



<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

# DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL SECTOR TURISMO DURANTE EL COVID 19. GUACHETÁ - CUNDINAMARCA

*Diagnosis of safety and health conditions at work in the tourism sector during Covid 19. Guachetá – Cundinamarca*

ERIKA D. PEÑA<sup>1</sup>, MERY E. MELO<sup>2</sup>, ANA P. CARRILLO<sup>3</sup>, GINA Y. FUENTES<sup>4</sup>

Recibido:11 de Noviembre de 2021. Aceptado:29 de noviembre de 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2022.v9.n17.a111>

## RESUMEN

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo como un fenómeno social, cultural y económico, en el cual se genera un desplazamiento de personas entre países o en el mismo lugar de residencia, ocasionalmente por aspectos personales, laborales o profesionales. La presente investigación es de tipo observacional, de corte transversal, enfoque cuantitativo, y alcance descriptivo. Se diseñó un instrumento de recolección de datos con variables socio demográficas, ocupacionales, condiciones de salud y condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Los resultados permiten observar que del total de la población sólo un 25% presentan un régimen de salud contributivo, el 16,7% cuentan con afiliación a la aseguradora de riesgos laborales, se observa un desconocimiento sobre medidas de bioseguridad. identificación de peligros y riesgos en sus lugares de trabajo, y un impacto negativo por causa de la pandemia COVID 19. Adicionalmente, se identifican riesgos biológicos, químicos, ergonómicos y psicosociales, por lo cual se hace necesario realizar un mapeo de las empresas para así poder implementar los protocolos, procesos y procedimientos que garanticen la seguridad y salud de visitantes y turistas.

**Palabras clave.** Seguridad; salud; trabajo; turismo; riesgos; COVID 19.

## ABSTRACT

According to the World Tourism Organization (UNWTO), tourism is defined as a social, cultural and economic phenomenon, in which a movement of people between countries or in the same place of residence is generated, occasionally due to personal, work or professional aspects. The present investigation is of an observational type, cross-sectional, quantitative approach, and descriptive scope. A data collection instrument was designed with sociodemographic and occupational variables, health conditions, and occupational health and safety conditions. The results allow us to observe that of the total population only 25% have a contributory health regime, 16.7% have affiliation to the occupational risk insurer, there is a lack of knowledge about biosafety measures. identification of hazards and risks in their workplaces, and a negative impact due to the COVID 19 pandemic. Additionally, biological, chemical, ergonomic and psychosocial risks are identified, for which it is necessary to carry out a mapping of the companies in order to be able to implement the protocols, processes and procedures that guarantee the safety and health of visitors and tourists.

**Keywords.** Safety; health; work; tourism; risks; COVID 19.

- 1 Facultad de ciencias empresariales, Estudiante Programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0805-1756>. Correo electrónico: [epenaguerre@uniminuto.edu.co](mailto:epenaguerre@uniminuto.edu.co)
- 2 Facultad de ciencias empresariales, Estudiante Programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5695-0855>. Correo electrónico: [mmelocastil@uniminuto.edu.co](mailto:mmelocastil@uniminuto.edu.co)
- 3 Facultad de ciencias empresariales, Estudiante Programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2035-0115>. Correo electrónico: [mmelocastil@uniminuto.edu.co](mailto:mmelocastil@uniminuto.edu.co)
- 4 Facultad de ciencias empresariales, Estudiante Programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4461-2661>. Correo electrónico: [gina.fuentes@uniminuto.edu.co](mailto:gina.fuentes@uniminuto.edu.co)

## I. INTRODUCCIÓN

EL SECTOR turismo presenta una gran relevancia económica en los mercados internacionales y nacionales; su crecimiento desde inicios del año 2000 ha originado una competencia interesante en dónde la calidad en el servicio se convierte en la principal causa del éxito. En febrero de 2003 se fusiona el Ministerio de Desarrollo Económico y el ministerio de Comercio Exterior, debido al incremento del turismo nace el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo considerando el importante desarrollo que se genera en el país especialmente en las diferentes entidades territoriales, regionales y provinciales. En este sentido, el término de sostenibilidad se relaciona con la función social, preservando lugares e implementando acciones que permitan un enfoque social, cultural, regional y económico enfocado en el quehacer de la Unidad Sectorial del Turismo Sostenible; es así como se generan las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad, cumpliendo con las expectativas de los consumidores y con la normatividad vigente, aspecto que puede variar según los lugares turísticos, preservando el medio ambiente, la economía y la sociedad[1]. Es así, como el año 2017 fue el año internacional del turismo sustentable declarado por las Naciones Unidas, focalizando la importancia de preservar e implementar acciones desde aspectos sociales, económicos y ambientales[2].

La Organización Mundial del Turismo lo define a continuación *“El turismo sustentable es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*. El desarrollo sustentable exige la participación de todos los interesados, desde el liderazgo político y la colaboración amplia de los diferentes sectores para generar un impacto positivo. Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sector turismo se convierten en parte fundamental puesto que este se encarga de mejorar las condiciones de seguridad y salud y el medio ambiente de trabajo, por medio de actividades de promoción, prevención y acciones para lograr el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, como es el caso de la implementación de protocolos de bioseguridad no solo para trabajadores sino para turistas, primando la vida antes que la diversión o el placer[3].

A nivel país durante el año 2019, se observó una caída del 10% de ingreso de turistas extranjeros, generando un cambio en las condiciones laborales de los trabajadores y despidos tanto en las grandes cadenas hoteleras como en las pequeñas. Esta situación no fue ajena al Municipio de Guachetá - Cundinamarca, en dónde al ser un pueblo pequeño con 12 mil habitantes aproximadamente, y 12 establecimientos que prestan servicios de hospedaje, diversión y aventura se vieron afectados por la llegada del COVID 19, generando el cierre de algunos establecimientos y afectando la economía alrededor del sector turismo; un aspecto relevante que marcó la pandemia en el municipio fue la reducción de las medidas de seguridad y salud en el trabajo así como las condiciones laborales ofrecidas.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es observacional de corte transversal, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. La muestra para la presente investigación son 9 establecimientos turísticos del Municipio de Guachetá, 6 hoteles, 2 fincas turísticas y un parque campestre de paintball, y 12 trabajadores que hacen parte de los lugares turísticos. El instrumento de recolección de datos fue diseñado con 5 variables: sociodemográficas, hábitos saludables, condiciones de salud, condiciones laborales, y condiciones de seguridad en el trabajo. El instrumento fue enviado a 5 expertos quienes evaluaron la pertinencia y calidad de las preguntas, se eliminaron 4 preguntas que fueron evaluadas como no pertinentes.

## III. RESULTADOS

A continuación, se dará a conocer los principales hallazgos de la presente investigación.

**Tabla I.** Distribución porcentual de la afiliación en salud de los trabajadores del sector turismo.

| Afiliación en Salud | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------|----------|------------|
| Subsidiado          | 9        | 75%        |
| Contributivo        | 3        | 25%        |
| Total               | 12       | 100%       |

Fuente: elaboración propia

Un aspecto relevante que se observa, relacionado con la afiliación al sistema de salud de los trabajadores, es que la menor proporción correspondiente a un 25% es del régimen contributivo y de este porcentaje un 16% cotizan a la aseguradora de riesgos laborales; el 75% restante pertenecen al régimen subsidiado.

**Tabla II.** Distribución porcentual del Tiempo dedicado a la actividad (horas).

| Tiempo de Trabajo en la Actividad | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------------|----------|------------|
| 6 horas                           | 1        | 8,33%      |
| 8 horas                           | 4        | 33,3%      |
| 9 horas                           | 1        | 8,33%      |
| 12 horas                          | 6        | 40%        |
| Total                             | 12       | 100%       |

Fuente: elaboración propia.

Las jornadas de trabajo varían, antes de la pandemia la dedicación diaria era 8 horas, teniendo en cuenta la crisis que generó la pandemia, 6 de los establecimientos son atendidos por su propietario y son ellos los que presentan una dedicación de 12 horas, lo cuál equivale al 40% de la muestra poblacional.

**Tabla III.** Distribución porcentual de la sintomatología presente en el último mes.

| Síntomas en el último mes | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------------|----------|------------|
| Dolor de Cabeza           | 1        | 8,3%       |
| Dolor de Espalda          | 3        | 25%        |
| Adormecimiento De Manos   | 1        | 8,3%       |
| Dolor de Piernas          | 4        | 33,3%      |
| Síntomas de Gripe         | 1        | 8,3%       |
| COVID                     | 2        | 16,7%      |
| Total                     | 12       | 100%       |

Fuente: elaboración propia.

La tabla III muestra que el síntoma con más frecuencia por algún malestar en el último mes es dolor de piernas con un 33,33%, seguido de dolor de espalda con un 25%, también el sentimiento de tristeza con un 16,67%, los síntomas con menos frecuencia fueron el adormecimiento de manos 8,33%

al igual que los síntomas de gripe y el dolor de cabeza. Es relevante mencionar que el dolor en piernas está presente en los trabajadores que tienen una duración de 12 horas en su jornada laboral. La sintomatología por COVID ha permanecido hasta por 6 meses con molestias asociada a dolor d espalda y gripe.

**Tabla IV.** Distribución porcentual de la capacitación en riesgos laborales

| ¿Ha sido capacitado sobre la prevención de riesgos laborales? | n  | Porcentaje |
|---------------------------------------------------------------|----|------------|
| Si                                                            | 4  | 33%        |
| No                                                            | 8  | 67%        |
| Total                                                         | 12 | 100%       |

Fuente: elaboración propia.

Un aspecto relevante que está relacionado con la prevención de riesgos laborales, accidentalidad y enfermedad laboral está relacionado con los procesos de capacitación, se observa que un 33% de la población recibe capacitación en riesgos laborales mientras que en mayor proporción, un 67% no.

**Tabla V.** Distribución porcentual de la presencia de riesgos en el lugar de trabajo

| Riesgos presentes        | n | Porcentaje |
|--------------------------|---|------------|
| Biológico                | 9 | 75%        |
| Químico                  | 8 | 63%        |
| Físico                   | 3 | 25%        |
| Psicosocial              | 7 | 58%        |
| Biomecánico              | 1 | 8%         |
| Condiciones de seguridad | 6 | 50%        |

Fuente: elaboración propia.

La presencia de riesgos laborales en la población es percibida por los diferentes riesgos asociados a su actividad laboral; en primer lugar se encuentra el riesgo biológico, después el riesgo químico correspondiente al material particulado por la polución que generan las volquetas y tracto camiones que transitan por el municipio, seguido del 20,83% que corresponde a los polvos orgánicos

e inorgánicos de igual forma con otro 20,83% están los gases y vapores que son generados por los químicos que utilizan para el aseo y la desinfección de las instalaciones, y con menor frecuencia se encuentra los humos metálicos y no metálicos con un 8,33%.

El riesgo físico lo relacionan a la exposición de temperaturas extremas, deficiencia en la iluminación con un 17,65%, con un 11,76% están presentes las radiaciones no ionizantes. El riesgo psicosocial está relacionado con la presencia de jornadas extensas laborales, seguido de la gestión organizacional y condiciones de la tarea con un 14,29%, y por último están las características de la organización del trabajo.

El riesgo biomecánico está relacionado con la postura la cual mantienen por largos periodos haciendo énfasis en permanecer de pie, seguido del 23,53% que manifiestan realizar movimientos repetitivos, luego está el sobre esfuerzo con un 17,65% ya que tienen que mover objetos pesados sin ayuda y por último con el 11,76% están los trabajadores que manipulan cargas pesadas.

En las condiciones de seguridad la mayor frecuencia es el riesgo locativo con un 57,14%, seguido del mecánico con un 21,43%, seguido de espacios confinados con un 14,29% y por último están los riesgos públicos con un 7,14%.

**Tabla VI.** Distribución porcentual de Riesgo Biológico.

| Riesgo Biológico      | n  | Porcentaje |
|-----------------------|----|------------|
| Virus                 | 3  | 25%        |
| Bacterias             | 2  | 17%        |
| parásitos             | 3  | 25%        |
| fluidos o excrementos | 3  | 25%        |
| picaduras             | 1  | 8%         |
| Total                 | 12 | 100%       |

Fuente: elaboración propia.

El principal riesgo al que están expuestos los trabajadores es el riesgo biológico, con presencia de virus, parásitos y fluidos o excrementos con un 25%, en menor proporción la presencia de bacterias y picaduras.

## V. DISCUSIÓN

La seguridad y salud en el trabajo está directamente relacionado con la curva de productividad y rentabilidad de las organizaciones en el sector turismo, es importante tener presente que este sector se integra del comercio, transporte, restaurantes, alojamiento, agencias, seguros de viaje y servicios. Un aspecto relacionado con la competitividad de las organizaciones está relacionado con el reducir costos, de acuerdo a Hernández y colaboradores[4] generalmente la reducción de costos en las empresas está relacionado con las medidas de seguridad e higiene, en donde los programas de capacitación y la implementación de medidas preventivas o correctivas implican un presupuesto que debe ser aplicado con el fin de reducir accidentalidad y posibles enfermedades laborales; de hecho, se convierte en un pilar para conservar las organizaciones turísticas hacia la sostenibilidad, siendo así un proceso continuo para lograr los impactos positivos que se espera y que deben estar relacionados con la calidad de vida de los colaboradores[5].

Un hallazgo de la presente investigación está relacionado con las pequeñas cadenas hoteleras que se encuentran en el municipio de Guachetá; en donde se evidencia una carencia de cobertura en el sistema de seguridad social; de acuerdo con García Revilla[6], la prevalencia de una cobertura del 100% en salud y en la implementación de medidas de seguridad se evidencia principalmente en las grandes cadenas hoteleras. Se puede observar, que durante la pandemia los centros turísticos de Guachetá prescindieron de trabajadores por la falta de afluencia de turistas a la región, afectó de manera importante la economía interna y externa del país[7]; de hecho, los casos reportados por COVID-19 en marzo de 2020 fueron de 798.890 casos activos, y comparados con el mes de octubre de 2021 en Colombia ascendieron los casos a 14.577 casos activos según el ministerio de salud; la vacunación mitigó el número de contagios a nivel mundial, beneficiando así la reactivación económica, social y cultural incluyendo el sector turismo amparada por el Decreto 580 y la Resolución 777 de 2021; sin embargo, el aislamiento preventivo obligatorio generó una crisis significativa en este sector, los dueños de los establecimientos ocupaban dos personas para realizar las labores que demandan los establecimientos pero debido a la crisis de

la pandemia se vieron obligados a despedir el personal que ocupaban, siendo así los dueños de los establecimientos los que realizaban las labores de aseo y recepción.

Otro aspecto importante que se observa es la falta de programas de capacitación que permitan identificar actos y condiciones inseguras generadores de accidentes y enfermedades laborales en el desarrollo de las actividades cotidianas. Granja y colaboradores[8] enfatizan que el cumplimiento de la normatividad está presente en la grandes y medianas empresas, caso contrario ocurre con las pequeñas empresas en donde el costo económico y la distribución de tareas generan la falta de cumplimiento parcial de la normatividad actual en materia de seguridad y salud en el trabajo. Gracias a la pandemia, de acuerdo con Vargas y Rodríguez[9], enfatizan que un presupuesto asignado para implementar programas y sistemas de gestión reducen la rentabilidad de la prestación de los servicios, y prevalece la informalidad, siendo así la contratación por horas o por tareas, sin prestaciones sociales, ni sistemas integrados que favorezcan por la salud y bienestar de las personas; es así como se evidencia en la presente investigación, en dónde el porcentaje de afiliación al sistema de seguridad social no alcanza a un 30% de la cobertura.

De acuerdo a los hallazgos de esta investigación, se observan riesgos biológicos, químicos, psicosociales, físicos, biomecánicos y condiciones de seguridad; sin embargo, del Prado[10], menciona que los riesgos más significativos en el sector hotelero son: *“caídas a nivel, caídas cuando se realiza limpieza en alturas, cortes, golpes, quemaduras, caída de objetos, cortos eléctricos, exposición a contracto químico con productos de limpieza, contacto biológico al manipular fluidos corporales, carnes crudas y exposición a temperaturas elevadas en zona de cocina, manipulación de cargas, adopción de posturas forzadas, realización de movimientos repetitivos, estrés laboral, cambios de horarios de forma imprevista, conflicto de roles y carga mental”*. Como se puede evidenciar son bastantes los riesgos a los cuales se enfrenta la población trabajadora en el sector turismo, por ello es fundamental dar cumplimiento a la norma de manera específica y detallada, con el fin de controlar el riesgo latente de generar índices de accidentalidad elevados y desarrollo de posibles enfermedades laborales.

Pérez Delgado & Jiménez García[11], enfatizan en la seguridad turística, teniendo presente derechos, deberes, las condiciones óptimas para prestar el servicio para así garantizar la seguridad a visitantes, trabajadores y dueños de los establecimientos. La Organización Mundial del Turismo establece la importancia de un turismo responsable, de gestión, supervisión y desarrollo global, partiendo de la premisa que la exposición a los riesgos puede variar de acuerdo con la prestación del servicio según las condiciones de protección y seguridad que se recomiendan a los visitantes.

En este orden de ideas, la seguridad y salud en el trabajo se convierten en un pilar para proteger a los trabajadores, conservar su bienestar, y brindar las medidas necesarias para la activación exitosa del sector turismo, es así, como Bettini, Levi, Moura[12], enfatizan la necesidad de realizar un mapeo de los centros turísticos, con el fin de lograr la implementación de los protocolos necesarios para garantizar las medidas de bioseguridad para evitar el contagio por COVID 19, también el implementar los procedimientos suficientes que garanticen la seguridad en el desarrollo de las diferentes actividades turísticas que se ofertan. En este orden de ideas, para el desarrollo exitoso de las diferentes actividades que se realicen, requieren un análisis de trabajo seguro en donde se evalúen los riesgos y se contemplen las medidas de control para las partes interesadas, se implementen medidas sanitarias enfocadas en la prevención y promoción unificando esfuerzos que permitan el desarrollo del turismo[13]. Posiblemente, con la nueva normalidad, el sector turismo se enfrentará a cambios significativos, en donde se deba evaluar aspectos sociales, económicos y ambientales, y posiblemente los costos deberán ser evaluados con el fin de continuar con un turismo responsable, sustentable y seguro dando cumplimiento a la normatividad actual vigente y garantizando la seguridad y salud tanto de trabajadores como de visitantes.

## VI. CONCLUSIONES

Es importante evaluar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo presentes para implementar medidas que mitiguen los riesgos de accidentalidad y enfermedad laboral en los trabajadores.

Se hace fundamental que el sector turismo, independientemente del tamaño de la empresa cumpla la normatividad actual en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Los riesgos ocupacionales actuales generan una preocupación y necesidad de implementar medidas preventivas y correctivas que permitan un bienestar en la calidad de vida de los trabajadores.

Se deben implementar protocolos de bioseguridad, procesos y procedimientos para la reactivación económica segura del sector turismo.

## REFERENCIAS

- [1] C. R. Goeldner & J. Ritchie, *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 11th edn. Wiley: New Jersey. 2008.
- [2] X. Font, what meaning for sustainability? Creating tourism impacts in a slippery policy context. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 9(2), 209-215. 2017.
- [3] Ley 1562, por el cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>. 2012.
- [4] Hernández y colaboradores, El cargo de botones, descripción de peligros, riesgos y controles. Estudio de caso. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/9899>. 2019.
- [5] Saeteros, Da Silva y Flores, Turismo sustentable y los diferentes enfoques, aproximaciones y herramientas para su medición. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/881/88165933011/html/doi:10.1080/19407963.2016.1258514>. 2019.
- [6] García Revilla, relación entre el número de accidentes laborales y la q de calidad en establecimientos hoteleros de Andalucía. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752886007.pdf>. 2014.
- [7] K. Sánchez Ramos, Impacto Económico del COVID-19 en Colombia, disponible en <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24672.2020>.
- [8] Granja y colaboradores, Programa de asistencia profesional en SST, empresas sector turístico de Girardot, Cundinamarca. Disponible en: <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/download/1619/1555>. 2018.
- [9] Vargas y Rodríguez, Diagnóstico de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sector turístico de la ciudad de Yopal. Disponible: <http://revistas.sena.edu.co/index.php/ricafec/article/view/3970>. 2019.
- [10] Del prado, Riesgos laborales específicos en el sector de hostelería disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/riesgos-hosteleria/>. 2018.
- [11] M. A. Pérez Delgado & J. Jiménez García, La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística, disponible en: [/Link:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562552](http://Link:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562552). 2008.
- [12] J. Bettini, D. Levi, C. Moura, Los protocolos de bioseguridad en el turismo tras la pandemia, disponible en: <https://blogs.iadb.org/sostenibilidad/es/los-protocolos-de-bioseguridad-en-el-turismo-tras-la-pandemia/>. 2020.
- [13] D. Leal, Pan American Health Organization. (Regional Office of the World Health Organization), Salud y turismo servicios de salud para el turista, disponible en: <File:///C:/04Hilda%20Leal%20Servicios%20de%20Salud%20para%20el%20turista%20mayo%202013.pdf>. 2013.