la cual pretendemos investigar. Inevitable y pertinente en nuestra tesis académica citar a (sampiere, collado & Lucio) “Al analizar los datos cuantitativos y cualitativos, debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los

resultados numéricos siempre se interpretan en contexto, por ejemplo, un mismo valor de presión arterial no es igual en un bebé que en una persona de la tercera edad.”

### **6.3. Tipo de Investigación**

La recolección de información para el presente estudio se realizará de manera directa (Investigación de campo) y bibliométrico descriptiva; para poder realizar una investigación adecuada y real teniendo información verídica, como fuente primaria, de las operaciones hoteleras, en entrevistas con los directos afectados y corroborada desde el gremio hotelero, como fuente secundaria soportado por resultados corporativos en sus informes internos balances, perdidas y ganancias, presentación a inversionistas, estados financieros, de las organizaciones hoteleras de los grupos Estelar y GHL. Como fuente terciario, las diferentes, artículos referenciales consultados, así como la información de la asociación gremial hotelera colombiana Cotelco, para el segmento de Bogotá.

### **6.4 Fases:**

#### **6.4.1 Fase 1.**

**Revisión de documentación y evidencia de la disminución de plazas laborales en el sector hotelero en Bogotá y el detrimento de la calidad de vida de los asociados.**

Esta caracterización se realiza revisando las cifras gubernamentales, documentos internos, de las operaciones económicas propias del estudio, desde un mes antes del inicio de la pandemia oficialmente en Colombia febrero 2020.

Cifras de la Cámara de Comercio de Bogotá de la asociación Hotelera de Colombia Cotelco, Viceministerio de Turismo, en cifras comparativas de los mismos periodos en los años 2019 y 2018.

Queremos también evidenciar la resiliencia de estas personas, que diversificaron sus habilidades productivas, su solidaridad, compromiso, espíritu de cuero, colaboración con el fin de sobrevivir a la crisis.

#### **6.4.2 Fase 2.**

#### **Evaluación de los impactos sociales, económicos, de salud en los funcionarios de la industria Hotelera en Bogotá.**

Se pretende realizar encuestas Sociodemográfica y de Morbilidad Sentida, caracterizar la Población motivo de nuestro estudio con las variables: nombre, edad, género, labor que desempeñaba en la industria hotelera, en que compañía trabajaba, condiciones de salud, vivienda, afiliación al sistema de salud, ingresos, esto con el fin de indagar el estado actual de cada trabajador su familia y medir el impacto de la pérdida de la plaza de trabajo.

#### **6.4.3 Fase 3.**

#### **Tabulación y resultado de la información, evidencia de impacto por pérdidas de plazas de trabajo en el Sector hotelero en la ciudad de Bogotá.**

El resultado de la investigación, en su diseño de estrategias se realizó de acuerdo a las etapas, primaria: encuestas, sociodemográficas a los afectados, secundaria: Información de las empresas afectadas empleadoras de los trabajadores encuestados y terciaria: revisión bibliográfica de diferentes documentos, información de la agremiación hotelera y cifras oficiales.

Para efectuar dichas encuestas, se presentó consentimiento informado donde se declara la confidencialidad de la información suministrada y el uso de la misma en el presente trabajo de investigación, se reúnen los 20 ex trabajadores, se pide la participación donde se les explica la aplicación del consentimiento informado y de manera seguida se aplican los instrumentos de recolección de información.

### **Consentimiento informado.**

Impacto en la calidad de vida de trabajadores del sector hotelero, por la pérdida de plazas de trabajo en Bogotá durante la pandemia por Covid 19.

### **Descripción del trabajo de investigación.**

Al reducirse en un porcentaje superior al 90% los ingresos en hotelería, viajes, turismo y eventos corporativos en Bogotá, por la epidemia por virus del Sars 2, Covid 19, se reduce la ocupación hotelera en la misma proporción, siendo la industria hotelera y de turismo una de las más afectadas en Bogotá, lo que limitó los ingresos en proporciones nunca antes vista y golpeo de forma calamitosa a los sectores mencionados, generando un impacto nunca antes visto en los inversionistas, empresarios y por su puesto en los trabajadores.

### **Que se pretende con la investigación.**

Se pretende con esta investigación, visualizar, estudiar y tabular el impacto generado por la pandemia del Covid 19 a los trabajadores del sector y sus hogares, mediante el levantamiento de la información, con instrumentos de recolección de datos, como encuestas, entrevistas y demás aplicación de elementos de investigación, indagar sobre los aspectos de solidaridad, resiliencia, de los diferentes actores jerárquicos de las operaciones hoteleras afectadas.

Participación Voluntaria.

La participación en esta investigación es absolutamente voluntaria, lo que implica que el participante podrá participar en todo el proceso o retirarse en cualquier momento durante el diligenciamiento de las encuestas, sin que la información suministrada sea utilizada, si así lo quiere.

Confidencialidad de datos.

Los datos suministrados al presente estudio son absolutamente confidenciales y se garantiza total reserva, sobre la persona que suministre la información, utilizados únicamente para la investigación. Garantizando el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 que constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia.

Investigadores responsables.

Los investigadores responsables de esta investigación son los profesionales Cesar Augusto Rico Valencia C.C. 6.024.195 Contacto 3164804202 y Carlos Roberto Bayona Muñoz C.C. 11.222.360 Contacto 3103027018, Con domicilio en la ciudad de Bogotá.

<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>
---------------------------------

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ manifiesto a ustedes que acepto participar en la investigación **Impacto en la calidad de vida de trabajadores del sector hotelero, por la pérdida de plazas de trabajo en Bogotá durante la pandemia por Covid 19**. Participación solicitada por investigadores de la asignatura de Seminario de investigación 2. De la Universidad ECCI.

Tengo pleno conocimiento de mi participación es absolutamente voluntaria, lo que implica que poder terminar el proceso en el momento en que lo crea conveniente, sin que la información sea tenida en cuenta.

Entiendo que toda la información concerniente a mi persona y plasmada en la presente investigación es confidencial y no será divulgada ni entregada a ninguna otra persona o institución sin mi consentimiento escrito, excepto cuando la orden de entrega provenga de una autoridad judicial competente.

Autorizo a los investigadores y a la universidad ECCI, para tabular la información con fines académicos

Entiendo y acepto que la información que suministrare en las encuestas y entrevistas será veraz en todo momento, de lo que doy fe, con la firma del presente

En forma expresa manifiesto a usted que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y los estudios que de él se deriven.

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del/la Participante

\_\_\_\_\_  
Fecha de diligenciamiento

### **6.5 Recolección de la información**

La recolección de información para el presente estudio se realizará de manera directa (Investigación de campo) contactando a los trabajadores de las operaciones hoteleras afectadas por cierre o disminución de sus operaciones mediante encuestas Sociodemográfica encuesta de morbilidad, se pretende realizara 20 ex empleados de la industria hotelera, sin límites de edad, género o nivel socioeconómico o cultural, con la única formalidad de haber sido afectados por la

pérdida de Plazas de trabajo en el sector hotelero de Bogotá, limitándonos a las 4 operaciones mencionadas.

Después de realizadas las metodologías escogidas, se analizan y se extrae la información necesaria la cual se toma como materia prima para la Identificación del Factor psicosocial en la perdida de plazas de trabajo en la industria hotelera en Bogotá durante la pandemia por covid 19.

### **6.5.1 Población:**

La información utilizada se obtuvo de diferentes fuentes para poder realizar una investigación adecuada y real teniendo información verídica, en entrevistas con los directos afectados y corroborada desde el gremio hotelero, y las 20 personas a las que se les realizo las encuestas: “Cuestionario Evaluación de disminución de Calidad de vida y Estrés Impacto Hotelero”

### **6.5.2 Materiales:**

Dentro de los materiales se tendrán, las fuentes generales de información como, revistas, decretos, información de páginas relevantes al tema donde se refieren estadísticas,

### **6.5.3 Técnicas:**

La técnica utilizada fue la encuesta, en la que se definió el personal objeto de estudio, quienes contestaron unas preguntas específicas que ayudaron a la investigación del presente proyecto.

#### 6.5.4 Procedimientos:

Se realiza la verificación por medios informativos, donde se recopila todos los datos necesarios que apoyara la investigación, posteriormente se realiza la encuesta a las 20 personas que se toman como muestra, con la cual se originara el valor cuantitativo de las indagaciones, y dará el fortalecimiento al resultado, y posteriormente se realiza la validación de ambos resultados para dar respuesta a la pregunta problema.

#### 6.5.5 cronograma

*Tabla No.1.*

#### *Cronograma*

Actividad	Tiempo Presupuestado Semanal en Horas	Numero de semanas	Tiempo total en Horas
Recolección de la Información	12	5	60
Tratamiento de la Información	6	4	24
Análisis e interpretación de la Información	12	5	60
Redacción preliminar	12	5	60
Revisión de imprevistos	6	2	12
Presentación de propuesta	6	1	6

de la disolución del caso

---

*Nota: Cronograma proyecto. Autoría propia*

## **6.6 Análisis de la información**

El mecanismo a utilizar para el manejo de la información del presente trabajo, será en el programa office Excel, en este se procesarán los datos y establecerán de manera detallada los mismos en las gráficas por porcentajes y valores.

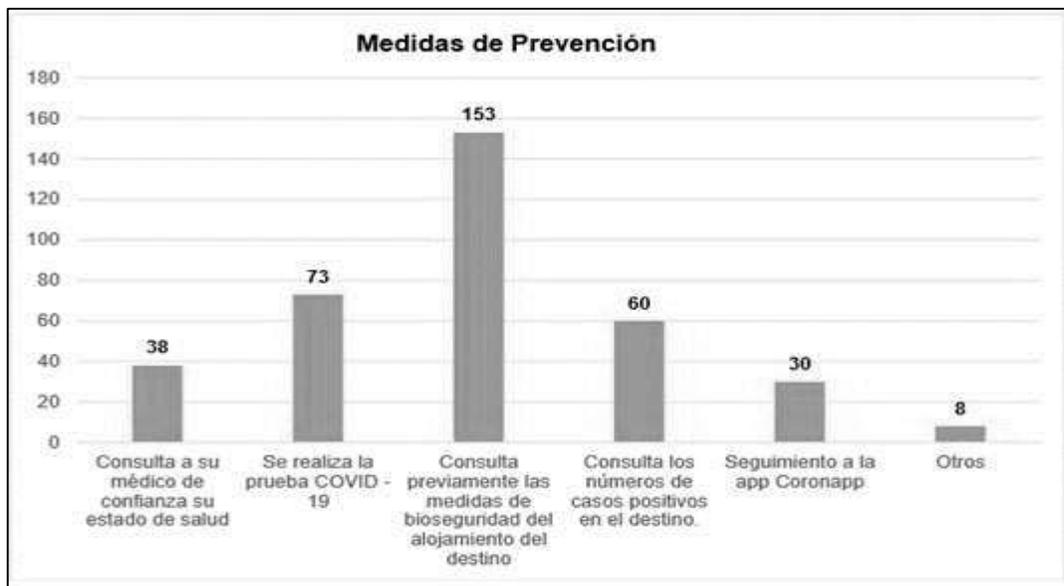
## **7. Resultados**

### **7.1 Análisis e interpretación de resultados**

Toda la investigación se hizo conforme a la clasificación de fuentes de la información, explicada en numeral del marco referencial, es decir, que se estudiaron artículos relacionados con el planteamiento del problema de investigación y se recolección de datos por medio de entrevistas a los trabajadores del sector hotelero.

En concordancia con el primer objetivo específico de este trabajo se obtuvo los siguientes resultados donde se evidencia la disminución de capacidad económica y calidad de vida a causa de la disminución de poder adquisitivo en los hogares de los trabajadores del sector hotelero por la eliminación de plazas de los trabajadores:

En la siguiente Gráfica se denota las medidas que el sector hotelero optó por ocasión al covid-19 así:

*Gráfica No 1:**Medidas de Prevención*

*Nota: Estadística. Medidas de Prevención. Autoría Propia.*

En esta grafica se evidencia, que este sector se ciñó a los postulados de protección emanados directamente por el ministerio de salud sobre la materia, y por ello, muchos de los hoteles durante las cuarentenas optaron por cerrar los establecimientos.

*Gráfica No 2.**Ocupación por Habitación 2019*

H. ocup.	% Ocupa.	Tarif. promedio	Ventas (Hab.)	RevPar	Huésp. nac.	Huésp. ext.	Ventas A&B	Eventos	Asistentes	Mes ▼
3.676	57.25	\$258.328	\$949.614.258	\$147.915	1.561	3.420	\$706.753.094	0	0	Septiembre
3.725	56.3	\$252.667	\$941.183.512	\$142.259	2.077	3.335	\$689.106.101	0	0	Octubre
4.218	65.99	\$266.853	\$1.125.587.311	\$176.121	2.061	3.770	\$978.984.935	0	0	Noviembre
3.656	55.11	\$265.654	\$971.232.338	\$146.402	1.751	3.127	\$852.465.051	0	0	Mayo
2.900	43.71	\$271.125	\$786.262.555	\$118.520	1.890	2.214	\$743.605.770	0	0	Marzo
3.007	46.83	\$265.613	\$798.699.655	\$124.408	1.794	2.841	\$611.846.417	0	0	Junio
3.908	58.9	\$260.558	\$1.018.259.982	\$153.491	1.777	4.292	\$830.252.725	0	0	Julio
2.773	46.27	\$280.482	\$777.777.315	\$129.803	1.506	2.330	\$642.587.866	0	0	Febrero
2.940	44.31	\$249.522	\$733.594.885	\$110.581	2.074	2.458	\$580.607.499	0	0	Enero
3.164	48.1	\$252.295	\$798.260.391	\$121.372	1.900	2.994	\$922.816.222	0	0	Diciembre
3.204	48.29	\$252.513	\$809.050.848	\$121.955	1.895	3.120	\$721.850.690	0	0	Agosto
3.449	53.72	\$245.563	\$846.947.693	\$131.923	1.402	3.216	\$628.851.548	0	0	Abril

*Nota: Cámara de Comercio de Bogotá de la asociación Hotelera de Colombia Cotelco,*

En la gráfica que antecede, se observa que para el año 2019 existió una ocupación inferior al 50 % para los meses de enero, febrero, marzo, junio, agosto y diciembre, para el mes de mayo, julio, abril, octubre y septiembre superior al 50% e inferior al 60% y para el mes de noviembre hubo un ascenso gradual en la ocupación superior al 60 %

**Gráfica No 3.**

**Ocupación por Habitación 2020**

H. ocup.	% Ocupa.	Tarif. promedio	Ventas (Hab.)	RevPar	Huésp. nac.	Huésp. ext.	Ventas A&B	Eventos	Asistentes	Mes ▼
465	7.24	\$226.149	\$105.159.346	\$16.380	613	307	\$105.445.245	0	0	Septiembre
955	14.39	\$224.821	\$214.704.283	\$32.364	1.168	553	\$157.266.414	0	0	Octubre
1.900	29.59	\$219.986	\$417.973.581	\$65.105	2.155	1.250	\$281.444.204	0	0	Noviembre
409	6.16	\$275.002	\$112.475.832	\$16.954	469	130	\$67.465.634	0	0	Mayo
1.710	26.01	\$266.346	\$455.451.784	\$69.302	933	1.366	\$533.967.020	0	0	Marzo
179	4.32	\$256.968	\$45.997.259	\$11.110	205	51	\$42.109.453	0	0	Junio
117	2.73	\$206.896	\$24.206.857	\$5.658	94	72	\$31.879.646	0	0	Julio
3.801	61.82	\$282.407	\$1.073.428.534	\$174.598	2.016	3.532	\$796.143.757	0	0	Febrero
2.840	42.98	\$245.236	\$696.470.385	\$105.414	1.022	2.057	\$596.803.096	0	0	Enero
1.604	24.17	\$197.391	\$316.615.577	\$47.726	1.763	952	\$481.533.830	0	0	Diciembre
390	6.01	\$181.307	\$70.709.635	\$10.909	530	88	\$49.455.638	0	0	Agosto
102	1.58	\$456.679	\$46.581.298	\$7.256	83	67	\$26.331.306	0	0	Abril

*Nota: Cámara de Comercio de Bogotá de la asociación Hotelera de Colombia Cotelco,*

Se evidencia que para el año 2020 existió una ocupación inferior al 10 % para los meses de abril, agosto, julio, junio, mayo y septiembre, para los meses de diciembre, enero, marzo, noviembre y octubre un porcentaje inferior al 45%, observando que existió un leve incremento en los meses de noviembre y diciembre ya que se disminuyeron un poco las medidas que llevaron a el segundo pico de la pandemia y para el mes de febrero existe un porcentaje superior al 61% teniendo en cuenta que en ese omento no se contaban con medidas por el COVID-19

**Gráfica No 4.**

**Ocupación por Habitación 2021**

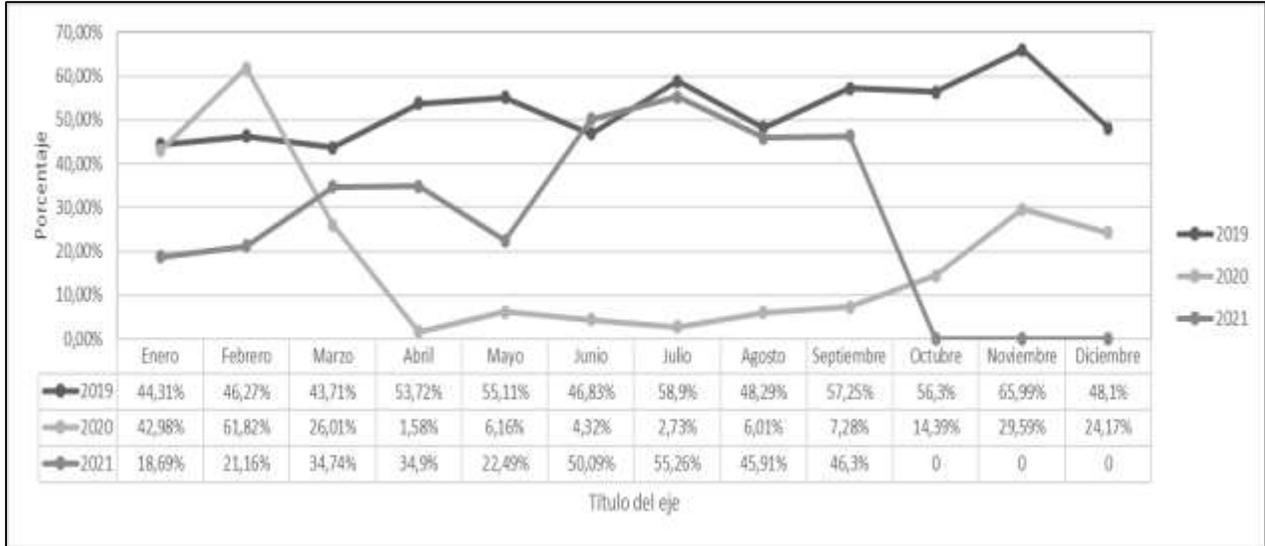
H. ocup.	% Ocupa.	Tarif. promedio	Ventas (Hab.)	RevPar	Huésp. nac.	Huésp. ext.	Ventas A&B	Eventos	Asistentes	Mes ^
2.241	34.9	\$204.392	\$458.043.228	\$71.346	1.435	2.566	\$315.047.259	0	0	Abril
3.046	45.91	\$215.114	\$655.237.101	\$98.770	3.090	1.964	\$499.376.584	0	0	Agosto
1.240	18.69	\$216.772	\$268.797.170	\$40.518	1.039	1.120	\$180.783.109	0	0	Enero
1.268	21.16	\$199.880	\$253.447.344	\$42.298	1.090	891	\$221.265.183	0	0	Febrero
3.666	55.26	\$208.708	\$765.123.574	\$115.334	4.373	1.530	\$610.703.581	0	0	Julio
3.216	50.09	\$226.158	\$727.322.677	\$113.290	5.573	1.091	\$675.188.638	0	0	Junio
2.305	34.74	\$207.238	\$477.683.861	\$72.005	2.552	1.364	\$411.416.002	0	0	Marzo
1.492	22.49	\$206.938	\$308.750.745	\$46.541	1.927	1.133	\$261.150.062	0	0	Mayo
2.973	46.3	\$222.421	\$661.259.090	\$103.000	2.986	1.877	\$632.534.344	0	0	Septiembre

**Nota: Cámara de Comercio de Bogotá de la asociación Hotelera de Colombia Cotelco,**

Es de resaltar que para el año 2021, existe un incremento en la ocupación por habitación, gradual, en comparación al año 2020, esto debido a la disminución de algunas medidas tomadas por el gobierno con relación a las cuarentenas

*Grafica No. 5*

*Comparativo Graficas 1, 2 y 3, porcentaje ocupación por Habitación*



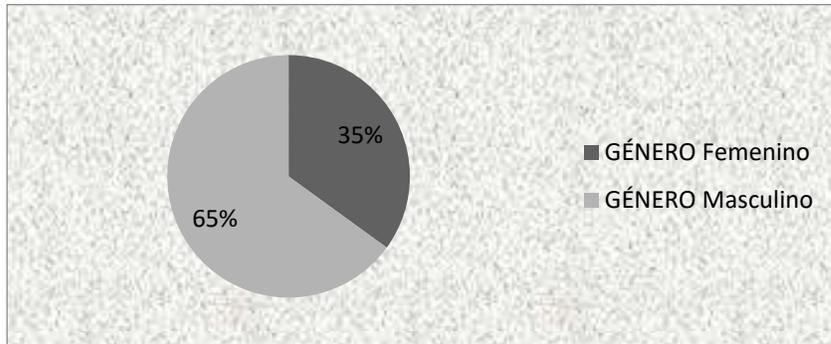
*Nota: Análisis comparativo porcentaje de habitaciones ocupadas años 2019, 2020 y 2021*

En la anterior gráfica, se hace referencia a los datos relacionados con los porcentajes de ocupación de habitaciones, con relación a las cifras de la Cámara de Comercio de Bogotá de la asociación Hotelera de Colombia Cotelco, Viceministerio de Turismo, en cifras comparativas en los años 2019 al 2021, dejando la salvedad que aún no se registran los datos de los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2021, donde se evidencia el descenso significativo de ocupación en los hoteles y por lo tanto de las plazas de trabajo en comparación del año 2019, igualmente, se establece que esta disminución de ocupación de camas inicia con el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 donde se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, y desde allí se extendió las medidas de bioseguridad de las cuarentenas permanentes.

Dentro de la encuesta “Cuestionario Evaluación Disminución de calidad de vida” se tomaron los siguientes datos de los encuestados

**Gráfica No 6**

**Género**

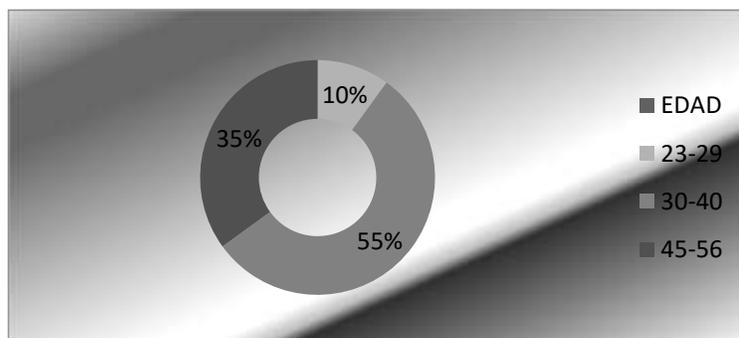


*Nota: Estadística. Género. Autoría Propia.*

En la gráfica se aprecia las personas que se encuestaron sobre la disminución de la calidad de vida, que fueron un total de 20 encuestados, los cuales componen 7 del género femenino y 13 de género masculino.

**Gráfico No 7**

**Edad**

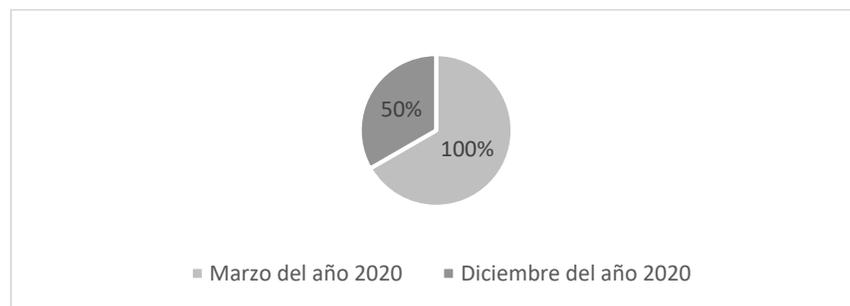


*Nota: Estadística. Edad. Autoría Propia.*

Las personas que se encuestaron, se encuentran en un rango de edad entre los 23 años hasta los 56 años de edad. De 23 a 29 años se encuestaron un total de 2 personas, entre el rango de edad de 30 a 40 años un total de 11 personas y de los 45 a los 56 años se encontraron 7 personas, para un total de 20 personas.

### ***Grafica No 8***

#### ***Estabilidad en el Empleo año 2020***

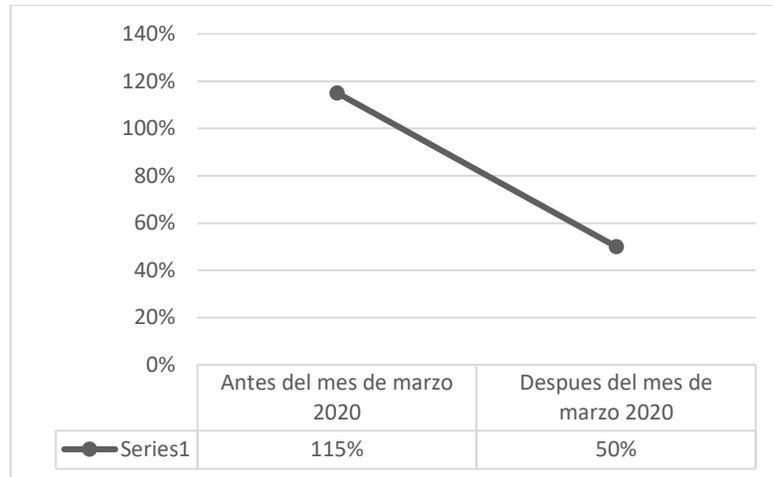


***Nota: Estadística. Estabilidad en el Empleo año 2020. Autoría Propia.***

Como se denota en el comparativo de la estabilidad laboral del mes de marzo del año 2020, dentro de las 20 personas encuestadas el 100 % de ellas tiene estabilidad Laboral, comparada con el mes de diciembre del mismo año, 10 personas se encuentran desempleadas, demostrando la disminución laboral, posterior a la pandemia por COVID-19, de un 50%.

### ***Gráfica No 9.***

#### ***Ingresos Frente a la Aparición del Covid-19***

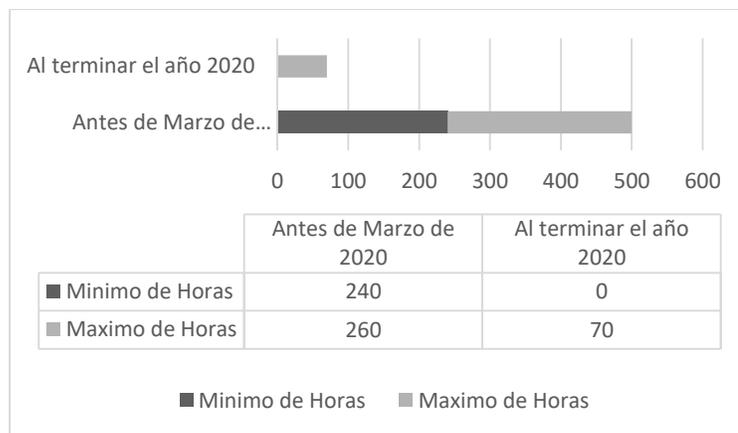


*Nota: Estadística. Inestabilidad en el Empleo. Autoría Propia.*

Se realiza un comparativo del salario mensual promedio de todos los ingresos de las 20 personas encuestadas, antes de marzo de 2020 y posterior al mes de marzo del mismo año, estableciendo una disminución de ingresos del 65%.

**Gráfica No 10**

**Disminución de horas laborales**

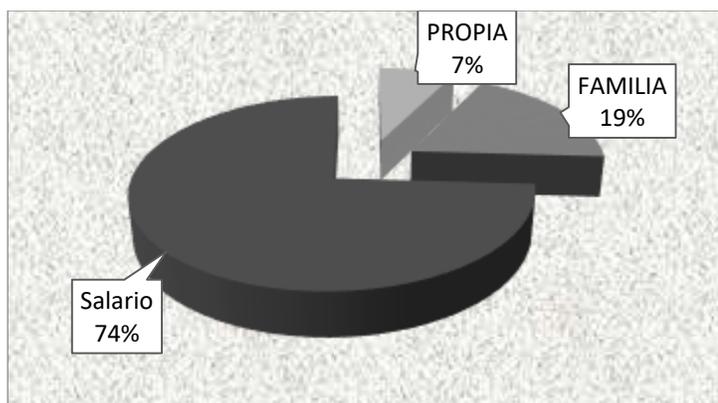


*Nota: Disminución de horas laborales después del COVID-19. Autoría Propia.*

Se determina con la gráfica que antecede una disminución de las horas laborales, incluso hasta 0, posterior al inicio de la pandemia, lo que representa sin lugar a duda una disminución en el salió de los trabajadores

**Gráfica No 11.**

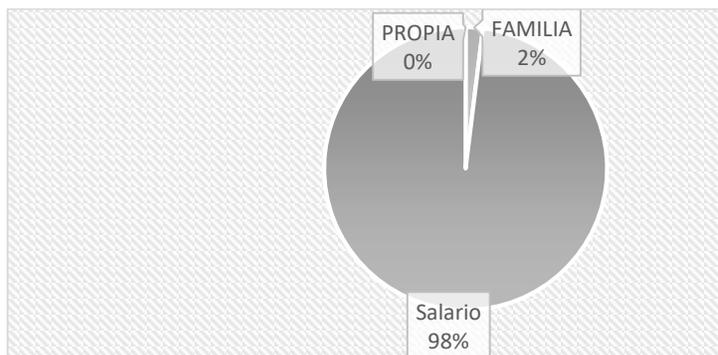
**Porcentaje de salario dedicado a la Educación antes del COVID-19**



*Nota: Antes de marzo de 2020 que porcentaje de su salario mensual lo dedicaba a su educación o de los miembros de su familia. Autoría Propia.*

**Gráfica No 12.**

**Porcentaje de salario dedicado a la Educación antes Pos - COVID-19**

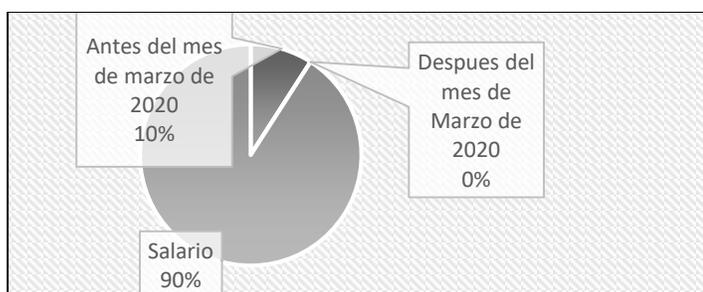


*Nota: Posterior a marzo de 2020 que porcentaje de su salario mensual lo dedicaba a su educación o de los miembros de su familia. Autoría Propia.*

En la gráfica No. 11 y 12, se puede realizar el comparativo de la inversión que hacían las personas encuestadas en su educación propia o en la de su familia, mostrando una disminución en la misma, debido al cambio de condiciones laborales y eliminación de plazas en su trabajo.

### **Gráfica No 13.**

#### **Porcentaje de Salario Utilizado en actividades de Esparcimiento**

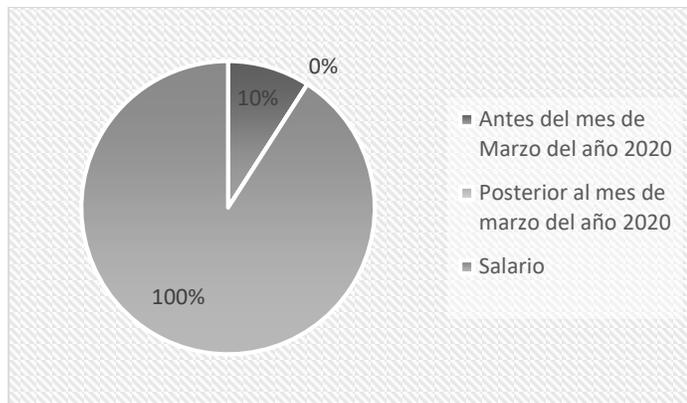


*Nota: Porcentaje que es utilizado para actividades de Esparcimiento antes del mes de marzo de 2020 y después del mes de marzo de 2020. Autoría Propia.*

Se identifica en la gráfica que antecede un comparativo de las actividades de esparcimiento realizadas antes del mes de marzo del año 2020 que corresponden a un 10 % y las actividades de esparcimiento realizadas pos-COVID-19 que es del 0%.

### **Gráfica No 14.**

#### **Porcentaje de su salario mensual dedicado a su vestuario o el de su familia**



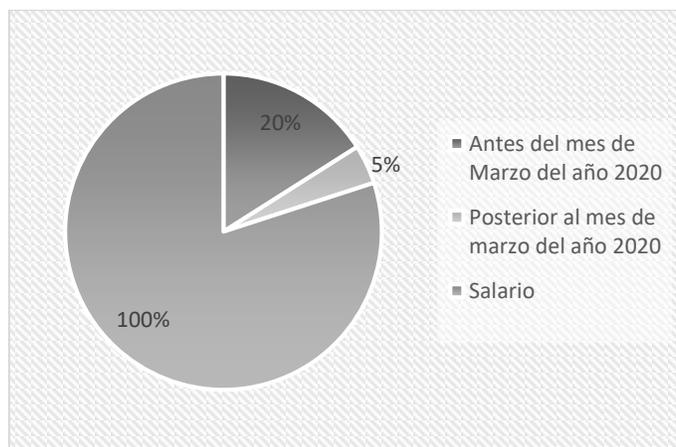
*Nota: Porcentaje de su salario mensual dedicado a su vestuario o el de su familia*

*Antes y después del COVID-19. Autoría Propia.*

Se observa en la gráfica un comparativo del porcentaje mensual dedicado a el vestuario del trabajador o al de su familia antes del mes de marzo del año 2020 que corresponden a un 10 % y pos-COVID-19 que es del 0%, describiendo una disminución.

**Gráfica No 15.**

*Porcentaje de valor en pesos destinaba a telefonía celular e internet*



*Nota: Porcentaje de valor en pesos destinaba a telefonía celular e internet antes del mes de marzo de 2020 y a finales del año 2020*

El Porcentaje de valor en pesos usado para telefonía celular e internet antes del mes de marzo de 2020 era del 20% del salario y finalizando el año 2020 es de un 5% con una disminución de inversión del 15%.

De la anterior información, se logra establecer que existe una disminución de la capacidad económica de los trabajadores del sector Hotelero, bien sea porque existieron despidos o por disminución de horas trabajadas, debido a que durante la pandemia se tomaron medidas como las cuarentenas, donde se restringía la salida de las viviendas a los ciudadanos Colombianos, lo que ocasionó cierres de hoteles o disminución del personal, a su vez esto como consecuencia genero una disminución en los ingresos mensuales desmejorando la calidad de vida de los mismos.

En referencia al segundo Objetivo específico, se midieron los factores de niveles de estrés extra laborales en la población afectada por pérdida de empleo en el sector Hotelero de Bogotá, de la siguiente manera:

**Gráfica No 16.**

**Personal con sintomatología de estrés**



*Nota: Estadística, personal con sintomatología de estrés. Autoría Propia*

Se evidencia que existe un nivel de riesgo muy alto de estrés dentro de la sintomatología de las 20 personas encuestadas, existiendo un riesgo muy alto en 14 de ellas con un valor porcentual de 70%, seguido de 2 personas que mencionan un riesgo alto de estrés, 1 personas por un riesgo medio, 2 personas con riesgo bajo y 1 persona con un riesgo muy bajo.

Es así cómo se puede afirmar que esta población, demuestra un riesgo alto de estrés debido a la pérdida de empleo en el sector Hotelero.

Entonces, el cierre de las ciudades los periodos de cuarentena, la disminución significativa de los recursos destinado eventos corporativos y sociales, impactaron significativamente el ingreso a estos segmentos económicos. Consecuencia de ello y con el amparo legal de las figuras como la emergencia económica, se empiezan a disminuir progresivamente, las intensidades horarias del personal operativo y administrativo de los hoteles, disminuyendo de la misma forma los valores percibidos por salarios, comisiones, propinas y demás acreencias laborales.

Finalmente y para dar solución al tercer objetivo específico de este trabajo, dentro del seguimiento y la entrevista realizada a los colaboradores de los trabajadores que fueron despedidos y que laboraban es este sector, en la gráfica No. 5, se evidencia una mejora en la ocupación de habitaciones del servicio hotelero para el año 2021, lo que demuestra una recuperación en la economía de este sector y grandes posibilidades de que exista una recuperación total de este sector a medida de que se van eliminando restricciones por la pandemia, mediante los diferentes decretos como Decreto 1026 del 31 de agosto de 2021, “Regula la fase de Aislamiento selectivo, distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura” Resolución 777 del 2 de junio de 2021 “Establece los criterios y condiciones

para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado, y adopta el protocolo general de bioseguridad que permita el desarrollo de estas, derogando protocolos de bioseguridad establecidos para cada una de las actividades.”; aportando así a la nueva realidad, donde se acogen protocolos para realizar actividades sociales, incluido el turismo

Se medirá el porcentaje de terminaciones de contrato, disminución de salarios en porcentajes hasta del 50% y terminación de las contrataciones, en el mejor de los casos con algunos valores de indemnización, como lo hizo hoteles Estelar, por tener contratos a término indefinido y tener el musculo financiero necesario para hacerlo, al ser una empresa del grupo Aval; también se medirá los despidos causados por terminación de vigencia del contrato, por cumplirse el tiempo de duración del mismo, sin ningún tipo de indemnización, por tratarse de contratos a término fijo.

Se elaborará cada 2 meses una entrevista y cuestionarios para el personal que se haya desvinculado de los hoteles, esta será delimitada por preguntas que orienten a saber el estado del trabajador se encuentra vinculado en los hoteles, indicando su estado económico, social y percepción hacia la empresa, motivos de la desvinculación; lo anterior ayudara a realizar un seguimiento de estos trabajadores, y a definir propuestas orientadas a una estabilidad del mismo donde se eviten, desvinculaciones sin justa causa, o recortes de personal innecesarios que afecten la vida del ex colaborador.

## **7.2 Discusión**

Conforme a toda la investigación que se realizó es evidente el desastre que ocasionó la aparición del covid-19 dentro de la industria hotelera mundial, sin embargo en la ciudad de Bogotá se denota indiscutiblemente que a los trabajadores se les desmejoraron sus

condiciones de trabajo, o por el contrario se denota que han surgido inseguridades laborales y factores de riesgo como ansiedad, depresión y tensiones dentro del trabajo en asunto puesto que todos están buscando la forma para continuar con sus actividades laborales y que de esa forma no se les vaya a terminar el contrato de trabajo.

Es importante tener en cuenta que la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), manifestó dentro de sus conceptos en tiempos de covid-19 que a los trabajadores de todos los sectores de la economía se le debían brindar las posibilidades para continuar con su trabajo, Por eso cada gobierno local tuvo que implementar las medidas correspondientes de protección del trabajo y no podían tomar ninguna medida sin la consulta del Ministerio del Trabajo o sin el consentimiento de los trabajadores.

Es así como muchos de los empleadores de los hoteles, tomaron medidas de manera coactiva sin siquiera determinar qué causa o efecto podían producir las mismas y es que si bien es cierto muchas situaciones se vieron aisladas por el tema de la pandemia los trabajadores y su núcleo familiar fueron los que más se vieron afectados, es allí donde se determina que en efecto el estado colombiano tiene que entrar a revisar las medidas post pandemia que se están presentando en la actualidad y como muchos trabajadores del sector adversos condiciones de trabajo desmejorada, están teniendo problemas de salud de alto impacto.

Entonces nuevamente se resalta que la pandemia sin lugar a dudas causó estragos en la vida de las personas y de la sociedad en general, tan así que hizo retroceder a la comunidad internacional y a los gobiernos locales en todo el tema correspondiente al trabajo decente y el crecimiento económico que se está notando en el sector hotelero, es así como la Organización Internacional del Trabajo ha manifestado en sus diversos informes sobre la importancia de adoptar objetivos que vayan encaminados a un desarrollo sostenible post pandemia.

Aunque si bien es cierto se habla de que los gobiernos cuentan con insuficiencia dentro de sus recursos, es importante tener en cuenta que los mercados laborales post pandemia no se pueden dejar a un lado, ya que los trabajadores del sector hotelero están en una situación compleja tan así que muchos están en pobreza en comparación con el año 2019, todo esto teniendo en cuenta los informes internacionales y nacionales, es así como se puede determinar que todas las políticas públicas de trabajo decente están dejando a un lado y que los empleados viven en hogares pobres por la desocupación por el término de contrato de trabajo.

Bajo esta perspectiva la tasa global de desocupación en el sector hotelero aumento puesto que cómo se mencionó, el ocio y todas las actividades vacacionales fueron cerradas por el tema del covid-19, eso hizo que claramente muchas personas se quedarán sin trabajo y que en la actualidad haya un déficit en esta dependencia, es así como se determina qué grupos del mercado laboral, como mujeres y jóvenes, han sido los que se han visto más afectados esta situación, también en su momento se determinó que en el sector hotelero en Bogotá se estaban implementando las ayudas a trabajadores en condición de discapacidad, para que pudieran verse en igualdad de condiciones en el mercado laboral. Durante la pandemia se terminaron contratos de trabajo por justa causa o por el contrario no se renovaron dichos contratos por qué no se tenía el presupuesto adecuado para continuar con estas políticas públicas de inserción.

De esa manera la pandemia dio lugar a que un número creciente de jóvenes en el sector hotelero, no adquieran experiencia profesional a través de un empleo en condiciones óptimas, de esa manera no se desarrollan adecuadamente sus competencias, mediante la participación y un programa educativo, profesional direccionado directamente por este gremio, también cómo se pudo determinar dentro del marco referencial muchos hoteles de la ciudad de Bogotá tuvieron que cerrar sus puertas, puesto que no tenían la solvencia económica para

continuar trabajando, también trasciende a las mujeres que en la actualidad están buscando cómo poder integrar el sector laboral, de esa forma las posibilidades de empleo y la esperanza se han visto ocultadas con la realidad que está enfrentando el país.

De manera que se ha incrementado el trabajo en la economía informal, es allí donde muchos desempleados del sector hotelero, se han caracterizado por tener trabajos de baja calidad y falta de protección social, por ello cuando se les terminaron sus contratos de trabajo en las primeras fases de la pandemia, la economía informal ocupacional se desempeñó de manera reiterativa y es allí donde se incrementaron todo el tema correspondiente a los emprendimientos, eso es una desproporción que se está generando en relación con la pérdida de puestos de trabajo en el año 2020 y en el año 2001 en este sector, entonces la informalidad está muy extendida y las personas se están viendo afectados puesto que los cierres y las medidas de contención impidieron que los trabajadores pudieran desenvolverse, en el teletrabajo pues no era una opción, ya que el servicio amerita el trato persona a persona.

Bajo esta perspectiva se reitera que la pandemia ocasionada por el covid-19, golpeó fuertemente al mundo del trabajo y en vez de equiparar a la transformación laboral, lo que hizo fue afectar todos los sectores de la economía, es allí donde el mundo del trabajo en el sector hotelero, tenía un delicado equilibrio entre la protección de la salud y por ello intentaron frente a todas las situaciones posibles que no se propagara este virus en los trabajadores, por ello la crisis sanitaria se convirtió en una crisis económica social mundial y en Bogotá ha dejado daño sin precedentes dentro del mundo del trabajo en el sector hotelero y ha degenerado en un desastre humanitario para las personas que trabajan en este gremio; por ello que el 50% de los trabajadores en este sector conforme a la metodología y la recolección de datos se ha quedado sin empleo y se la han desmejorado sus condiciones laborales, entonces no hay evolución, no hay

tolerancia frente a las restricciones impuestas para controlar la pandemia y por ello ha variado para desmejora los sectores de la economía y laborales.

Lo anteriormente mencionado, la recolección de información para el presente estudio se realizó de manera directa, por medio de investigación de campo contactando a los trabajadores de la operación hotelera afectada por cierre o disminución en sus operaciones mediante encuestas Sociodemográfica encuesta de morbilidad, se pretende realizara 20 ex empleados de la industria hotelera, sin límites de edad, género o nivel socioeconómico o cultural, con la única formalidad de haber sido afectados por la pérdida de plazas de trabajo en el sector hotelero de Bogotá, limitándonos a las 4 operaciones mencionadas.

Después de realizadas las metodologías escogidas, se analizan y se extrae la información necesaria, la cual se toma como materia prima para la Identificación del factor psicosocial en la perdida de plazas de trabajo en la industria hotelera en Bogotá durante la pandemia por covid 19. Los datos obtenidos de las diferentes fuentes de información Serán analizados y cruzados con el fin de identificar el factor psicosocial y el impacto en la pérdida de plazas de trabajo en la industria hotelera en Bogotá durante la pandemia por covid 19. Esta información se pretende tener como insumo para medir el impacto en el segmento de hotelería en la ciudad de Bogotá, siendo este el principal objetivo de la presente investigación.

### **7.3. Propuesta de Solución**

La propuesta de solución ante esta problemática expuesta dentro del trabajo de investigación, tiene que corresponder a los pilares dentro de las políticas públicas que se están otorgando en materia de derecho laboral, todo esto para mitigar el impacto económico y social

causado por la pandemia covid-19, es allí donde se tiene que empezar a revisar nuevamente qué grupo de trabajadores fueron desmejorados de sus condiciones laborales en el sector hotelero.

De esa manera empezar a mitigar los daños económicos y sociales infligidos por la pandemia, es decir la crisis económica aún no está superada, y por ello Colombia tiene estímulos de protección y por esa razón se deben cumplir con esos estímulos de protección, que se estudiaron de manera reiterativa dentro del marco legal y de las circulares emitidas directamente por el Ministerio del Trabajo.

Bajo este entendido, en el marco de las políticas públicas, se está encaminado a sostener medidas de apoyo para las empresas en el sector hotelero y esto viene consigo sus empleos y los ingresos durante la pandemia, de esa manera salvaguardando la integridad de la capacidad productiva de este tipo de sectores y básicamente sosteniendo a esta empresa frente a las circunstancias que puede traer consigo la pandemia y que claramente son ajenas al modelo empresarial y a las perspectivas del negocio en los tiempos normales.

Si se ponen en marcha iniciativas para ayudar a las empresas del sector hotelero de la ciudad de Bogotá, encaminadas a conservar a los trabajadores mediante apoyo salariales reducción del tiempo de trabajo, la regulación del empleo ayudará sin lugar a dudas a qué de manera progresiva a los trabajadores, se les disminuyen en el riesgo y la preocupación que ha traído consigo esa incertidumbre laboral, y de esa manera ayudará a mantener una excelente relación de trabajo entre el empleador y los trabajadores. Estas medidas pueden resultar eficaces puesto que como se ha mencionado el desempleo, la inactividad e incluso la reducción de las jornadas de trabajo en situación de zozobra, es lo que genera que los trabajadores se sientan desprotegidos y vulnerados en sus derechos.

Ahora dentro de los estudios en el marco de las políticas públicas que se deberían establecer, es importante tener en cuenta el contexto de propagación en relación con el covid-19 y las condiciones de trabajo, porque aquí lo que va a prevalecer es que exista la protección de la salud física, mental y el bienestar de las personas en el marco del trabajo, es por esta razón que debe existir es equilibrio para que los trabajadores no se vean afectados y no se noten más casos de trastornos sociales y económicos que se han visto identificados en los últimos tiempos. Por ello el objetivo tácito de esta investigación también ha sido evitar el contagio en el trabajo y que a su vez haya un equilibrio en las condiciones de trabajo, si bien es cierto en la práctica es complejo se puede determinar situaciones de necesidad y de oportunidad para el tema laboral.

Entonces las personas que han continuado trabajando en el sector hotelero y que padecieron el detrimento a sus condiciones de trabajo, las políticas públicas tienen que estar encaminadas en considerar que estos trabajadores son esenciales y se deben incorporar conforme los protocolos básicos de prevención de salud, que prevalezca el uso del tapabocas, el distanciamiento físico, lavado de manos, de esa manera se trabaja en combatir el contagio del covid-19 en el lugar de trabajo, por ello todo tiene que ir encaminado a la protección de la salud y las situaciones que se presentan en el sector hotelero, al momento en que se está atendiendo al cliente interno y externo. Por ello se recurre a certificaciones específicas de control del virus como es la de Bureau Veritas, Safe Guard y una opción nacional igualmente efectiva liderada por Cotelco, Juntos contra el Covid.

En resumidas cuentas, todos los cambios que ha traído consigo la pandemia en relación con la implementación del trabajo a distancia, son más notorios que antes y esto debe estar avaluado dentro del mundo del trabajo, por ello su eficacia en el sector hotelero debe ser evidente y con ello los problemas se podrán ver solucionados de manera progresiva. Lo que se

busca es evitar problemas psicosociales, la interacción con otras personas y los límites de trabajo con la vida privada en el caso de las personas del sector hotelero, en su componente administrativo, también para los que están realizando trabajo en casa o teletrabajo.

También se tiene que incentivar la administración de las vacunas dentro del sector hotelero en la ciudad de Bogotá, de esa manera la atención que se presenta en la protección de las personas es importante y por ello la eficacia de las vacunas es fundamental para la protección de la salud y constituye una condición importante dentro de la economía y la vida laboral dándole prioridad a trabajadores esenciales y las personas vulnerables que encabezan el sector hotelero, esto ayudará también a prevenir los contagios al interior del trabajo.

Además, el diálogo social dentro de toda esta situación trabajo y covid-19, debe prevalecer para encontrar las soluciones y las respuestas más adecuadas dentro del impacto social y económico, que se ha prestado dentro del sector hotelero, es así como se propone sistemáticamente crear los espacios adecuados y resolver cualquier problema que surja, que las partes puedan conversar y que de esa manera pueda llegar al mejor acuerdo conforme a las políticas públicas para la protección del trabajo.

## **8. Análisis Financiero (Costo-Beneficio)**

### **8.1 Recursos Humanos**

Dentro de los recursos humanos tiene que existir un esfuerzo conjunto entre los empresarios y los trabajadores, para que se realice una valoración ponderada de las causas y efectos que se están generando dentro de este sector, es importante contratar, laboralistas especialistas, profesionales en salud ocupacional que acrediten y avalen las políticas de

promoción y de prevención del empleo en el sector hotelero en la ciudad de Bogotá, todo esto conforme a las directrices emanadas a razón de la pandemia y por los entes certificadores en bioseguridad.

Se requiere también promover el diálogo social, el de lo contrario el costo sería incalculable y no es el momento de incurrir en gastos que con un dialogo equitativo y de ganancia en doble vía, entendiendo que tanto empleadores como empleados pusieron su mayor empeño, compromiso, y una muy alta cuota de sacrificio en esta época.

## **8.2 Recursos Físicos**

Cómo se mencionó anteriormente los establecimientos públicos y en especial todo el sector hotelero tiene que estar conforme a las directrices y a los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del covid-19 es así como muchos se han ceñido a las directrices de orden local de la ciudad de Bogotá en relación para la apertura de los establecimientos.

Teniendo por cada de las 4 operaciones objeto del estudio incurrieron en los gastos de protocolos de bioseguridad y de certificarse en Safe Guard; avalado por Bureau Veritas o en el caso nacional el sello de seguridad de Cotelco, Juntos contra el Covid, procesos que requirieron una alta inversión, recurso llevado al gasto operacional, pero necesario para la supervivencia del negocio.

## **8.3 Recursos Financieros**

Los recursos financieros para la proposición de este proyecto y la solución a este problema de investigación deben salir, del Plan Nacional de Desarrollo estructurado dentro de la ciudad de Bogotá, más específicamente en el sector hotelero. Entonces se va a trabajar

directamente con el grupo poblacional trabajadores del sector hotelero en la ciudad de Bogotá y se tendrá que hacer un estimado, no solamente en el personal que se va a contratar en las instalaciones, sino también en los beneficios que se les brindará a los trabajadores de este sector aproximadamente, los valores que vienen a corresponder para esta situación son de \$100.000.000 de pesos que básicamente es el presupuesto que se le podría otorgar para el mejoramiento de las condiciones psicosociales a las que se ven enfrentadas estas personas del sector en tiempos de covid-19.

#### **8.4 Beneficios**

Las medidas que se adopten para mitigar esta problemática por ocasión a la pandemia, mejorara el servicio y habilitación para desarrollar la actividad económica de los hoteles y a su vez requiriendo mayor personal por el incremento de la demanda de turistas, igualmente con el servicio de los profesionales en seguridad salud en el trabajo y en el acompañamiento psicosocial, se podrá evitar problemas de estrés por factores internos de la empresa y a su vez propender por los intereses tanto de la organización como de los empleados, optimizando planes de trabajo que agilicen la reactivación, mejoras en el servicio y planes de contingencia en casos como la pandemia, minimizando riesgos de disminución de empleo o de las plazas laborales en estos sectores.

#### **9. Conclusiones**

A manera de conclusión hay que determinar que sin lugar a dudas la pandemia obligado el mundo entero, a seguir un programa de aprendizaje en relación con el ámbito de la salud y con el ámbito del trabajo y por ello ha sido preciso comprender cuál es la naturaleza del

virus, cómo ataca y cómo va afectar directamente a todo el gremio correspondiente, es así como en el sector hotelero hay muchísimas cosas que aprender y en la actualidad aún no se han incentivado políticas que puedan mitigar a las problemáticas que se han venido viendo expuesto los trabajadores en el mundo del trabajo, por eso es importante tener en cuenta qué hay que hablar de una categoría del riesgo, de una crisis económicas sociales culturales y jurídicas y que los sistemas sanitarios se presentaron como inadecuados e insuficientes, inferiores a la realidad de lo que se está presentando.

Es por esto que desde que se propuso este trabajo de investigación, direccionado al impacto en la calidad de vida de los trabajadores del sector hotelero, por la pérdida de plazas de trabajo en la ciudad de Bogotá y cuándo se estableció el problema investigación el cual determina, que las cuarentenas decretadas generaron el cierre de los establecimientos, causando que algunos de los inversionistas del sector hotelero se declararon insolventes, ya que claramente se terminaron o se desmejoraron sus ingresos y por esta razón las condiciones de trabajo, por ello al reducirse un porcentaje de los trabajadores y de los ingresos en la hotelería, viajes y turismos por ocasión al covid-19, hizo que la situación se tornará en insostenible para los diferentes implicados, desde inversionistas hasta trabajadores, directos e indirecto, sin dejar de mencionar los proveedores de bienes y servicio y los demás aliados estratégicos de la industria hotelera.

De esa manera se evidencia que en la actualidad se está buscando un progreso frente a este panorama de desesperanza y todo el proceso doloroso que trajo consigo la pandemia se evidencio la disminución de la capacidad económica, en la calidad de vida de las personas. Por esto se sugiere una propuesta de seguimiento mediante entrevistas y trabajo de campo donde se determinó que muchos de sus trabajadores en este sector están en situaciones precarias.

Es importante resaltar, y hay que dejarlo documentado en las conclusiones de investigación, sobre las limitaciones que se presentaron dentro de la misma, ya que muchos de las personas que se investigaron, no estaban de acuerdo en suministrar la información necesaria correspondiente de los problemas que estaban enfrentando, por ello este trabajo ocasiona mucha sensibilidad y claramente muchas personas no sobrevivieron por el tema de la pandemia, por ello no pudieron terminar de corroborar la información que se nos estaba suministrando, reduciendo la muestra solamente a 20 personas; sin embargo la delimitación y todo el marco referencial se establecieron con artículos investigativos importantes que pudieron terminar de justificar nuestra hipótesis de investigación.

Con todo lo dicho, es evidente que la pandemia ha puesto al descubierto de forma descarnada la creciente existencia, de desigualdades de todo tipo laboral dentro del sector hotelero y que en su mayoría se originan claramente disminución de la oferta laboral y la terminación de los puestos de trabajo, generando informalidad a la que muchas veces se ven enfrentadas estas personas para la adquisición de un trabajo, es así como se ha evidenciado una vulneración masiva de derechos laborales y que no solamente han sido por el covid-19, sí no que esos venían dándose de manera reiterativa antes de que surgiera este virus mortal. Por ello en este sector tiene que prevalecer la justicia social como condición previa para la resiliencia y la sostenibilidad en la vida laboral del sector hotelero, como también lo es para que puedan prevalecer todos los postulados como, la equidad y la oportunidad como vía necesaria para la recuperación del recurso humano en este gremio.

La lección que se puede extraer de toda esa problemática propuesta dentro de este trabajo investigación, es sin lugar a dudas, que este sector se centra en las respuestas creíbles, y que implementan las políticas públicas emanadas directamente del Ministerio del Trabajo, para que de esa manera exista un apoyo político y jurídico necesario para la implementación de las medidas de protección en este sector, por ello quedó perfectamente establecido que la pandemia no es un hecho trivial, los esfuerzos que se están haciendo de manera reiterativa es para, seguir adelante, retomar nuestro sector como una profesión, una forma de vida, disminuir la propagación del virus y la protección de las condiciones laborales, evitando ojala para siempre volver a al cierre de empresas y también evitar que se implemente situaciones que van en contra del reconocimiento de los derechos laborales.

La cuestión es que el mundo del trabajo, está evolucionando y esa evolución tiene que ir conforme a las nuevas políticas o a la nueva normatividad que se ha generado por la pandemia, por ello desde el punto de vista de la investigación que se ha venido realizando, es importante revisar las posibilidades y también las limitaciones del trabajo en el sector hotelero, situaciones que no han sido del todo óptimas, por ello es importante debatir esa cuestión con el fin de configurar el mundo del trabajo post pandémico, y de esa manera dictar política razonables que se puedan adoptar a las modalidades que mejor combinen con las necesidades de las empresas del sector hotelero, las preferencias de los trabajadores y los intereses de huésped como protagonista esencial de nuestra profesión ,la sociedad y por supuesto el trabajador, así el inversionista verá reflejado el retorno a su inversión, ya que él debe ganar y si a el inversionista le va bien al trabajador también le ira bien.

Mediante el procesos de entrevista y recolección de datos de información, se evidencian proceso de colaboración entre los diferentes niveles de las organización, encontrando que como

nunca antes, los acercamientos entre los directivos y personal operativo se convierten en procesos exitosos de ayuda mutua; en diferentes operaciones que cerraron o estuvieron a punto de hacerlo, el empleador o representante legal, llega a un acuerdo en ofrecer vivienda y alimentación, en los establecimientos de alojamiento, a colaboradores de las áreas de aseo, mantenimiento y seguridad, quienes por la disminución de sus ingresos se ven abocados a entregar sus vivienda. En contraprestación este personal está pendiente de cuidar las instalaciones, revisar los equipos fijos y sentir como propio un establecimiento hotelero, que le brinda empleo y apoyo mutuo en estos tiempos.

También dentro de las experiencias exitosas de colaboración mutua que se vieron, fue el compromiso de estas personas que estaban living in, en los hoteles, que dedicaron su tiempo libre, aprovechando los permisos de movilización, en llevar alimentos y diferentes ayudas que donaban gremios como las cajas de compensación, Porkcolombia, asociaciones como Cotelco, así como un número importante de alimentos no perecederos, que las operaciones hoteleras tenían en almacenamiento y las donaron a sus funcionarios, quienes por enfermedad, falta de recursos o por el alto pico de pandemia y restricción a la movilidad, no se podían desplazar al hotel a recibir las ayudas, ellos; este grupo de colaboradores, fungían como mensajeros de bienestar y apoyo a sus compañeros.

Dentro de las evidencias de solidaridad, fueron muchas las actividades como colectas monetarias entre inversionistas, directivos, trabajadores y proveedores, quienes a pesar de la notoria disminución en sus ingresos, aportaron parte importante de sus ya desmejorados salarios en bienestar de sus compañeros.

Si algo trajo positivo esta calamitosa situación, fue surgimiento de una solidaridad de cuerpo y resiliencia, nunca antes vista.

## **10. Recomendaciones**

Se tiene que trabajar arduamente por mejorar las perspectivas de reanudación del crecimiento económico en el sector hotelero de la ciudad de Bogotá, puesto que si bien es cierto la pandemia del covid 19 ha confrontado a las personas y a los responsables laborales de este sector, la realidad es que hay un panorama desgarrador por ello, dentro de las recomendaciones que se apuntan es que el diálogo social, sea lo que prevalezca, para que de esa manera de manera escalada se pueda superar los miedos, que se han provocado y también que las personas tomen conciencia colectiva, con respecto al hecho de que la humanidad se enfrenta a desafíos que pueden perturbar la existencia e incluso pueden ponerla en peligro y más en ciudades como Bogotá.

Entonces la respuesta a la pandemia con todas sus deficiencias y limitaciones laborales en la actualidad, ha demostrado poco a poco que se pueden adoptar diferentes enfoques para mejorar las condiciones de trabajo, por ello los periodos de confinamiento adaptación de los métodos de trabajo y las medidas de estímulo físico y el desarrollo de las medidas, como las recomendaciones que hay que tener en cuenta, para que de esa manera la resiliencia la equidad y la sostenibilidad en la recuperación, sean la entrada al replanteamiento social en el sector hotelero en la ciudad de Bogotá.

Como factor primordial y como una constante debemos centrarnos en el cambio de actitud con respecto a las condiciones de los trabajadores, que, a pesar de formar parte en su

mayoría de los grupos más afectados, han tenido un papel ampliamente reconocido en esta lucha y por ello no se le pueden desmejorar sus condiciones laborales.

Así las cosas, proponiendo nuevos pactos de diverso tipo laboral, las personas van a estar de acuerdo se avance a las nuevas realidades y que de esa manera haya imparcialidad y conciencia frente a los enfoques muchos más integrados, de la formulación y la aplicación de políticas públicas los para mitigar la crisis laboral desencadenada en este sector.

Sin embargo sigue siendo necesario adoptar enfoques muchos más integrados de la formulación y la aplicación de políticas públicas, para que se concrete en una recuperación centrada de las personas en el sector hotelero de la ciudad de Bogotá, puesto que esta crisis ha puesto de manifiesto que solo es posible avanzar mediante la combinación de medidas sanitarias económicas sociales y humanitarias, por ello no se puede seguir desmejorando las condiciones laborales de las personas, de los empresarios y de los proveedores y aliados estratégicos, también es necesario abordar de forma conjunta los aspectos de recuperación y el desarrollo relativo que se desprende del trabajo, es necesario reconocer procesos que determinan de manera objetiva los cuáles son los factores necesarios para avanzar, a la nueva era en la confrontación de este problema.

En consecuencia el enfoque del futuro del trabajo en este sector está centralizado en la recuperación y en las capacidades de todas las personas a través de las medidas que tengan por objeto la equidad y el mejoramiento de las condiciones de trabajo en el sector hotelero en la ciudad de Bogotá, donde tiene que existir una protección social sostenible, apoyo efectivo a las personas, los inversionistas al gremio como un todo, para afrontar las transiciones a lo largo de la vida laboral después de esa transición covid-19. Es por ello que se debe ofrecer una protección

adecuada a todos los empresarios, trabajadores en relación con el respeto de sus derechos fundamentales un salario adecuado, seguridad y salud en el trabajo, y a los inversionistas y empresarios rentabilidad y retornó a la inversión. Es decir que no se pueden desmejorar bajo ninguna situación en todo lo correspondiente a la estabilidad laboral y también protección al empresario como generador de progreso.

### **11. Referencias Bibliográficas**

ANATO. (21 de mayo de 2020). Incertidumbre en el sector del turismo y las agencias de viajes

<https://anato.org/noticias/incertidumbre-en-el-sector-del-turismo-y-las-agencias-de-viajes>

Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO, (18 noviembre 2020) cotelco propone plan de

ayudas para el hotelería de San Andrés. <https://www.cotelco.org/noticias>

San%20Andr%C3%A9s.

Bayona, N. (23 de abril de 2020). Hosteltur Latam Turismo post-coronavirus: La innovación Como única

salida, [www.hosteltur.com/lat/136215\\_turismo-post-coronavirus-la-innovacion-como-unica-salida.html](http://www.hosteltur.com/lat/136215_turismo-post-coronavirus-la-innovacion-como-unica-salida.html)

Bogotá. El Tiempo. [https://www.eltiempo.com/covid-19-en-bogota-habra-pico-y-puesto-para-](https://www.eltiempo.com/covid-19-en-bogota-habra-pico-y-puesto-para-vendedores-informales-531196)

[vendedores-informales-531196.](https://www.eltiempo.com/covid-19-en-bogota-habra-pico-y-puesto-para-vendedores-informales-531196)

Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). observatorio de la región. Obtenido de Mercado laboral:

[https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Mercado-laboral.](https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Mercado-laboral)

Caracol Radio. (1 de abril de 2020). ¿Cómo se mueve el sector turismo en tiempos de

Circular 0017/2020, Febrero 24, 2020, Ministerio del trabajo, (Colombia) obtenido el día 18 de enero de 2022: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0017.pdf/05096a91-e470-e980-2ad9-775e8419d6b1?t=1582647828087#:~:text=El%20empleador%20y%20contratante%20deben,toa llas%20desechables%20para%20el%20secado.>

Circular 0012/2020, marzo 12, 2020, Ministerio salud y protección social, (Colombia) obtenido el día 18 de enero de 2022:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Forms/DispForm.aspx?ID=5932](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Forms/DispForm.aspx?ID=5932)

Circular 0015/2020, febrero 24, 2020, Ministerio del trabajo, (Colombia) obtenido el día 18 de enero de 2022: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-015-de-2020-covid-19-etnicos-salud-interior.pdf>

Cortés Calle, P. (21 de abril de 2020). ANATO lidera propuestas y acciones inmediatas para favorecer el turismo. <https://anato.org/noticias/anato-lidera-propuestas-y-acciones-inmediatas-para-favorecer-al-turismo/>

Cotelco. (27 de marzo de 2020). Sector hotelero en Colombia en crisis más profunda de su historia. <https://www.cotelco.org/noticias/crisis-hotelera.>

Constitución política de Colombia [Const. P.]. (1991). Colombia: Leyer, 13va ed.

Código sustantivo del trabajo última actualización (2022), Colombia, obtenido el día 17 de enero de 2022: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html)

Decreto 539/2020, abril 13, 2020, Ministerio de salud y protección social, (Colombia) obtenido el día 17 de enero de 2022:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20539%20DEL%2013%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf>

Decreto 565/2020, marzo 5, 2020, Ministerio de educación Nacional, (Colombia) obtenido el día 17 de enero de 2022:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20365%20DEL%2005%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Decreto 126/2020, mayo 10, 2020, Alcaldía Mayor de Bogotá, (Colombia) obtenido el día 18 de enero de 2022: <https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/decreto-126-de-2020-version-pdf-final-7p.pdf>

Decreto 1072/2015, mayo 26, 2015, Ministerio del trabajo, (Colombia) obtenido el día 20 de enero de 2022:

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

Decreto 1032/1994, agosto 3, 1994, presidente de la república, (Colombia) obtenido el día 20 de enero de 2022: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8802>

Decreto 676/2020, mayo 19, 2020, Ministerio del trabajo, (Colombia) obtenido el día 20 de enero de 2022:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20676%20DEL%2019%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>

Decreto 1408/2021, noviembre 3, 2021, Ministerio del interior, (Colombia) obtenido el día 20 de enero de 2022:

<http://comunal.mininterior.gov.co/documentos/Bot%C3%B3n%20Elecciones%20Comunales/Decreto%20Salud.pdf>

Derecho laboral 2018: [https://blogspot.com/p/blog-page\\_11.html](https://blogspot.com/p/blog-page_11.html) Disponible en: Moreno Jiménez B.

Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Segur Trab. 2011; 57:4-19.

El País. (6 de junio de 2020). Coronavirus en América | Así ha sido el avance de la covid-19

Empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. en los últimos tres meses.

El País. <https://elpais.com/america/sociedad/2020-04-14/coronavirus-en-america-en-vivo-ultimas-noticias-de-la-covid-19.html>

Ginebra. Route Des Morillons (2020). Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf)

Gómez Losada, A. (23 de abril de 2020). Hosteltur Latam. Recuperado de, [www.hostelur.com](http://www.hostelur.com)

Guevara Ramírez L. Visión de los riesgos psicosociales en la metodología solve [Internet].

<http://epistsmetodologiainvestigaciondos.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/175/2021/05/U5-pdf/capitulo10>. <http://www.moebio.uchile.cl/33/maldonado.html>

Instituto Distrital de Turismo. (abril de 2020). Efectos Económicos del Covid-19 en el Sector Turístico De Bogotá Y Escenarios De Reactivación. Obtenido de Instituto Distrital de Turismo:

<http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Estudio%20Econ%3%B3mico%20Afectaci%C3%B3n%20Covid-19%20Ectaci%C3%B3n%20Covid-19%20Escenarios%20para%20el%20Turismo>

Jiménez, G. Rivera A. & Gaibao, M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral.

Ley 1616/2013, enero 21, 2013, Diario Oficial, Colombia

Ley 361/1997, febrero 7, 1997, publicada el Diario Oficial No. 42978 de febrero 11 de 1997, (Colombia)

obtenido el día 15 de enero de 2022:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=343#:~:text=%2D%20El%20Estado%20garantizar%C3%A1%20y%20velar%C3%A1,%2C%20s%C3%ADquicas%2C%20sensores%20y%20sociales>.

Ley 100/1993, diciembre 23, 1993, publicada el Diario Oficial No. 41148. 23 de diciembre, 1993,

(Colombia) obtenido el día 16 de enero de 2022:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248#:~:text=Crea%20e%20sistema%20de%20seguridad%20social%20integral%20conformado%20por%20los,definen%20en%20la%20presente%20ley.>

Ley 50/1990, diciembre 25, 1990, publicada el Diario Oficial No. 39618. 1 de enero de 1990, (Colombia)

obtenido el día 16 de enero de 2022:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281>

Maldonado Carlos E C. (2008). Complejidad y ciencias sociales desde el aporte de las matemáticas,

Cintas moebio 33: 153-170. doi: 10.4067/S0717-554X2008000300001

Ministerio de Comercio de Industria y Turismo, (27 de agosto de 2020). Abecé sobre reactivación del

sector turismo. Recuperado de, <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/abece-sobre-reactivacion-del-sector-turismo>.

Ministerio de Salud. (17 de marzo de 2020). ABECÉ Nuevo Coronavirus (Covid-19) De china Obtenido de

Ministerio de salud: <https://www.minsalud>.

Mooney. H. & Zegarra. M. (Julio de 2020). COVID-19: Shock sin precedentes sobre el turismo en América

Latina y el Caribe, BID Banco Interamericano de Desarrollo. Resumen de políticas No. 339, pp 3-12; Recuperado de:

[file:///C:/Users/personal/Downloads/GUIA%20METODOLOGICA%20POSGRADOS%202020-2021%20\(1\)%20\(1\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/personal/Downloads/GUIA%20METODOLOGICA%20POSGRADOS%202020-2021%20(1)%20(1)%20(2).pdf)

Niño, R. (20 de agosto de 2020). Habrá pico y puesto para vendedores informales en Bogotá,

Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/covid-19-en-bogota-habra-pico-y-puesto-para-vendedores-informales-531196>

Organización Internacional del trabajo (OIT, 2020) El COVID-19 y el mundo del trabajo:

Repercusiones y respuestas, Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_739158.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf)

Resolución 0844/2020, mayo 26, 2020, Ministerio de salud y protección social, (Colombia) obtenido el día 20 de enero de 2022:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20844%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20844%20de%202020.pdf)

Resolución 777/2021, junio 2, 2021, Ministerio de educación Nacional, (Colombia) obtenido el día 20 de abril de 2022: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=163987>

Resolución 798/2020, mayo 20, 2020, Ministerio de salud y protección social, (Colombia) obtenido el día 20 de enero de 2022:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20798%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20798%20de%202020.pdf)

Resolución 749/2020, mayo 13, 2020, Ministerio de salud y protección social, (Colombia) obtenido el día 20 de enero de 2022:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20749%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20749%20de%202020.pdf)

Resolución 741/2020, mayo 12, 2020, Ministerio de salud y protección social, (Colombia) obtenido el día 21 de enero de 2022:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-741-de-2020.pdf>

Resolución 407/2020, marzo 13, 2020, Ministerio de salud y protección social, (Colombia) obtenido el día 21 de enero de 2022:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20407%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20407%20de%202020.pdf)

Resolución 2646/2008, julio, 2008, Ministerio de protección social, (Colombia) obtenido el día 21 de enero de 2022:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Resolución 385/2020, marzo 12, Ministerio de protección social, (Colombia) obtenido el día 21 de enero de 2022: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119957>

Sampieri Collado & Lucio (2021) Epistemología de investigaciones sociales.

Simancas .M, Hernández. R, & Padrón. N (Julio 2020) Turismo pos-COVID-19 reflexiones, retos y oportunidades, Catedral de Turismo Caja Canarias-Ashotel Universidad Laguna, 1ª Edición  
Recuperado de: <file:///C:/Users/personal/Downloads/Turismo%20pos-COVID-19.pdf>.