

VIABILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE BIOSEGURIDAD  
EN EL SECTOR HOTELERO DE SAN GIL Y PINCHOTE SEGÚN LOS  
CRITERIOS DEL “CHECK IN CERTIFICADO”.

Autor:

SHARON STEFANY BUENO HERNANDEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN Y REGIONALIZACIÓN (IPRED)  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA  
2022

VIABILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE BIOSEGURIDAD  
EN EL SECTOR HOTELERO DE SAN GIL Y PINCHOTE SEGÚN LOS  
CRITERIOS DEL “CHECK IN CERTIFICADO”.

SHARON STEFANY BUENO HERNANDEZ

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Turismo

Director:

CELMIRA PEREIRA FRANCO

Maestría en Dirección Estratégica y Consultoría Turística

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN Y REGIONALIZACIÓN (IPRED)  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA

2022

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                          | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                       | <b>11</b>   |
| 1. OBJETIVOS                                                                                                             |             |
| 1.1 Objetivo general .....                                                                                               | <b>12</b>   |
| 1.2 Objetivos específicos .....                                                                                          | <b>12</b>   |
| 2. MARCO REFERENCIAL                                                                                                     |             |
| 2.1 MARCO CONCEPTUAL .....                                                                                               | <b>13</b>   |
| 2.2 MARCO LEGAL: LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD .....                                                                    | <b>14</b>   |
| 2.3 METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....                                                                                       | <b>16</b>   |
| 3. RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD                                                                    |             |
| 3.1 Primer resultado: Diseño de la herramienta de autoevaluación y<br>análisis automatizado .....                        | <b>19</b>   |
| 3.2 Segundo resultado: Selección y participación de los hoteles .....                                                    | <b>21</b>   |
| 3.3 Tercer resultado: Interpretación del cumplimiento y la viabilidad por<br>medio de la Lista de Chequeo diseñada ..... | <b>25</b>   |
| 4. ANÁLISIS TOTAL DE LA VIABILIDAD .....                                                                                 | <b>42</b>   |
| 5. DISCUSIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....                                                                                    | <b>44</b>   |
| 6. CONCLUSIONES .....                                                                                                    | <b>46</b>   |
| BIBLIOGRAFÍA .....                                                                                                       | <b>48</b>   |

## LISTAS TABLAS

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| Tabla 1. Normativa protocolos de bioseguridad ..... | <b>14</b> |
| Tabla 2. Estructura de formulario .....             | <b>18</b> |

## **LISTAS DE IMÁGENES.**

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| Fotografía 1. Fachada del Hotel posada campestre ..... | <b>22</b> |
| Fotografía 2. Hotel Nirvana. Entrada y salida .....    | <b>23</b> |
| Fotografía 3. Hotel Nirvana 2. Zona social .....       | <b>23</b> |
| Fotografía Hotel Juliana Real. Fachada .....           | <b>24</b> |
| Fotografía Hotel Juliana. Entrada y Salida .....       | <b>24</b> |
| Fotografía Fachada Hotel Real Polux .....              | <b>25</b> |

## **ANEXOS**

Anexo A. Formulario realizado por el Hotel Posada Campestre

Anexo B. Formulario realizado por el Hostal Nirvana San Gil.

Anexo C. Formulario realizado por el Hotel Juliana Real.

Anexo D. Formulario realizado por el Hotel Polux Real.

Anexo E. Gmail respuesta a la autoevaluación del Hotel Posada Campestre.

Anexo F. Gmail respuesta a la autoevaluación del Hotel Nirvana San Gil.

Anexo G. Gmail respuesta a la autoevaluación del Hotel Juliana Real.

Anexo H. Gmail respuesta a la autoevaluación del Hotel Polux Real.

## GLOSARIO

**Coronavirus covid-19:** Los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripa, que pueden llegar a ser leve, moderada o grave. El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se han identificado casos en todos los continentes y, el 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia.

**Establecimiento Hotelero:** Aquel establecimiento cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, hostel, posada o similar.

**Google forms:** Es un software de administración de encuestas que se incluye como parte del paquete gratuito de editores de documentos de Google basado en la web que ofrece Google. Para su uso, las personas deben tener acceso a internet.

**Google sheets:** Se trata de un servicio vía web de hojas de cálculo, realizado en tecnología AJAX de Google.

**MINCIT:** Es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia que se encarga de apoyar las actividades empresariales, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las diferentes regiones.

**Normativa de bioseguridad:** Resolución 0576 de 2020 SELLO "CHECK IN CERTIFICADO", Resolución 666 de 2020 PROTOCOLOS GENERALES DE BIOSEGURIDAD, Resolución 748 de 2020 PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, Resolución 453 de 2020 MEDIDAS SANITARIAS DE CONTROL EN ALGUNOS ESTABLECIMIENTOS, Resolución 223 de 2021 modifica la resolución 666 de 2020 en sentido de sustituir su anexo técnico.

**Protocolos de bioseguridad:** Un protocolo de bioseguridad es un conjunto de normas y medidas de protección personal que deben ser aplicadas en diferentes actividades que se realizan en la vida cotidiana, en el ambiente laboral, escolar, etc. Estos protocolos se formulan con base en los riesgos de exposición a un determinado agente infeccioso y, que están orientados a minimizar los factores que pueden generar la exposición al agente y su transmisión.

**Sello de bioseguridad:** Es un elemento visual y oficial que otorga el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como resultado de implementar los procesos de la acreditación, con el fin de reconocer estándares de calidad en materia sanitaria, de bioseguridad y salud ocupacional en los establecimientos definidos legalmente como centros de comercio.

## **RESUMEN**

**TÍTULO:** Viabilidad para la implementación de la norma de bioseguridad en el sector hotelero de San Gil y Pinchote según los criterios del “check in certificado”.

**AUTOR:** SHARON STEFANY BUENO HERNANDEZ

**PALABRAS CLAVES:** Covid-19, Bioseguro, Protocolos, Hoteles, Huéspedes.

En este documento se presentará el análisis de la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del virus Covid-19 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de los municipios de San Gil y Pinchote que se realizó durante los meses de Octubre de 2020 a Agosto de 2021 durante el periodo comprendido como la “reactivación del turismo post covid-19”.

Para poder dar a explicar el desarrollo del proyecto se especificarán las fases y cada una de las actividades que llevaron a cabo seguido de las personas involucradas en la construcción y realización del proyecto.

Por último se presentará el formulario que es la herramienta de investigación que contribuye y orienta a los administradores de los hoteles en la autoevaluación de los protocolos de bioseguridad y prácticas sanitarias en los establecimientos, para así poder plantear las estrategias para el correcto cumplimiento de los protocolos y solicitar con más facilidad el sello “Check in certificado, covid-19 Bioseguro”.

## **ABSTRACT**

**TITLE:** Feasibility for the implementation of the biosecurity standard in the hotel sector of San Gil and Pinchote according to the criteria of the "check in certificate".

**AUTHOR:** SHARON STEFANY BUENO HERNANDEZ

**KEY WORDS:** Covid-19, Biosecurity, Protocols, Hotels, Guests.

This document will present the analysis of the feasibility of implementing biosafety protocols to prevent the spread of the Covid-19 virus in the accommodation and lodging establishments of the municipalities of San Gil and Pinchote, which was carried out during the months of October 2020. to August 2021 during the period understood as the "reactivation of post-covid-19 tourism".

In order to explain the development of the project, the phases and each of the activities carried out followed by the people involved in the construction and implementation of the project will be specified.

Finally, the form will be presented, which is the research tool that contributes and guides hotel administrators in the self-evaluation of biosafety protocols and sanitary practices in establishments, in order to propose strategies for correct compliance with the protocols. and more easily request the seal "Check in certified, covid-19 Biosecurity".

## INTRODUCCIÓN

El sector turismo es uno de los sectores económicos más afectados por la aparición del virus covid-19 ya que han sido obligados a cerrar sus establecimientos y suspender sus actividades hasta fecha indefinida. Como respuesta a esta problemática el ministerio de Salud y protección social, y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo han diseñado los protocolos a seguir para la reapertura de establecimientos que cumplan con las indicaciones establecidas en las resoluciones 666 del 24 de abril de 2020, la resolución 749 del 13 de mayo de 2020 y la resolución 0576 del 27 de mayo de 2020. Adicional se incluye la resolución 223 de 2021 por medio de la cual se modifica la resolución 666 de 2020 en el sentido de sustituir su anexo técnico.

Por otro lado, la gran mayoría de los administradores hoteleros no cuentan con una entidad que les oriente y corrija durante la aplicación y diseño de los protocolos de bioseguridad según las características de sus establecimientos. Es por ello que este proyecto de investigación se enfoca en brindar una herramienta que permita analizar el nivel de cumplimiento y tiene como objetivo medir la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento y hospedaje.

En el transcurso del documento se señalan cada una de las actividades que se desarrollaron y los recursos estimados en el cronograma y tabla de presupuesto en la formulación de este proyecto, pero también se tiene en cuenta aquellas actividades adicionales no previstas al iniciar la investigación.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Medir la viabilidad para la implementación de un sistema de bioseguridad en el sector hotelero, basado en los criterios del check in certificado, covid-19 bioseguro. Y brindar una herramienta que le permita a los establecimientos verificar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar los criterios de evaluación de la norma check in certificado, covid -19 bioseguro; para establecer los indicadores de medición a implementar en el sector hotelero.
2. Evaluar y medir la eficiencia en la utilización de los recursos de los hoteles de San Gil y Pinchote con la herramienta diseñada para verificar los criterios de bioseguridad.
3. Interpretar el nivel de cumplimiento y la viabilidad de los protocolos de bioseguridad de los establecimientos que participaron en el desarrollo del proyecto según los criterios de la Resolución 666 de 2020.

## **2. MARCO REFERENCIAL**

En la presente sección se darán a conocer los antecedentes, documentos e información relevante de este trabajo de investigación de la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad en el sector hotelero según la normativa y el estado actual del municipio de San Gil y Pinchote.

### **2.1 MARCO CONCEPTUAL**

La llegada del coronavirus covid-19 ha afectado directamente al sector turístico del país, dificultando que esta actividad se desarrolle y que muchos establecimientos cierran al público obligatoriamente. De acuerdo al ministerio de Salud el primer caso de coronavirus covid-19 en Colombia se presentó el 6 de marzo de 2020 y dándose a la necesidad de crear acciones concretas en los sectores para evitar la propagación se diseñó un sistema de bioseguridad.

Debido a lo anterior en el presente proyecto se respondera a la problemática que actualmente presenta el sector hotelero de los municipios san gil y pinchote frente a las acciones correctas para evitar el contagio del coronavirus covid-19, y para ello se medirá la viabilidad para la implementación de un sistema de bioseguridad en su establecimiento de alojamiento y hospedaje, y así los hoteles puedan prepararse para la reapertura del sector turístico.

Pregunta problema: ¿Cuál es la viabilidad para la implementación de los criterios de bioseguridad del check in certificado en el sector hotelero de San Gil y Pinchote?

## 2.1 MARCO LEGAL: LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Las pandemias ha afectado a nivel mundial debido a que son enfermedades infecciosas que afectan la salud de las personas en diferentes áreas geográficas. De acuerdo al ministerio de Salud el primer caso de coronavirus covid-19 en Colombia se presentó el 6 de marzo de 2020 y dándose a la necesidad de crear acciones concretas en los sectores para evitar la propagación del virus se diseñaron los protocolos de bioseguridad mencionados en la siguiente tabla.

Tabla 1. Normativa protocolos de bioseguridad.

| NORMATIVAS QUE ESTABLECEN LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÍTULO                                                     | FECHA                 | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Resolución 0576 de 2020<br>SELLO "CHECK IN<br>CERTIFICADO" | 27 de mayo<br>de 2020 | El sello de calidad "Check In Certificado", es una validación creada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que cuenta con el apoyo de ProColombia e Icontec, respaldada por la OMT. Se crea con el objetivo de generar confianza entre los viajeros, visitantes y colaboradores, minimizando los riesgos de contagio del virus, e incentivando, el turismo en el país, gracias a los protocolos de bioseguridad expedidos por el Gobierno Nacional. El sello es de carácter voluntario, basado en los protocolos de bioseguridad contemplados en la Resolución 666 de 2020, y en los protocolos específicos de cada subsector. La certificación tendrá una vigencia de dos años. |

|                                                                                                                                                  |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución 666 de 2020<br>PROTOCOLOS<br>GENERALES DE<br>BIOSEGURIDAD                                                                             | 24 de abril<br>de 2020      | Es una resolución validada por el Ministerio de Salud y Protección Social de la cual se adoptó el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia de coronavirus COVID-19.<br>El objetivo principal es orientar las medidas generales de bioseguridad para adaptar los diferentes sectores al sector salud con el fin de disminuir la transmisión del virus de humano a humano durante el desarrollo de todas sus actividades.                          |
| Resolución 748 de 2020<br>PROTOCOLOS DE<br>BIOSEGURIDAD                                                                                          | 13 de mayo<br>de 2020       | Es una resolución validada por el Ministerio de Salud y Protección Social por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control de riesgo del coronavirus covid-19 en el comercio al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, al por menor en establecimientos no especializados, y al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados, así como el alojamiento en hoteles y actividades de restaurante, cafetería y servicio móvil de comidas.    |
| Resolución 453 de 2020<br>MEDIDAS SANITARIAS<br>DE CONTROL EN<br>ALGUNOS<br>ESTABLECIMIENTOS                                                     | 18 de<br>marzo de<br>2020   | Resolución validada por el Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Por la cual se adoptan medidas sanitarias de control en algunos establecimientos por causa del covid-19 y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Resolución 223 de 2021<br>POR MEDIO DE LA<br>CUAL SE MODIFICA LA<br>RESOLUCIÓN 666 DE<br>2020 EN EL SENTIDO DE<br>SUSTITUIR SU ANEXO<br>TÉCNICO. | 25 de<br>febrero de<br>2021 | Modificando algunas medidas el Ministerio de salud y protección social tiene como objetivo orientar en las medidas generales de bioseguridad en el marco de la pandemia por el nuevo coronavirus covid-19.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Resolución 777 de 2021<br>CRITERIOS Y<br>CONDICIONES PARA<br>DESARROLLO DE LAS<br>ACTIVIDADES<br>ECONÓMICAS,<br>SOCIALES Y DEL<br>ESTADO.        | 02 de junio<br>de 2021      | Válida por el Ministerio de salud y protección social. Esta resolución tiene como objetivo establecer los criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del estado, y adoptar el protocolo general de bioseguridad que permita el desarrollo de estas. Aplica para todos los ambientes del territorio nacional, a todos los sectores económicos y sociales del país y a las entidades públicas y privadas nacionales y territoriales que integran el Estado colombiano. |

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, es importante que las entidades territoriales encargadas de vigilar y controlar el cumplimiento de los protocolos diseñados establezcan las acciones necesarias para que los operadores del sector hotelero conozcan e implementen la normativa en cada una de sus actividades y así promover un turismo seguro y sostenible en el municipio de San Gil y Pinchote para generar confianza en los viajeros.

Además, la Alcaldía municipal de San Gil y el Instituto de Cultura y turismo están otorgando un “Etiqueta biosegura” a quienes cumplan al 100% con los protocolos de bioseguridad durante la etapa del covid- 19 activo, sin embargo, no se está realizando la correcta divulgación a todos los establecimientos de hostelería que ya se encuentra operando en el sector demostrando la falta de promoción, organización y regulación del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad dejando así a los operadores de servicio de alojamiento y hospedaje sin una herramienta que les permita calificar y mejorar la aplicación de las prácticas necesarias para evitar la propagación del virus.

Es por ello que analizar la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad en el sector hotelero de San Gil y Pinchote ayudará a fortalecer el cumplimiento de los criterios y así mismo mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia.

## **2.3 METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

El enfoque del proyecto de investigación es cuantitativo y el alcance es exploratorio ya que se pretende medir la viabilidad de la implementación de un

sistema de bioseguridad en el sector hotelero por medio de investigación que permita el análisis de los hoteles encuestados, verificación del cumplimiento basada en el check in certificado, covid-19 bioseguro, y como resultado busca un análisis de la implementación de la norma en los hoteles de San Gil y Pinchote.

Para el desarrollo de la primera fase del proyecto se requiere diseñar una herramienta de análisis que le permita a los hoteles autoevaluar la aplicación del protocolo de bioseguridad en sus establecimientos. Luego de la programación en google sheets y un listado de preguntas en google form, el formulario estará listo para ser enviado a cada encargado de diligenciar en el establecimiento que se encuentran implementando los protocolos de bioseguridad para mitigar la propagación del coronavirus covid-19 según los criterios de la resolución 666 de 2020. Los establecimientos son elegidos según unas características, dentro de las se resalta que:

1. Se haya iniciado con la aplicación de los protocolos de bioseguridad o conozca la importancia de seguir los criterios.
2. Que se encuentren ubicados en el municipio de San Gil.
3. Son reconocidos por cumplir con los servicios de calidad establecidos en las normas técnicas sectoriales según sus características.
4. Están interesados en participar de forma voluntaria en el desarrollo del proyecto.

En seguida de la selección de los hoteles inicia la segunda fase, donde el encargado de implementar y controlar los protocolos de bioseguridad en cada establecimiento diligencia la herramienta que se ha programado para analizar automáticamente el cumplimiento de los establecimientos según la información registrada y los criterios seleccionados de la lista de chequeo que se usó como

referente según la resolución 666 de 2020 que establece las prácticas y protocolos a manejar en los establecimientos, sin embargo las preguntas están diseñadas para evaluar sólo establecimientos de alojamiento y hospedaje donde se resaltan las medidas más relevantes. El formulario está diseñado para diligenciar en 10 min aproximadamente incluyendo las siguientes secciones:

tabla 2. Estructura de formulario

| SECCIÓN   | TIPO DE CONTENIDO                              |
|-----------|------------------------------------------------|
| SECCIÓN 1 | <i>Informacion y presentacion del proyecto</i> |
| SECCIÓN 2 | <i>Registro de datos.</i>                      |
| SECCIÓN 3 | <i>Aspectos generales.</i>                     |
| SECCIÓN 4 | <i>Ingreso al hotel.</i>                       |
| SECCIÓN 5 | <i>Lavado de mano.</i>                         |
| SECCIÓN 6 | <i>Distanciamiento físico.</i>                 |
| SECCIÓN 7 | <i>Manejo del tapabocas.</i>                   |
| SECCIÓN 8 | <i>Limpieza y desinfección.</i>                |
| SECCIÓN 9 | <i>Manejo de situaciones de riesgo.</i>        |

Fuente: Elaboración propia.

Para iniciar con la la tercera fase y última del proyecto, el registro es guardados en una base de datos en google sheets que recibe toda la información para poder analizarla de forma automática según la programación diseñada de la herramienta, para poder enviar directamente al correo registrado del hotel la lista de los

aspectos que está cumpliendo y aquellos que debe mejorar o implementar para evitar la propagación del covid-19 según los criterios establecidos por la resolución 666 de 2020.

Finalmente se analizó la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de San Gil y Pinchote que participaron en el desarrollo del proyecto.

### **3. RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD**

Dentro de este capítulo se mencionan detalladamente los resultados obtenidos de cada una de las actividades realizadas para el desarrollo del proyecto y la elaboración de la herramienta que se utilizó para medir la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad. También se resaltan a las personas involucradas y las acciones que realizaron como la autora quien realizó el trabajo de campo, la directora del proyecto que coordinó el desarrollo de la investigación, el diseñador informático quien programó y asesoró para el análisis requerido del formulario, y los establecimientos que participaron.

#### **3.1 PRIMER RESULTADO: Diseño de la herramienta de autoevaluación y análisis automatizado**

Para diseñar la herramienta de medir la viabilidad se solicitó la colaboración de un experto en el tema quien dirigió y creó las fórmulas. El autor del proyecto se

encargó de elaborar un borrador de preguntas y respuestas en el programa de Google forms que se realizaron según la lista de chequeo de la resolución 666 de 2020. Luego se revisaron y mejoraron las preguntas para poder continuar con la programación necesaria quedando en total 37 preguntas con un tiempo aproximado de 10 a 12 minutos en responderlas.

Como segunda actividad el programador creó una hoja de cálculo en google sheets en donde se recibe toda la información que es diligenciada a través del formulario para poder programar cada respuesta con las fórmulas que analizan automáticamente el resultado de las preguntas de la siguiente forma:

- a. Se creó la fórmula para asignar un valor numérico según la respuesta de cada pregunta que da como resultado 1 o 0 el cual se utiliza para calcular el porcentaje de cumplimiento donde “1” si cumple y “0” no cumple.
- b. Se crea la fórmula para establecer una respuesta basada en el resultado anterior 1 o 0 la cual es enviada como un análisis de la diligencia al correo electrónico automáticamente.
- c. Se crea la fórmula para sumar los resultados y establecer el porcentaje de cumplimiento de 0% a 100%.

Finalmente para poder enviar el resultado de la encuesta se crea la programación basada en el código javascript en el editor secuencia de comandos de google el cual realiza las siguientes acciones:

- a. Copia las fórmulas elaboradas para cada una de las respuestas de google sheets por cada diligencia.

- b. Después envía el email automático con las respuestas e información correspondiente al correo registrado en el formulario.

### **3.2 SEGUNDO RESULTADO: Selección y participación de los hoteles.**

Para esta actividad el encargado principal a desarrollar es el estudiante de campo quien se encarga de comunicar y promocionar el uso de la herramienta “Lista de chequeo” con los hoteles ubicados en el municipio de San Gil y Pinchote para verificar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Luego de extender la invitación a diferentes establecimientos de alojamiento y hospedaje por medio de cartas, mensajes de texto y visitas al lugar, solo 5 establecimientos de los municipios de San Gil y Pinchote aceptaron participar dentro del proyecto de investigación. La estudiante de campo se trasladó a cada Hotel para explicar el proceso e inmediatamente realizar el chequeo correspondiente a los protocolos de bioseguridad, esto permitió verificar el correcto cumplimiento de las prácticas sanitarias a primera vista y obtener una perspectiva al momento de analizar la viabilidad.

A continuación se describe más detalladamente la información de cada hotel y el registro del correo electrónico que confirma haber diligenciado el formulario.

#### **3.2.1. HOTEL POSADA CAMPESTRE**

Ubicación: San Gil- Santander.

Correo electrónico: [reservasposadacampestre@gmail.com](mailto:reservasposadacampestre@gmail.com)

Celular: 3176678080

Encargado de diligenciar el formulario: Leidy Yoana Ruiz

Cargo: Jefe de Reservas.



Fuente: Fotografía tomada de la página Linearcol.

<https://linearcol.com.co/hotel/hotel-posada-campestre/>

### **3.2.2 HOSTAL NIRVANA SAN GIL**

Ubicación: Carrera 12 No 4-34 San Gil, Santander.

Correo electrónico: nirvanasangil@gmail.com

Celular: 3206456384

Encargado de diligenciar el formulario: Lucia Fernanda Ortiz Verdugo

Cargo: Administrador.



Fuente: Elaboración propia. Fotografía Hotel Nirvana. Entrada y salida



Fuente:Elaboración propia. Fotografía Hotel Nirvana 2. Zona social

### **3.2.3 HOTEL JULIANA REAL**

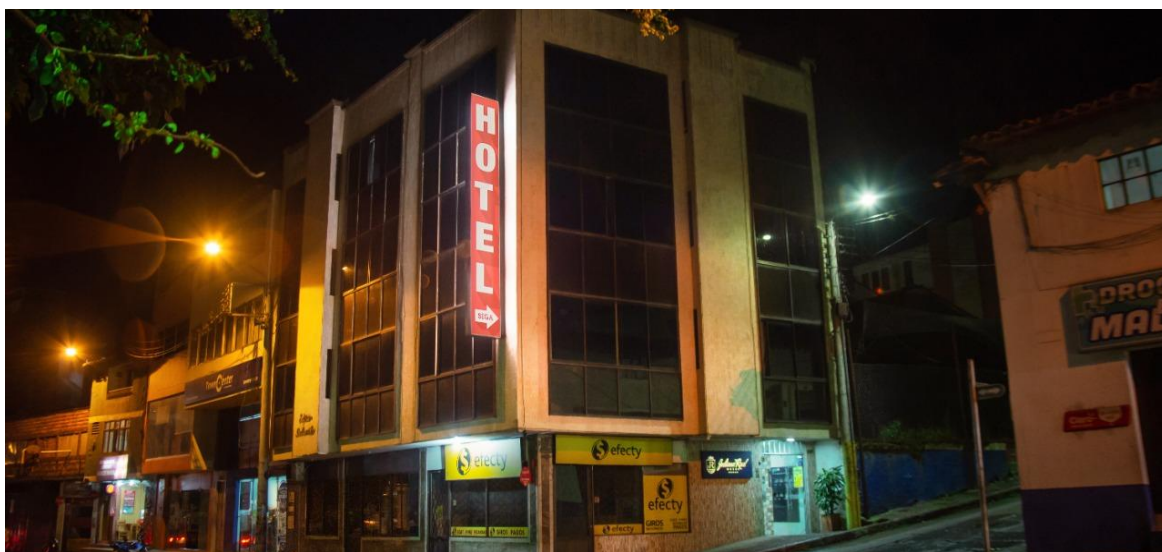
Ubicación: Calle 9 No 10-38, San Gil, Santander, Colombia PISO 1

Correo electrónico: [hoteljulianareal@hotmail.com](mailto:hoteljulianareal@hotmail.com)

Celular: 3046288831

Encargado de diligenciar el formulario: Laura Maria Alfonso Duarte

Cargo: Administrador



Fuente: Elaboración propia. Fotografía Hotel Juliana Real. Fachada.



Fuente: Elaboración propia. Fotografía Hotel Juliana. Entrada y Salida

### 3.2.4 HOTEL REAL POLUX

Ubicación: Calle 10 No 7-67, San Gil

Correo electrónico: Glase65@hotmail.com

Celular: 3144186799

Encargado de diligenciar el formulario: Gladys Sequeda

Cargo: Administrador



Fuente: Elaboración propia. Fotografía Fachada Hotel Polux.

### **3.3 TERCER RESULTADO: Interpretación del cumplimiento y la viabilidad por medio de la Lista de Chequeo diseñada.**

La lista de chequeo está programada para arrojar un porcentaje de cumplimiento como se mencionó anteriormente, sin embargo para este resultado también se tuvo en cuenta una entrevista que se le realizó a cada encargado del hotel para describir el proceso de aplicar los protocolos de bioseguridad en su respectivo establecimiento, la vigilancia manejada para controlar el cumplimiento, los costos

manejados frecuentemente para los implementos de desinfección, limpieza y desechables que son necesarios para cada huésped.

Para el análisis de la viabilidad se eligieron preguntas relacionadas directamente en el financiamiento, administración y legalidad de aplicar los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud y protección social y el Ministerios de Comercio, industria y turismo, con el fin de recolectar la siguiente información: facilidad y medios de información para conocer los protocolos de bioseguridad, herramientas para aplicar y controlar la correcta ejecución de los protocolos de bioseguridad, el apoyo de diferentes entidades públicas, privadas o gubernamentales, el financiamiento y costos que se generaron antes, durante y después de implementar los protocolos, el proceso para reapertura del establecimiento y las ventajas o beneficios obtenidos al aplicar las normas establecidas.

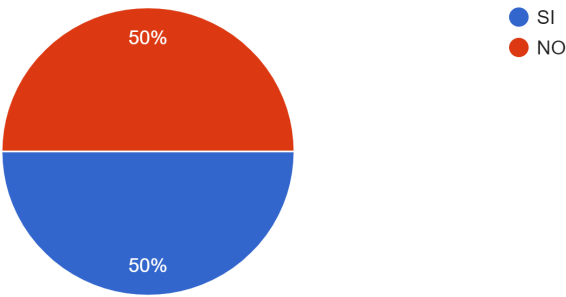
En los siguientes gráficos se mostrarán las respuestas totales de los 4 establecimientos evaluados y seguido de un análisis de la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad. Adicionalmente, en los anexos adjuntos con este documento estarán las encuestas individuales realizadas.

### **3.3.1 SECCIÓN ASPECTOS GENERALES**

Como podemos observar en las gráficas dos establecimientos informaron a sus empleados de la correcta aplicación de los protocolos de bioseguridad, sin embargo no se realizan actualizaciones constantes de acuerdo a los ajustes que ha tenido la norma. Adicional a esto, solo un establecimiento ha realizado eventos en el hotel, pero siguiendo los protocolos de bioseguridad y llevando un registro de todo. Para finalizar este resumen de los aspectos generales, se puede resaltar que

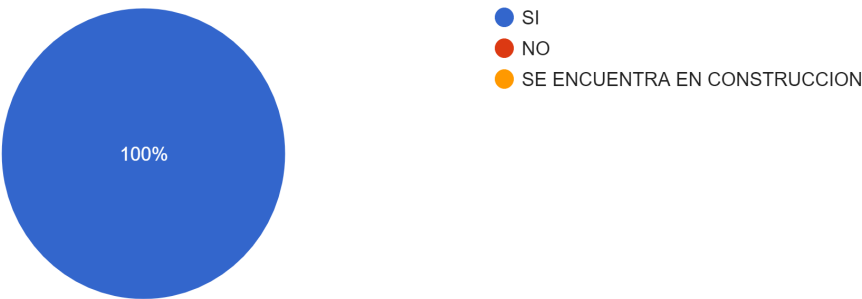
en los cuatro hoteles se maneja un manual, se verifica el cumplimiento y se cambian frecuentemente los elementos de protección personal.

¿Tiene un sistema de capacitación continua acerca de los protocolos de bioseguridad?  
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

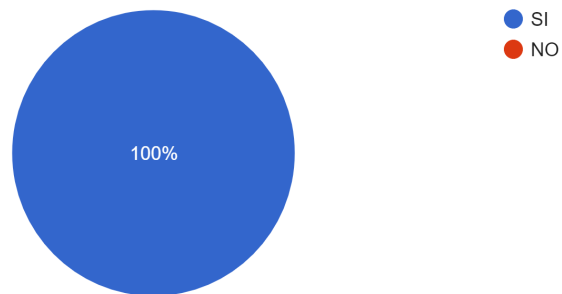
¿Existe un manual acerca de los protocolos de bioseguridad para la prevención del covid-19?  
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Verifica el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en su hotel por cámaras, supervisión personal u otro sistema?

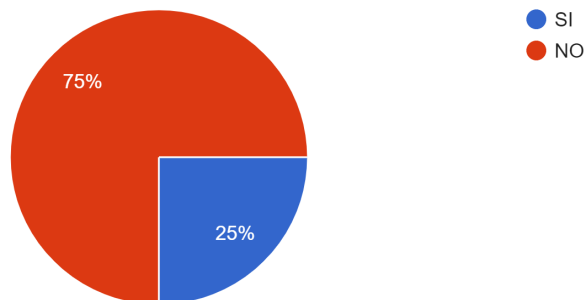
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Realiza actividades como: eventos, foros, reuniones y demás en su establecimiento?

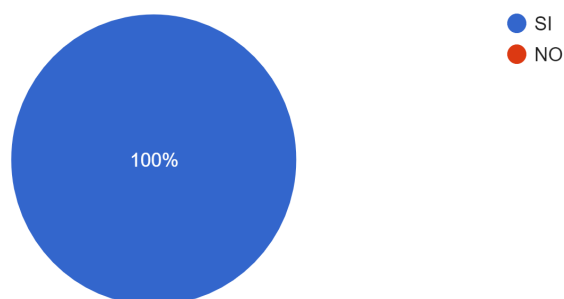
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Dota a los empleados con Elementos de Protección Personal (EPP) de acuerdo con sus labores?

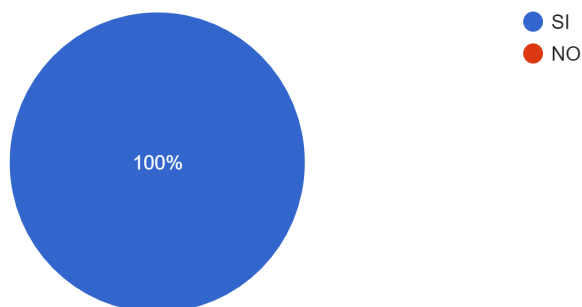
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Exige a sus trabajadores usar los EPP solo en actividades laborales y cambiarlos en caso de usarlos fuera del hotel?

4 respuestas



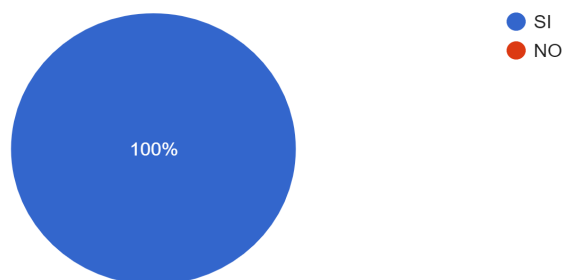
Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2 SECCIÓN INGRESO AL HOTEL

De acuerdo a los siguientes gráficos se cumple en la totalidad con los protocolos principales de limpieza y desinfección.

¿Al ingreso del establecimiento tiene usted un dispensador de Alcohol glicerinado?

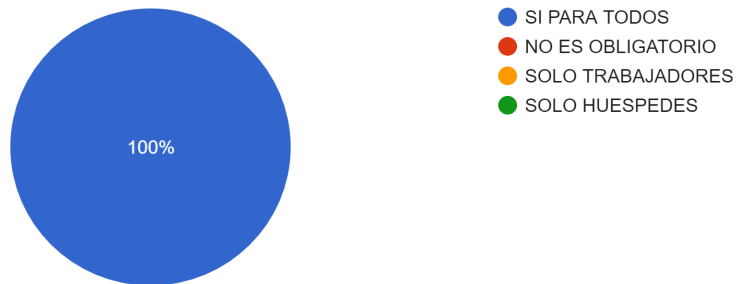
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿La desinfección y limpieza al ingreso del establecimiento es obligatoria para trabajadores, proveedores y huéspedes?

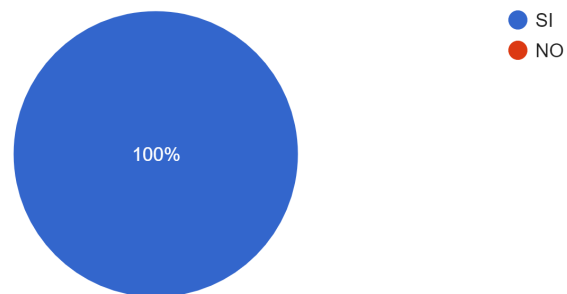
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿En su hotel rocían con alcohol de arriba a bajo a los huéspedes y clientes, y sus equipajes antes de ingresar al establecimiento ?

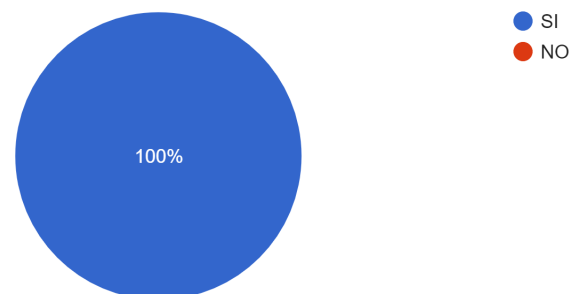
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Tiene usted un termómetro laser o digital para registrar la temperatura al ingreso y salida de los trabajadores y/o huéspedes?

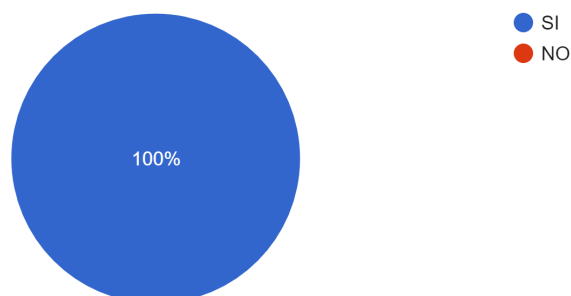
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿En su hotel rocían con alcohol de arriba a bajo a los huéspedes y clientes, y sus equipajes antes de ingresar al establecimiento ?

4 respuestas



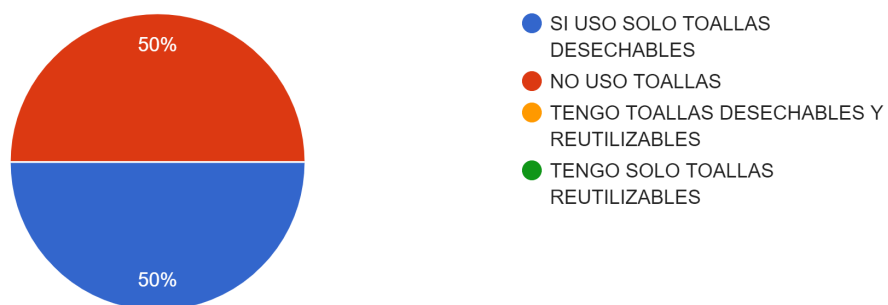
Fuente: Elaboración propia

### 3.3.3 SECCIÓN LAVADO DE MANOS

Es importante resaltar que los establecimientos deben contar con una zona de desinfección antes de pasar a las habitaciones para evitar la propagación de virus. De los establecimientos evaluados, dos cumplen correctamente con las indicaciones y los otros dos deben contar con toallas desechables para cada cliente, alcohol para desinfectar e informar cómo limpiar correctamente las manos.

¿Dispone de toallas desechables en cada baño?

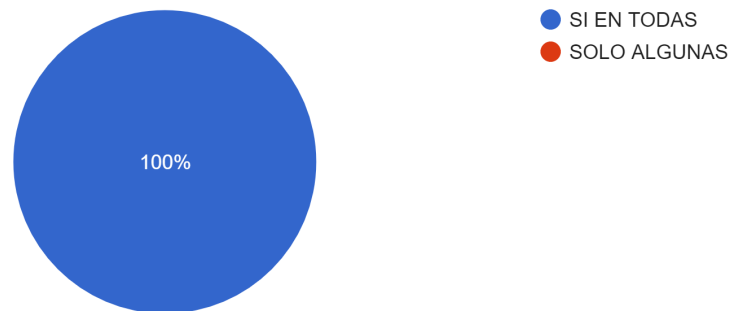
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Dispone de agua para lavarse las manos en cada baño y área común?

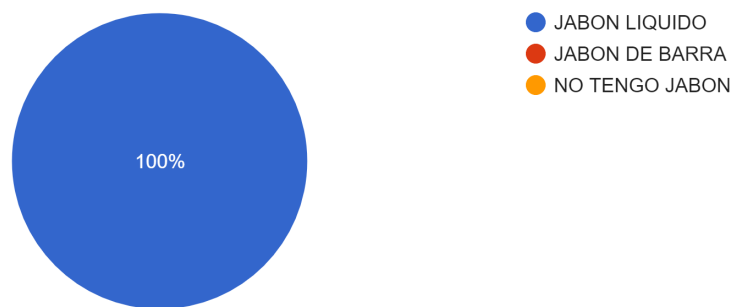
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Qué tipo de jabón dispone en sus baños y zonas de lavado de manos?

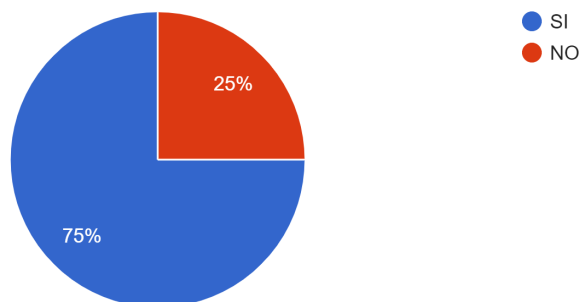
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Dispone de afiches, tablas o imágenes que le indique a su huésped el lavado de manos correcto en las áreas comunes del hotel?

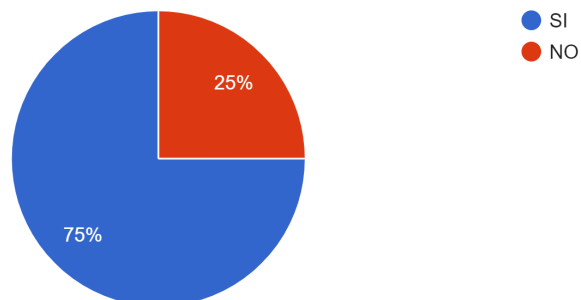
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Dispone suministros de alcohol glicerinerado en lugares de acceso fácil y frecuente para el uso de trabajadores y huéspedes.?

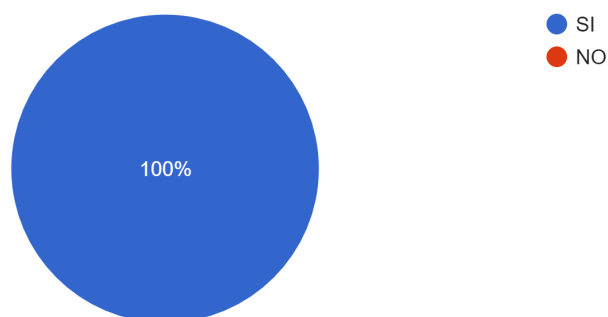
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Fomenta el lavado de manos entre los trabajadores mínimo cada 3 horas?

4 respuestas



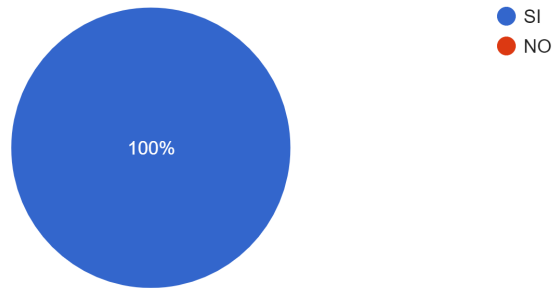
Fuente: Elaboración propia

### 3.3.4 SECCIÓN DISTANCIAMIENTO SOCIAL

En esta sección es notorio que en uno de los establecimientos no cumple al 100% con las indicaciones de mantener dos metros de distancia entre personas. Al Hotel Juliana Real le falta fomentar el distanciamiento social para evitar el contagio del covid-19.

¿Los trabajadores permanecen a una distancia mínima de 2 metros entre sus puestos de trabajo evitando contacto directo?

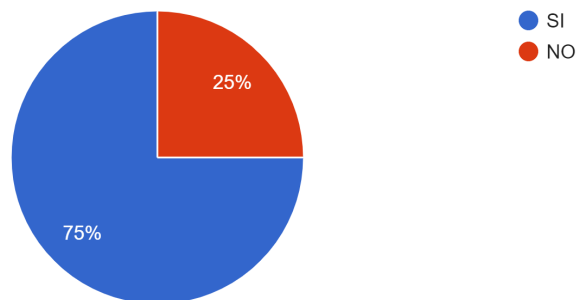
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Fomenta en áreas como el comedor, lobby, cafeterías, y sitios de descanso el cumplimiento estricto de mantener distancia de 2 metros por persona?

4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Realiza recomendaciones para mantener el distanciamiento físico?

4 respuestas



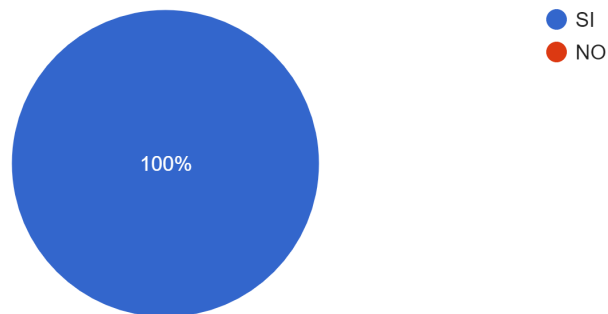
Fuente: Elaboración propia

### 3.3.5 SECCIÓN MANEJO DE TAPABOCAS

En cada establecimiento se usa el tapabocas quirúrgico, sin embargo debe cambiarse dos veces por semana y se debe manejar algún tipo de sanción donde se exija el cumplimiento de este requisito. Los en los siguientes establecimientos no se cumple al 100% con esta sección: Hostal Nirvana San Gil, Hotel Juliana Real, y Hotel Real Polux.

¿El uso del tapabocas es obligatorio para trabajadores y huéspedes?

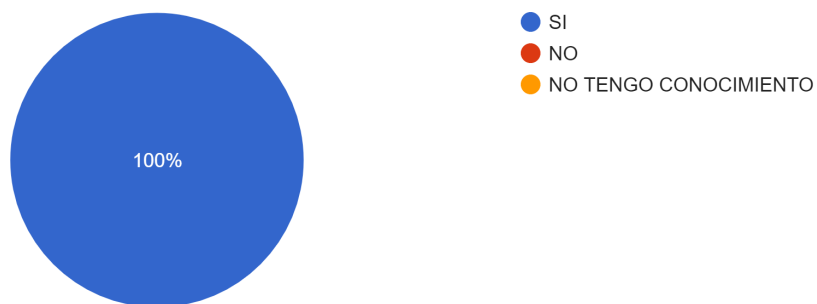
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Los tapabocas que usa el personal de trabajo cumple con las indicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social ?

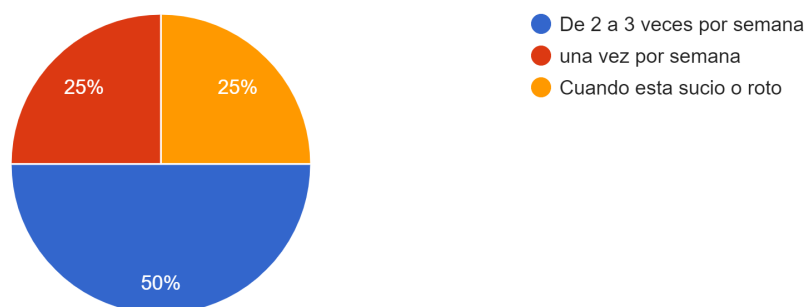
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Qué tan frecuente cambian los trabajadores su tapabocas convencional ?

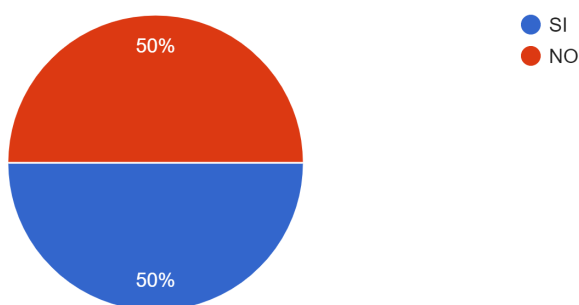
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Tiene algún tipo de sanción para la persona que no use permanentemente el tapabocas?

4 respuestas



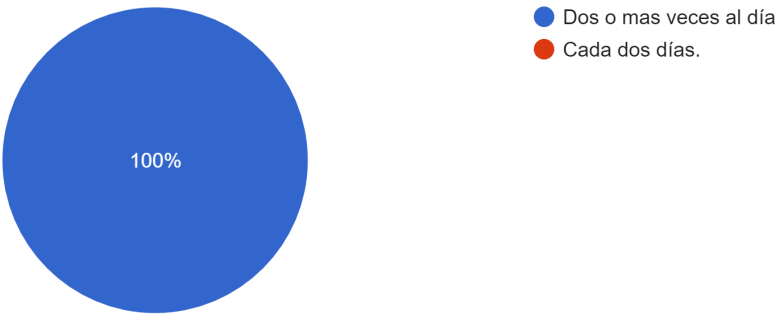
Fuente: Elaboración propia

### 3.3.6 SECCIÓN LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Es importante que cada establecimiento cuente con un sistema de desinfección de áreas y registre cada una de las actividades. En esta sección 3 establecimientos cumplen al 100% con los requisitos y solo el Hostal Nirvana San Gil debe incluir una ficha o instructivo de limpieza para el establecimiento.

¿Con que frecuencia limpia y desinfecta los pisos, paredes, puertas, ventanas, sillas, muebles, escritorios, mesas y todos aquellos elementos con ... tienen contacto constante y directo en su hotel?

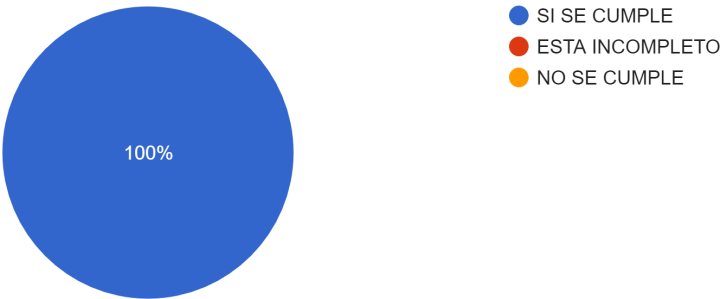
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿En el protocolo de limpieza y desinfección tiene definido las zonas de limpieza , la frecuencia, los procedimientos, los insumos, el personal respons... elementos de protección empleados, entre otros?

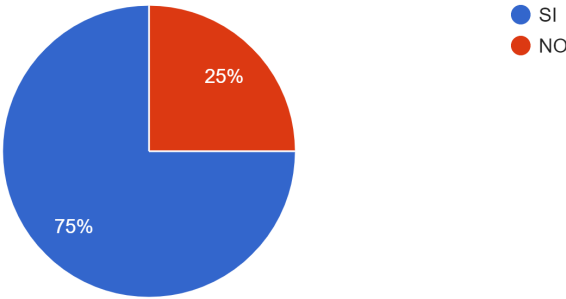
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

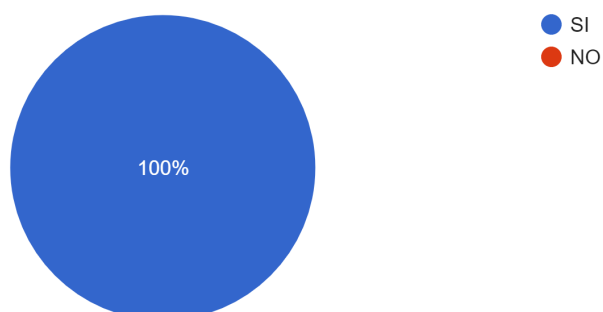
¿Tiene fichas técnicas o instructivos que indiquen los procesos de limpieza y desinfección?

4 respuestas



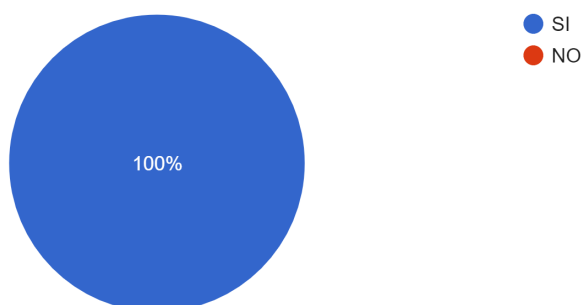
Fuente: Elaboración propia

¿Registra las actividades de limpieza y desinfección para monitoreo y seguimiento?  
4 respuestas



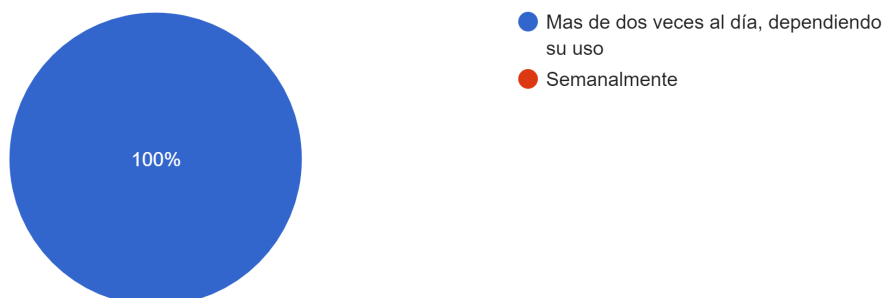
Fuente: Elaboración propia

¿Los insumos e implementos para realizar la actividad (trapeador, escoba, baldes, esponjas, estropajos) son limpiados y desinfectados con frecuencia?  
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

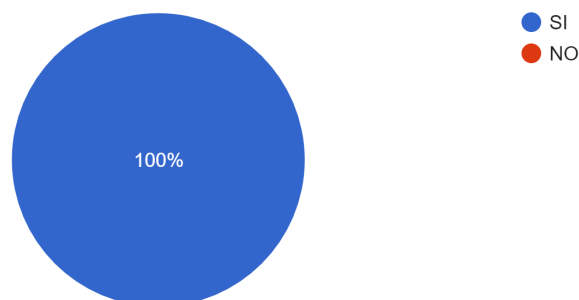
¿Con que frecuencia limpia y desinfecta los , baños, cocina y zonas comunes ?  
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Los insumos químicos empleados cuentan con una hoja de instrucciones de seguridad para su uso?

4 respuestas



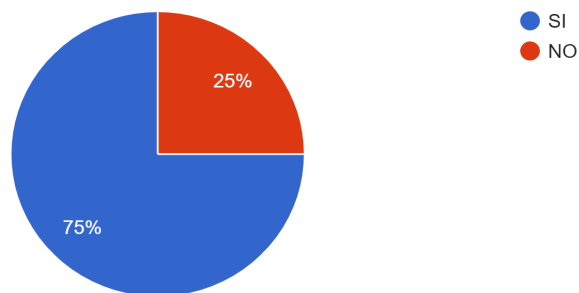
Fuente: Elaboración propia

### 3.3.7 SECCIÓN PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO.

Para prevenir y manejar el contagio del coronavirus covid-19 se debe implementar un sistema seguro, rápido y efectivo en caso de notificación de un caso positivo o sospecha de síntomas. En cada uno de los establecimientos se cuenta con una línea directa con la Arl y la ambulancia, también se conoce que no se han presentado casos positivos de covid-19. Pero en el Hostel Nirvana San Gil y el Hotel Juliana Real tienen pendientes algunos ajustes.

¿Tiene un sistema de verificación para el control en el momento de notificación positiva que registre todas las personas (trabajadores y huéspedes...ares visitados dentro y fuera del establecimiento)?

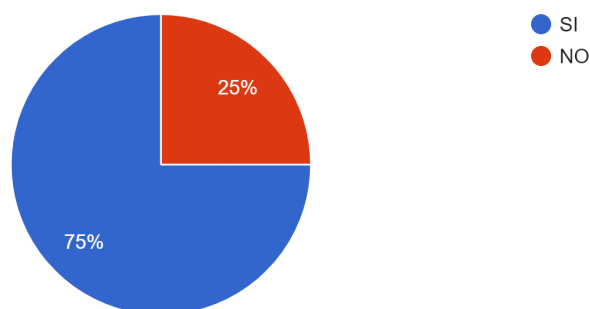
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Maneja un protocolo de acción frente a síntomas del covid-19?

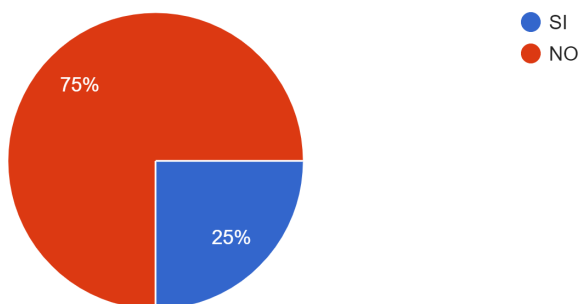
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Se han registrado casos de síntomas en el personal de trabajo durante la reapertura del establecimiento?

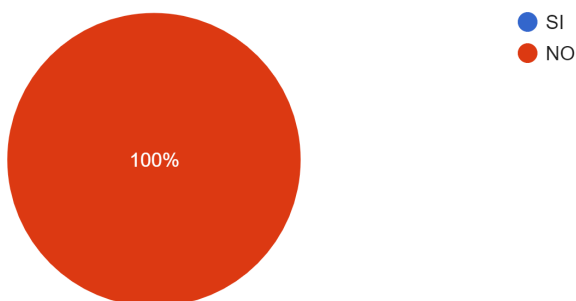
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Se han registrado casos de síntomas en huéspedes durante la reapertura del establecimiento?

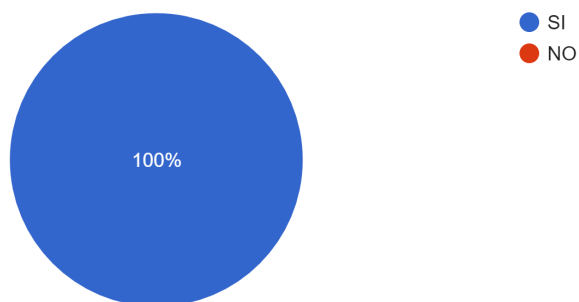
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Fomenta el autocuidado monitoreando la temperatura corporal y los síntomas respiratorios por parte de los trabajadores?

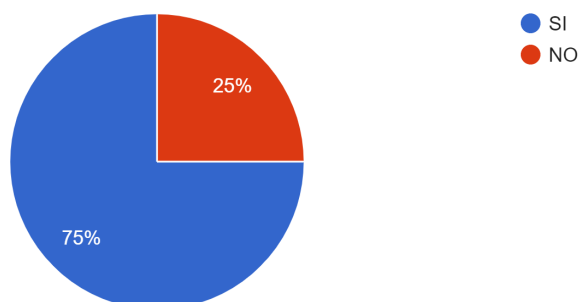
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

¿Tiene un canal de información entre el empleador, la EPS, la ARL y el trabajador para que informe cualquier sospecha de síntoma o contacto estrecho con COVID-19 y manejarlo de manera confidencial?

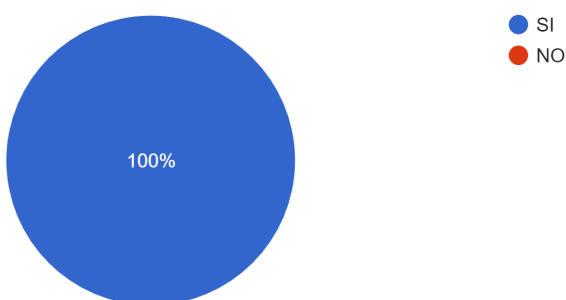
4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Para prevenir o controlar los contagios con las personas asintomáticas, ¿maneja horarios para servicio de piscina, jacuzzi, bar, restaurante y algún otro servicio que pueda causar aglomeraciones?

4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

#### **4. ANÁLISIS TOTAL DE LA VIABILIDAD**

1. Los hoteles y servicios de alojamiento que se prestan en el municipio de San Gil cumplen con el 88,51% según los criterios de la resolución 666 de 2020. Este resultado se tomó como el acumulado de los establecimientos investigados. Este dato es el acumulado de los hoteles evaluados.
2. Ningún establecimiento de alojamiento y hospedaje está interesado en adquirir el sello de “CHECK IN CERTIFICADO, COVID-19 BIOSEGURO” debido a que no es un requisito obligatorio.
3. Algunos establecimientos de alojamiento y hospedaje de San Gil y Pinchote no desean vincularse a la investigación del proyecto porque se limitan a ser vigilados por la alcaldía municipal y policía de turismo; y no ven la oportunidad de conocer nuevos medios para mejorar en la aplicación de los protocolos.
4. Analizando la situación económica del empresario, la aplicación de las prácticas sanitarias propuestas fueron una inversión al establecimiento de aproximadamente \$200.000 a \$800.000 (pesos colombianos) mensuales dependiendo del tipo de establecimientos. Algunos de los establecimientos tuvieron que adecuar diferentes espacios para la desinfección y limpieza al ingreso del hotel, así como instalar diferentes elementos como dispensadores, toallas, y hasta avisos que indiquen las buenas prácticas sanitarias. En dos establecimientos tiene piscina y zonas sociales las cuales también deben limpiar y desinfectar diariamente.
5. Solo un establecimiento evaluado ha presentado casos de covid-19 positivo debido al descuido del uso de tapabocas. La recomendación es cambiarlos 2 veces por semana y no retirar el tapabocas en las actividades laborales.
6. Luego de aplicar los protocolos los establecimientos obtuvieron como beneficio la autorización por parte de la alcaldía municipal de prestar los

servicios de alojamiento y hospedaje bajo los criterios señalados. Esto permite la reactivación del turismo, y la recuperación de dinero para los empresarios.

7. Una de las ventajas de aplicar los protocolos de bioseguridad al hotel, es poder ofrecer a los clientes un lugar seguro y protegido contra el covid-19 para que pueda disfrutar de su estancia. Adicional a esto podrá promocionar en sus redes sociales y página web los sellos y certificados obtenidos.
8. En el municipio de San Gil los establecimientos contaron con una campaña para orientar y facilitar un sello de bioseguridad emitido por la Alcaldía Municipal, en comparación con el municipio de Pinchote no se implementaron campañas o chequeos frecuentes para revisar la aplicación de las prácticas sanitarias en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
9. En San Gil otros de los aliados a vigilar y controlar la aplicación y ejecución correcta de los protocolos de seguridad fueron el Instituto de cultura y turismo de San Gil y la policía de turismo.
10. Las visitas fueron más frecuentes en la zona central del municipio de San Gil, y los establecimientos aislados en esta zona no recibieron la misma atención ni la vigilancia adecuada para poder mejorar o controlar la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

## **5. DISCUSIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

Pregunta problema: ¿Cuál es la viabilidad para la implementación de los criterios de bioseguridad del check in certificado en el sector hotelero de San Gil y Pinchote?

Después del distanciamiento obligatorio y la alta demanda de los recursos para evitar la contagio del virus covid-19 el sector hotelero sufre un impacto económico negativo que llevó a cuestionar la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad establecidos en la norma 666 de 2020 para poder regresar a sus actividades laborales y garantizar la seguridad y salud de los huéspedes y empleados.

Sin embargo, lograr vincular los establecimiento de alojamiento y hospedaje no fue nada fácil, debido al confinamiento obligatorio, también el riesgo de contagio y la falta de disposición de los encargados de diferentes hoteles que se visitaron en el área de San Gil y Pinchote. Estas situaciones se interpusieron en el desarrollo, obteniendo solo 3 establecimientos investigados. Pero, se logró aplicar el formulario y analizar las respuestas obtenidas.

Para poder mostrar el análisis y presentar una interpretación a los resultados se diseñó una herramienta que permita autoevaluar y realizar un seguimiento en la aplicación de los protocolos de bioseguridad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje seleccionados en el área de San Gil. Ésta herramienta se convierte en un apoyo para el empresario ya que le permite reevaluar el procedimiento de aplicar los protocolos de bioseguridad y al mismo tiempo

controlar , mitigar y verificar el cumplimiento en cada actividad y servicio que ofrece el hotel.

Adicional a esto, la recolección de los datos por medio de la entrevista a cada encargado permitió identificar las desventajas o contratiempos que se presentaron en algunos casos, como también el apoyo y asesoramiento que recibieron por parte de la alcaldía municipal con la etiqueta biosegura, la vigilancia e información general por parte de el instituto de cultura y turismo, y el control y seguimiento por parte de la policía de turismo.

Por otro lado, se debe mantener una comunicación y asesoría con el administrador o encargado del establecimiento con el fin de considerar una alianza en caso de necesitar a un profesional que oriente en el mejoramiento continuo de las prácticas sanitarias.

Finalmente estos datos identifican que en cada establecimiento se muestra la viabilidad administrativa por la correcta ejecución de los protocolos de bioseguridad y organización que cada establecimiento presentó para poder adquirir la etiqueta biosegura y autorización para operar. La viabilidad legal en donde cada establecimiento de alojamiento y hospedaje cumple con la normativa de la resolución 666 de 2020 que informa los requisitos de bioseguridad y están en constante actualización gracias a la comunicación continuar que tienen con el Instituto de cultura y turismo de San Gil, el grupo hotelero del MinCIT, y la cámara de comercio. Y se cuenta con la viabilidad económico-financiera debido a que sus fuentes de ingreso son constantes y las esperadas con la reapertura del sector, así como también la facilidad de acceder al financiamiento posible para la adecuación de espacios e inversión en recursos requeridos para la ejecución y vigilancia de los protocolos de bioseguridad.

## **6. CONCLUSIONES**

Una vez analizada la investigación podemos concluir que la implementación de los protocolos de bioseguridad le permitió a los establecimientos de alojamiento y hospedaje continuar con sus actividades laborales y participar en la estrategia de re-apertura al turismo empleando los requisitos de bioseguridad para garantizar la salud de sus visitantes y sus empleados.

Aunque los inconvenientes presentados en el desarrollo del proyecto se centran en la falta de interés y poca accesibilidad que ofrecen los establecimientos en proyectos de investigación, donde no ven como una oportunidad de mejorar o de vincularse al desarrollo de herramientas que permitan llevar un control y seguimiento de los protocolos de bioseguridad. También se debe resaltar que para los empresarios hoteleros es bastante tedioso compartir información de sus registros en proyectos en donde no se cuenta con el apoyo de entidades o grupos de personas confiables.

Sin embargo, la información recolectada ha permitido analizar la viabilidad de implementar los protocolos de bioseguridad en los establecimientos de alojamiento de hospedaje que relacionan la buena organización en la distribución de la información, la ejecución en los requisitos y la estabilidad económica de los establecimientos.

Adicional a esto, el formulario “Lista de Chequeo” ha permitido visionar el proyecto convirtiéndolo en una herramienta de presentación y autocheque en las normas y protocolos requeridas en cada establecimiento del sector turismo. Este formulario, permitirá que los empresarios o entidades turísticas puedan conectar con

especialistas y profesionales para asesoramiento en las diferentes áreas del turismo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 0576 (27 de mayo de 2020) Por la cual se establecen los requisitos para adquirir el SELLO "CHECK IN CERTIFICADO". Bogotá DC, El Ministerio, 2020, 31 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 666 (24 de abril de 2020) Por la cual se adoptó el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia de coronavirus COVID-19. Bogota DC. El Ministerio, 2020, 21 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 748 de 2020 Social por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control de riesgo del coronavirus covid-19 en el comercio. Bogota DC. El Ministerio, 2020, 14 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, Y MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 453 (18 de marzo de 2020) Por la cual se adoptan medidas sanitarias de control en algunos establecimientos por causa del covid-19 y se dictan otras disposiciones. Bogota DC. El Ministerio, 2020, 4 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 223 ( 25 de febrero de 2021) Por medio de la cual se modifica la resolución 666 de 2020 en el sentido de sustituir su anexo técnico. Bogota DC. El Ministerio, 2021, 18 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 777 ( 02 de junio de 2021) Por medio de la cual se establecen los criterios y las condiciones para desarrollo de las actividades económicas, sociales y del estado. Bogota DC. El Ministerio, 2021, 7 p.