

## ARTÍCULO ORIGINAL

# NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LOS HOSPEDAJES Y HOTELES EN TIEMPOS DEL COVID-19.

## LEVEL OF KNOWLEDGE OF SAFETY AND HEALTH REGULATIONS AT WORK IN LODGES AND HOTELS IN TIMES OF COVID-19.

Laura Isabel Acosta Mendoza.  
Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. Loreto, Perú.  
Correo electrónico: lacosta@unaaa.edu.pe  
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7349-2080>

Luis Alberto Navarro Hospinal .  
Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. Loreto, Perú.  
Correo electrónico: lnavarro@unaaa.edu.pe  
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8535-0234>

Roberto Alejandro Pacheco Robles.  
Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. Loreto, Perú  
Correo electrónico: apacheco@unaaa.edu.pe  
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3406-1322>

Recibido: 25/10/2020 Aceptado: 10/12/2020 Publicado: 28/12/2020

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de conocimiento de lo dispuesto por la normativa relacionada a los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores con riesgo de exposición COVID-19 por parte de los responsables de la atención de los hoteles y hospedajes de la ciudad de Yurimaguas. **Metodología:** Se aplicó una encuesta a una muestra incidental de 28 responsables de hoteles y hospedajes. **Resultados:** El 78.6% indicaron conocer la normatividad y el 53.6% manifestaron que no recibieron capacitación al respecto. **Conclusión:** Es necesario capacitar a los responsables de los hoteles y hospedajes de la ciudad de Yurimaguas respecto a los lineamientos contemplados en las normativas del sector salud y trabajo relacionados a la vigilancia, prevención y control del COVID-19.

**Palabras clave:** Salud ocupacional, Hoteles, COVID-19, Yurimaguas, Perú.

### ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of knowledge of the provisions of the regulations related to the guidelines for the surveillance, prevention and health control of workers at risk of exposure to COVID-19 by those responsible for the care of hotels and lodgings of the city of Yurimaguas. **Methodology:** A survey was applied to an incidental sample of 28 hotel and lodging managers. **Results:** 78.6% indicated knowing the regulations and 53.6% stated that they did not receive training in this regard. **Conclusion:** It is necessary to train those responsible for the hotels and lodgings of the city of Yurimaguas regarding the guidelines contemplated in the regulations of the health and work sector related to the surveillance, prevention and control of COVID-19.

**Keywords:** Occupational health, Hotels, COVID-19, Yurimaguas, Peru.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia por el COVID 19 ha afectado significativamente la economía nacional y ha impuesto una serie de impactos perjudiciales significativos, inmediatos y a largo plazo en el sector hotelero internacional (Jiang & Wen, 2020). Los impactos inmediatos ya se han hecho evidentes y se han reflejado en los cierres repentinos de negocios luego de las disposiciones gubernamentales de cierre (Hall, Scott, & Gössling, 2020). Aunque sean temporales, estos cierres han puesto en peligro la sostenibilidad comercial de muchos hoteles al recortar sus ingresos y desintegrar las cadenas de suministro establecidas desde hace mucho tiempo (Nicolaa, y otros, 2020). Es probable que una de las principales implicaciones negativas a largo plazo de COVID-19 para el negocio hotelero sea la reducción del atractivo de las ocupaciones hoteleras (Baum & Thanh, 2020).

En el mundo se han aplicado diferentes medidas por los hoteles post-cuarentena, por ejemplo: protocolos de distanciamiento social e higiene pública, mayor aplicación de la tecnología digital para reducir el contacto humano y/o controles de temperatura de rutina de los huéspedes en los vestíbulos de los hoteles (Filimonau, Derqui, & Matute, 2020).

En ese marco, se desconoce si el personal que labora en los hospedajes y hoteles de la ciudad de Yurimaguas y que brindan servicios de atención al público, tienen un adecuado conocimiento sobre las medidas dispuestas por la normativa vigente con respecto a los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores con riesgo de contagio por el COVID-19. En ese sentido es necesario evaluar el nivel de conocimiento de la normativa de seguridad y salud en el trabajo en los mencionados locales, en el contexto de la pandemia por el COVID-19, específicamente lo dispuesto en la Resolución Ministerial: RM 448-2020-MINSA (Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA).

Por todo lo anterior, el objetivo del artículo es determinar el nivel de conocimiento de lo dispuesto por la normativa relacionada a los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores con riesgo de exposición COVID-19 emitidos por el Ministerio de Salud, por parte de los responsables de la atención de los hoteles y hospedajes de la ciudad de Yurimaguas.

## METODOLOGÍA

El presente trabajo es un estudio descriptivo, transversal. Se realizó una encuesta a una muestra incidental de 28 responsables de hoteles y hospedajes que funcionan en la ciudad de Yurimaguas. A todos los encuestados se les solicitó un consentimiento verbal para invitarlos a responder la encuesta. Además, se utilizó un instrumento ad-hoc previamente validado.

Los datos se consolidaron a través de una hoja de cálculo y se analizaron de forma descriptiva y univariada, los que fueron reportados de manera estructurada.

## RESULTADOS

La Tabla 1 muestra los principales resultados del estudio. Se observa que el 78,6% de los encuestados manifestó que conoce los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores de los hoteles y hospedajes para evitar el contagio por el COVID-19.

Además, el 60,7% reportó que conoce las instituciones que se encargan de supervisar el cumplimiento de los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores de los hoteles y hospedajes para evitar el contagio por el COVID-19. Dentro de las instituciones, mencionaron: en primer lugar, a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD (41,2%) y a los gobiernos locales (41,2%), luego mencionaron a la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL (11,7%).

El 53,6% de los encuestados manifestaron que no recibieron capacitación en su centro laboral respecto a las medidas de prevención contra el COVID-19. Luego, la encuesta contempló indagar si en el establecimiento laboraba alguna gestante o lactante a lo que respondieron negativamente el 100% de ellos.

En relación con el reporte de uso de medios de pago electrónicos, el 32,1% de los responsables de los establecimientos entrevistados manifestaron que si utilizaban. De los que reportaron su uso (podían utilizar uno o más cada uno de los establecimientos): cuatro reportaron usar el aplicativo del Banco de la Nación, cuatro otros, dos reportaron el uso de “Yape” y uno el aplicativo “Plim”.

Tabla 1.

*Características de las personas que laboran en los hospedajes y hoteles de la ciudad de Yurimaguas, y conocimientos sobre la normativa de seguridad y salud en el trabajo*

Variable	n	%
¿Conoce usted los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores de los hoteles y hospedajes para evitar el contagio por el COVID-19?		
Si	22	78,6
No	6	21,4
¿Conoce usted cuáles son las instituciones que se encargan de supervisar el cumplimiento de los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores de los hoteles y hospedajes para evitar el contagio por el COVID-19?		
Si	17	60,7
No	11	39,3
En el caso que la respuesta anterior fue si, mencione cual:		
SUNAFIL: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral	2	11,7
SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud	7	41,2
Gobierno Regional	1	5,9
Gobierno Local	7	41,2
¿Ha recibido capacitación en su centro laboral respecto a las medidas de prevención contra el COVID-19?		
Si	13	46,4
No	15	53,6
¿En su establecimiento comercial labora alguna gestante o lactante actualmente?		
No	28	100
Si	0	0
¿Utiliza medios de pago electrónicos en sus transacciones comerciales con sus clientes?		
No	19	67,9
Si	9	32,1
En caso la respuesta anterior fue si, el aplicativo utilizado es (puede marcar más de una aplicativo)		
App Banco de la Nación	4	44,4
Yape	2	22,2
Plim	1	11,1
Lukita	1	11,1
Otros aplicativos	4	44,4
Con respecto a los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores con riesgo de exposición COVID-19, ¿le han realizado una prueba rápida o molecular?		
Si	10	35,7
No	18	64,3
En caso la respuesta anterior fue si, el resultado de la prueba fue		
Positivo	4	40
Negativo	6	60

## DISCUSIÓN

Se encontró que los responsables de los hoteles y hospedajes de la ciudad de Yurimaguas en la muestra analizada reportan poseer conocimiento de las normas emitidas por el Ministerio de Salud (Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA) en el contexto de la pandemia a fin de evitar el contagio masivo entre los trabajadores de los establecimientos de hospedaje, y los turistas o clientes frecuentes. Sin embargo, sólo un poco más de la tercera parte se realizaron ya sea la prueba rápida o prueba molecular para el COVID-19, lo cual evidencia que no se vienen cumpliendo los lineamientos y disposiciones del Ministerio de Salud en relación con las medidas de salud y seguridad en el trabajo.

Se comprobó también que, al menos un tercio de los responsables de la atención en la muestra de hoteles y hospedajes de la ciudad de Yurimaguas, desconocen la existencia de competencias nacionales, regionales y locales de las instituciones que son las encargadas de supervisar el cumplimiento de la normativa vigente respecto a los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores con riesgo de contagio por el COVID-19.

Asimismo, la mayoría de los entrevistados no fueron capacitados por su centro laboral con respecto a las medidas de prevención contra el COVID-19. Es necesario precisar que los dueños o responsables de los hospedajes y hoteles de la ciudad de Yurimaguas, tienen la obligatoriedad de brindar capacitación a su personal respecto a las medidas preventivas contra el COVID-19, según lo dispone el ente rector en el sector salud. Esta característica concuerda con un artículo publicado por los investigadores Wai y Weng (2020) realizado en Macau (China) donde evaluaron a gerentes de hoteles y encontraron que durante la etapa de la pandemia estaban más preocupados por educar a los empleados sobre el conocimiento de la prevención de epidemias. Esto indica que los gerentes tuvieron actitudes proactivas. Wai y Weng (2020) recomiendan que es necesario organizar capacitaciones adecuadas para que el personal de los hoteles tome las debidas precauciones contra las epidemias. La capacitación debe incluir pautas de comunicación de brotes, medidas de precauciones estándar, información sobre control de infecciones y técnicas de higiene. Brindar una apropiada capacitación ayuda a reducir la probabilidad de que los empleados e invitados (huéspedes)

contraigan el virus, asimismo se mantiene la reputación del hotel. En ese sentido, resulta necesario capacitar a los responsables de los hoteles y hospedajes de la ciudad de Yurimaguas respecto a los lineamientos contemplados en las normativas del sector salud y trabajo relacionados a la vigilancia, prevención y control del COVID-19, y es necesario también capacitar en relación con las instituciones que tienen competencias para supervisar los planes de vigilancia, prevención y control del COVID-19.

Se encontró también que la mayoría de los responsables de los hospedajes y hoteles de la ciudad de Yurimaguas no disponen de los servicios para pagos virtuales. Con el uso de estos aplicativos se disminuirían los riesgos de contagio de los ciudadanos, ya que se limitaría el riesgo de exposición al dinero ya sea en metal y/o papel.

## CONCLUSIONES

Los responsables de la atención en los hoteles y hospedajes de la ciudad de Yurimaguas, si bien reportan conocer los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores de los hoteles y hospedajes para evitar el contagio por el COVID-19, no se refleja en las prácticas, evidenciándose que sólo un poco más de la tercera parte de ellos se realizó la prueba rápida o molecular.

Asimismo, sólo dos terceras partes reportan conocer qué instituciones son las encargadas de supervisar el cumplimiento de la normativa vigente respecto a los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores con riesgo de contagio por el COVID-19.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baum, T., & Thanh, N. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2397-2407. doi:10.1108/IJCHM-03-2020-0242
- Filimonau, V., Derqui, B., & Matute, J. (2020). The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 91(10259), 1-13. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102659

- Hall, M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577-598. doi:https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2563-2573. doi:10.1108/IJCHM-03-2020-0237
- Nicolaa, M., Alsafib, Z., Sohrabic, C., Kerwand, A., Al-Jabird, A., Iosifidisc, C., . . . Aghaf, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*(78), 185-193. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.04.018
- Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA. (s.f.). Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/744524-448-2020-minsa>
- Wai, I., & Weng, J. (2020). Comparing crisis management practices in the hotel industry between initial and pandemic stages of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(10). doi:10.1108/IJCHM-04-2020-0325