

**Inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero
en Colombia**

Verónica P. Arráez

Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana

Trabajo de grado

Julio, 2022

Nota de autor:

Verónica P. Arráez Hernández, Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana.

Esta investigación fue asesorada por la docente Liliana Padilla de La Ossa de la Facultad de Psicología de la Universidad de La Sabana.

La correspondencia en relación con esta investigación debe ser dirigida a Verónica P. Arráez Hernández, Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana. Correo electrónico

veronicaarhe@unisabana.edu.co

**Inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero
en Colombia**

Muchos son los cambios que han impactado en gran medida al mundo hoy por hoy, entre ellos destacan alteraciones en las áreas sociales, económicas, tecnológicas y político culturales del contexto actual, pero sobre todo en los mercados laborales y en las empresas per se. Una de las alteraciones más visibles y que permea al mundo en la actualidad, es la pandemia del COVID-19, la cual ha afectado significativamente todos los sectores de la economía, aunque a unos más que otros. Su impacto no ha sido de igual medida en todos los sectores ni en todos los rubros.

Pese a las nuevas oportunidades que surgen en el mercado laboral, producto de esta nueva realidad provocada por el COVID-19, los retos, los desafíos y las oportunidades, por ejemplo, el teletrabajo, conducen a alteraciones en estas dinámicas que no favorecen la seguridad del trabajo de un empleado, sino que por el contrario, se traducen en amenazas y peligros laborales que pueden repercutir en el bienestar y la salud de un trabajador, ya sea por el tipo de contrato que éste tiene, la falta de formación o las condiciones laborales que lo permea.

Es por ello por lo que verse inmerso en este tipo de situaciones críticas, ha generado que los empleados desencadenen respuestas naturales frente a este tipo de complicaciones, entre las que se destaca la percepción de la inseguridad laboral, la cual supone “la anticipación de un suceso negativo, como es la pérdida del empleo, y de sus consecuencias predominantemente negativas para el bienestar económico, psicológico y social de esos trabajadores.” (Sora et al., 2014, p.16). De este modo, la inseguridad laboral a la que se hace referencia es definida por Mohr (2000) como aquellas percepciones de los colaboradores frente a la posible situación de perder su trabajo en una coyuntura de crisis. En similitud, y acorde con esta investigación, Greenhalgh y Rosenblatt (1984) definen la inseguridad laboral

como “la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo” (p.438). Es así como entonces, este constructo puede ser entendido como las expectativas que tienen los empleados para continuar en su puesto de trabajo.

Así mismo, la seguridad laboral, siendo un recurso laboral importante, principalmente se enfoca en “las características físicas, sociales u organizativas del trabajo que ayudan a los empleados a minimizar el efecto negativo de las demandas laborales (es decir, la inseguridad en el trabajo) y sus consecuencias (la ansiedad y la depresión)” (Aguiar-Quintana et al., 2021, p.3). Es por ello necesario, concientizar a los colaboradores de una empresa acerca de los posibles riesgos que corren frente a una situación de crisis, podría influir en las actitudes y comportamientos de estos (Ling et al., 2019; Meyer et al., 2018).

De hecho, la inseguridad laboral para muchos trabajadores es un importante factor estresor que desencadena en preocupaciones por la posible pérdida del trabajo (Sora et al., 2014). Por ejemplo, para los jóvenes, las condiciones de empleo son menos seguras que las de los trabajadores de mediana edad (Peiró et al, 2012), esto debido a que el inicio en el mundo laboral significa una fase progresiva de formación en el trabajo, provocando así, inseguridad laboral en los jóvenes, que podría desencadenar consecuencias duraderas para el individuo (Peiró et al., 2012).

Un estudio realizado por Ferrie et al. (2002) demostró que la inseguridad laboral se relaciona con mayor morbilidad para las mujeres y los hombres con empleos precarios, en comparación con los individuos que tienen empleos seguros, y otro de sus hallazgos fue que la inseguridad laboral se relaciona con el comportamiento y las actitudes en el trabajo, así como con el deterioro de la salud mental de forma similar tanto para hombres y como para mujeres. Según Ferrie et al. (2002) no es común que existan diferencias en la inseguridad laboral entre hombre y mujeres, estas explicaciones se refieren a los diferentes contextos de vida y a los distintos roles de género de hombres y mujeres.

En este sentido, entre las implicaciones de la inseguridad laboral, se encuentra que esta tiene influencia directa y perjudicial con la salud mental de los colaboradores, esto debido a los efectos dados por la percepción de la pérdida de trabajo y las reacciones negativas que conlleva, como puede ser la ansiedad, la depresión y problemas psicosomáticos (Hellgren, & Sverke, 2003; Maurier & Northcott, 2000). Además, algunos componentes de la inseguridad laboral, como por ejemplo, los niveles de incertidumbre y la falta de control de las condiciones laborales, se asocian a esas reacciones negativas que puede desarrollar el empleado puesto que el trabajo es el principal elemento que puede cubrir las necesidades económicas y psicosociales de un sujeto (Burgard et al., 2006, citado en Valencia & Avendaño, 2014).

Otra implicación que desencadena la inseguridad laboral es la disminución en las estrategias de afrontamiento del empleado. Sora et al. (2014) afirman que esto se debe al estrés que puede generar la confusión sobre la posible pérdida del empleo en situaciones de crisis. Así mismo, Valencia y Avendaño (2014) señalan que la inseguridad laboral conlleva a reacciones desfavorables para el empleado, como puede ser la ansiedad, la depresión y problemas psicosomáticos que pueden desencadenar en problemas aún mayores en el trabajador.

El nivel de escolaridad también puede ser considerado un factor importante de predicción a la inseguridad laboral. Frente a esta premisa, Marmot et al., (2011) señalan que el nivel educativo superior se asocia a condiciones laborales más seguras y a una menor vulnerabilidad a los factores de estrés y a una mayor posibilidad de encontrar empleo (Berntson et al., 2006). Esto refiere a un efecto protector de la educación, ya que los colaboradores jóvenes con una alta escolaridad pueden estar mejor preparados para enfrentarse a la inseguridad laboral (Klug, 2020).

Ahora bien, debido a la contingencia de la más reciente pandemia, el COVID-19, todas las industrias a nivel mundial se vieron afectadas y muchas de las organizaciones entraron en crisis, considerando el término crisis como el punto de inflexión para mejor o peor (Merriam-Webster, 2008). Desde la industria petrolera, hotelera, los negocios relacionados a viajes, turismo, alojamientos, hasta la industria de restaurantes, tuvieron grandes caídas en la demanda que aún están sufriendo. De este modo, Sobieralski (2020) señala que especialmente el sector hotelero ha experimentado pérdidas de ventas de manera significativa, esto anterior, debido a la consecuencia del distanciamiento social y la disminución de turistas a nivel mundial, puesto que la tasa de ocupación estuvo en decadencia exponencialmente. Por consiguiente, más que en otros sectores, el sector hotelero se vio inmerso en un impacto de empleabilidad con caídas significativas en los puestos de trabajo.

Para el contexto colombiano, según La Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO (2021), la ocupación hotelera en diciembre de 2020 fue de 31,7%, lo que se traduce en una disminución del 23,8% de la cifra que se había alcanzado para diciembre del 2019. Este impacto producido en el sector hotelero, que permea igualmente al sector turístico, refleja una pérdida equivalente a 20,1 billones de pesos colombianos, que representa en cifras el 1,5% del PIB de Colombia del año 2020, sumando pérdidas tanto económicas para el país, como de empleabilidad para los trabajadores, tanto así, que más de 150.000 empleados directos en el sector hotelero de Colombia se vieron afectados por esta problemática dada la pérdida de sus trabajos (COTELCO, 2021). A nivel mundial, el número de turistas internacionales disminuyó entre el 58% y el 78% en 2020, lo que implicó una caída del gasto que hacen esos turistas de los 1,5 billones de dólares registrados en 2019 a entre 310.000 y 570.000 millones de dólares en 2020. Esto puso en peligro más de 100 millones de puestos de trabajo directos del sector a nivel mundial (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Así como se muestra anteriormente, esta situación ha desfavorecido fuertemente a Colombia, debido al aumento en el número de la tasa de desempleo alcanzando para enero de 2021 un 17,3%, lo cual significa un aumento de 4,3 puntos porcentuales superiores a la tasa de enero de 2020, ubicada en 13% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2021). Específicamente para el sector hotelero, el 44% de las personas que trabajan en este sector perdieron su trabajo debido a que se vieron afectados como consecuencia de los irreparables daños económicos provocados por la pandemia. (DANE, 2021).

Con base a lo anterior, la incertidumbre generada por el factor de empleo en la industria hotelera se ve aumentada por la pandemia del COVID-19, según lo que afirma Aguiar-Quintana et al. (2021), esta situación fue una clara amenaza para el rendimiento y la rentabilidad de las empresas. Por ejemplo, en Colombia, algunas organizaciones pertenecientes al sector hotelero, tras todas las afectaciones de las que fueron parte, siguieron trabajando en la medida de lo posible bajo protocolos que les permitieron brindar seguridad a los empleados y huéspedes. Para ello, emplearon distintos métodos -como la implementación de protocolos estrictos de bioseguridad, que incluía el lavado de manos constante, aislamiento de 2 metros entre personas, uso de tapabocas, ventilación de ambientes, uso de gel antibacterial constantemente, etc.- que les permitieron mitigar el contagio, y así, seguir operando para los huéspedes (Revista Equipar, 2020). Se conoce que el impacto en el sector hotelero colombiano ha sido muy grande y la recuperación muy lenta, por ello, desde este rubro han solicitado ayudas gubernamentales que les permitan seguir laborando, aportando a los empleados y generando ingresos para el país (Ruiz, 2020).

Los daños económicos desencadenados por la pandemia de COVID-19 han desfavorecido a los empleados en la mayoría de los sectores laborales, pero algunos campos han sufrido más impacto que en otros, en este caso Rothwell (2020) indica que, específicamente los trabajadores quienes brindan algún tipo de servicios directo al cliente son

los quienes mayormente se han visto en desventajas a causa de los despidos y recortes en el salario. Con respecto a esto, los colaboradores quienes se desempeñan en hoteles, restaurantes o bares son los principales afectados debido a la reducción de horas a las que han sido sometidos o incluso a los despidos de sus trabajos (Leftwitch, 2020), a su vez, los empleados de otros rubros como farmacias, supermercados y ventas de comida han tenido que aumentar la cantidad de empleados debido a la alta demanda que deben cubrir (Weller, 2020).

Es por ello la importancia de llevar a cabo esta investigación en este sector hotelero, debido a que esto podría dar indicios de cómo se puede estar comportando el gremio y los colaboradores frente a la situación de inseguridad laboral post-pandemia.

Dicho lo anterior, el objetivo general de esta investigación es identificar y describir la inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia. Asimismo, los objetivos específicos serían (1) identificar la inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia; y (2) describir la inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia; esto anterior se buscará lograr mediante la aplicación de una encuesta validada a participantes que se encuentren dentro de los criterios de inclusión de esta investigación.

Por este motivo, y a partir de la información planteada, se ha propuesto responder a la pregunta de investigación ¿Existe inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia?. Todo esto con el fin de identificar los objetivos, dar respuesta a la pregunta de investigación y posteriormente, dar a conocer la problemática anteriormente expuesta.

Método

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativo con diseño comparativo y diseño descriptivo desde el paradigma empírico analítico (Creswell, 2014; Hernández et al., 2014). En el cual, según Tonon (2011), el diseño comparativo es definido como una manera para encontrar diferencias y semejanzas entre dos o más situaciones o personas y se hace una comparación teniendo en cuenta un mismo criterio. Teniendo en cuenta esta definición, el uso del diseño comparativo permitirá a la investigación, contrastar los niveles de inseguridad laboral entre los colaboradores del sector hotelero en Colombia según el sexo, edad, tipo de cargo y nivel académico.

Por otro lado, el diseño descriptivo desde el paradigma empírico analítico identificaría y describiría la inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia.

Participantes

La investigación contó con la participación de 125 colaboradores del sector hotelero en Colombia, sin distinción de sexo ni edad, cuyo criterio de inclusión es que sean trabajadores activos desempeñándose en el sector hotelero en Colombia. Entre los datos sociodemográficos más relevantes, se pudo extraer que, el 88,8% de los participantes se encuentran en los intervalos de 35 años a 48 años, y de 49 años a 57 años. Así mismo, 44 participantes (35,2%) fueron mujeres, y 81 participantes (64,8%) fueron hombres. En cuanto al nivel educativo, el 50% de los participantes son técnicos, mientras que el otro 50% se dividen entre bachiller y pregrado. Según el tipo de cargo, 43 de ellos cumplían roles administrativos, 2 empleados cumplían un rol directivo, 38 empleados cumplían un rol operativo y 42 empleados cumplían un rol técnico.

Para lo anterior, se tuvo en cuenta que esta investigación fue con un tipo de muestreo no probabilístico, el cual supone según Porras (2017) no todos los participantes cuentan con las mismas posibilidades de participar y es según el criterio de la investigadora la inclusión o no dentro de la muestra *-véase los criterios de inclusión de esta investigación-*.

Seguidamente, se usó el método de muestreo por conveniencia, que consiste en escoger la población con la que se va a estudiar, teniendo en cuenta el fácil acceso de estos a los investigadores (Small, 2009).

Instrumentos

Para esta investigación se usó la Escala de Inseguridad Laboral (The Job Insecurity Scale, JIS) elaborada por De Witte (2000) la cual evalúa la inseguridad laboral percibida por el colaborador, siendo así, una escala unidimensional. Se utilizó la traducción al español de esta misma escala realizada por Vander et al. (2014) *-véase Anexo I-*, dado que originalmente, la escala está en idioma alemán. Frente a esto, Vander et al. (2014) indican que las diferentes traducciones de la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) pueden considerarse instrumentos válidos y fiables para medir la inseguridad laboral.

La Escala de Inseguridad Laboral (JIS) es una medida de inseguridad laboral global que corresponde con la conceptualización de inseguridad laboral que se ha abordado en esta investigación, debido a que esta escala incluye ítems que se refieren a la amenaza o a las posibilidades de perder el empleo, así como un ítem que se refiere a las preocupaciones por la pérdida del empleo.

En cuanto a su contenido, la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) está compuesta por cuatro (4) ítems: (1) “Existen posibilidades de que pronto pierda mi trabajo”, (2) “Estoy seguro de que puedo conservar mi trabajo”, (3) “Me siento inseguro sobre el futuro de mi trabajo” y (4) “Creo que podría perder mi trabajo en un futuro próximo”. Dicha escala es una

prueba tipo Likert en donde al participante se le presentan 5 opciones de respuesta conformadas por “Muy en desacuerdo”, “En parte de acuerdo”, “En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo”, “Algo de acuerdo” y “Muy de acuerdo”. Cuanto más alta la puntuación, mayor es la inseguridad que sienten los empleados sobre su trabajo.

En aras a comprobar si la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) mostraba una fiabilidad adecuada en términos de consistencia interna, se calculó con SPSS los coeficientes alfa de Cronbach para la muestra total y para cada submuestra. Para este paso, se requirió el apoyo del Laboratorio de Medición y Evaluación, de la facultad de Psicología de la Universidad de La Sabana. Es importante mencionar que este instrumento previamente se sometió a un proceso de evaluación y como resultado, este instrumento obtuvo valores de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.77 y los coeficientes de las submuestras oscilaron entre 0.73 y 0.81.

Procedimiento

Formulación teórica

Se tuvo en cuenta una lluvia de ideas con temas relevantes que hayan sido desencadenados por la pandemia del COVID-19, hasta que finalmente se enfocó la investigación en la inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia. Para ello, se inició la revisión bibliográfica sobre los temas implicados y de esta manera se construyeron las bases teóricas del estudio.

Fase metodológica

Teniendo en cuenta la revisión teórica previamente realizada, se procedió a buscar instrumentos confiables que evaluaran el constructo que esta investigación pretende identificar, es decir, la inseguridad laboral. Se eligió la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) desarrollada De Witte (2000). Para la aplicación de esta prueba, se utilizó la traducción al español de esta misma escala realizada por Vander et al. (2014) -véase Anexo I-.

Posteriormente, la traducción al español de la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) se adaptó mediante la plataforma Google Forms, para así poder ser aplicada virtualmente a colaboradores pertenecientes a diversos hoteles en Colombia, dado que, en aras a la coyuntura del COVID-19 se optó por aplicar el instrumento de manera virtual. Adicional, se realizó la presentación del consentimiento informado a cada uno de los participantes -véase Anexo 2- en donde cada uno tuvo la opción de aceptar o no las implicaciones de esta.

Fase de aplicación

Se llevó a cabo la aplicación de los 4 ítems de la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) a 125 colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia. Para lograr esto, la investigadora contactó a distintos hoteles a nivel nacional enviándoles una carta de presentación -véase Anexo 3- que incluía el enlace de Google Forms para que respondieran la Escala de Inseguridad Laboral (JIS). De esta manera fue posible aplicar la encuesta a la una muestra considerable y confiable para la investigación en el sector requerido.

Fase de recolección y procesamiento de la información

Los datos se recolectaron en un plazo de dos (2) meses, en donde se aplicó la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) a 125 colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia, sin distinción de género ni edad. Las respuestas registradas fueron procesadas en el programa estadístico JASP para realizar los respectivos análisis.

Fase de análisis

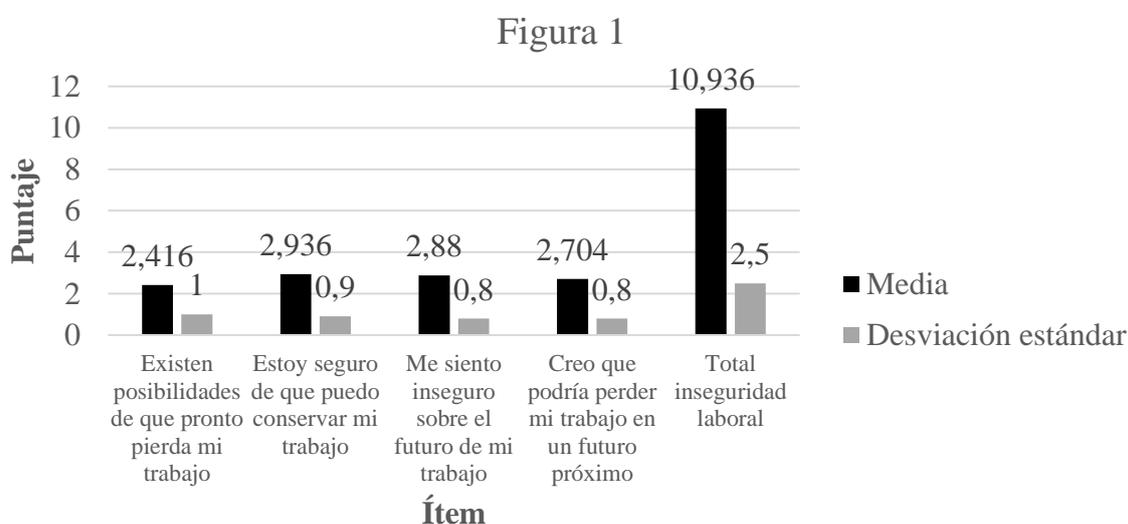
Las puntuaciones obtenidas fueron calificadas, para esto, a los ítems 1, 3 y 4 de la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) se les otorgó una puntuación de 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente, siendo *Muy en desacuerdo*= 1, *En parte de acuerdo*= 2, *En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo*= 3, *Algo de acuerdo*= 4, y *Muy de acuerdo*= 5; mientras que el ítem 2, por ser un ítem invertido, se calificó como 5, 4, 3, 2 y 1 respectivamente, siendo

Muy en desacuerdo= 5, En parte de acuerdo= 4, En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo= 3, Algo de acuerdo= 2, y Muy de acuerdo= 1; obteniendo una puntuación final según la sumatoria de las opciones elegidas.

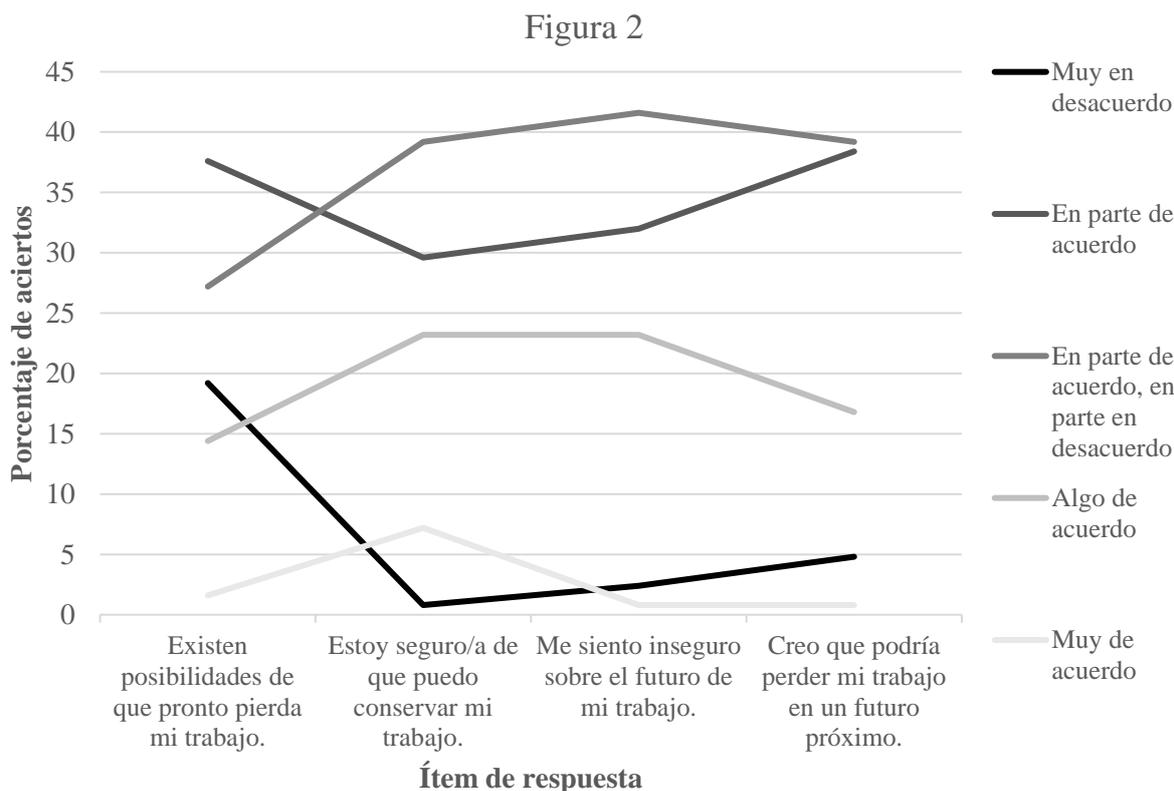
Resultados

Luego de procesar la información en el programa estadístico JASP, se tomaron en cuenta los datos más relevantes y pertinentes para darle respuesta a los objetivos de esta investigación. Frente a esto, es importante resaltar que las tablas y gráficos son creación propia de la investigadora con los datos importantes que permitieran describir la problemática. Para la obtención de los resultados, se determinaron los estadísticos descriptivos de la muestra total de la Escala de Inseguridad Laboral (JIS).

En la Figura 1 que se presenta a continuación se puede evidenciar la media y la desviación estándar según cada ítem evaluado en la Escala de Inseguridad Laboral (JIS). Como se observa, los valores más altos en la media fueron en los ítems “Estoy seguro/a de que puedo conservar mi trabajo” (siendo este un ítem invertido) y “Me siento inseguro sobre el futuro de mi trabajo”.



Nota. Estadísticos descriptivos según cada ítem de la Escala de Inseguridad Laboral (JIS)

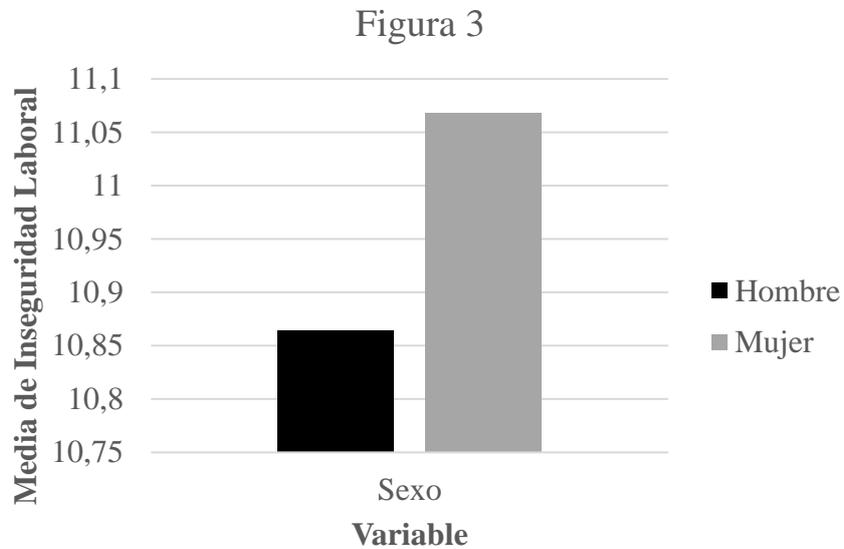


Nota. Porcentaje de aciertos por ítem de respuesta de la Escala de Inseguridad Laboral.

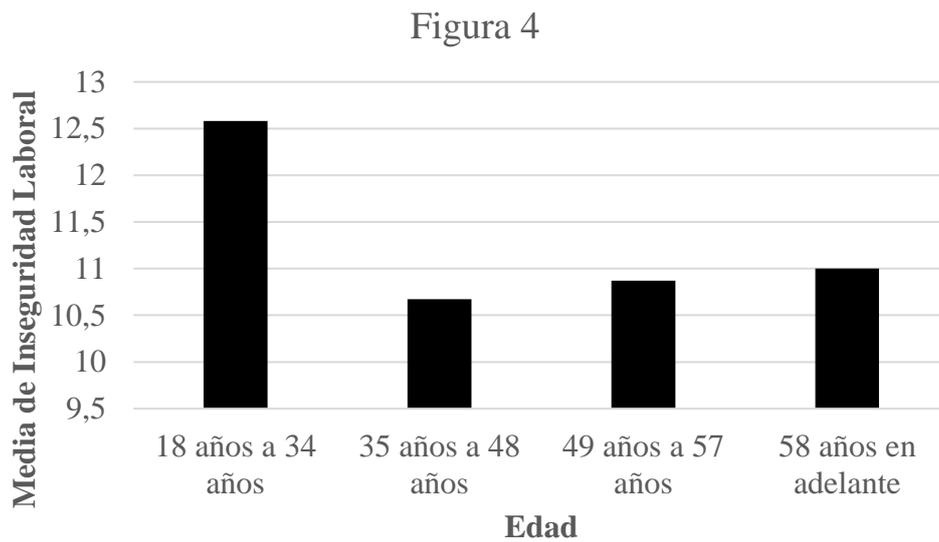
De igual modo, en la Figura 2, se evidencian los ítems analizados en la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) de De Witte (2000) y el porcentaje que se obtuvo en las respuestas conseguidas por los participantes, reflejando los puntajes recurrentes de acuerdo en los ítems “Estoy seguro/a de que puedo conservar mi trabajo” (siendo este un ítem invertido) y “e siento inseguro sobre el futuro de mi trabajo”, indicando que sí existe inseguridad laboral en los colaboradores del sector hotelero en Colombia que formaron parte de esta investigación.

Tomando en cuenta la media de los datos recolectados, a continuación en la Figura 3, se muestra que hubo una diferencia mínima en el resultado promedio entre hombres y mujeres (10,864 y 11,068 respectivamente), esto quiere decir que las mujeres tienen un mayor puntaje de inseguridad laboral según lo que se pudo evidenciar en las respuestas obtenidas. De igual modo, se evidencia en la Figura 4 que los participantes entre 18 a 34 años son quienes presentan puntajes más altos en inseguridad laboral percibida. Por su parte, los

participantes que ocupan tipos de cargos operativos y técnicos son quienes perciben mayor inseguridad laboral de acuerdo a la distribución de puntajes, en comparación de los cargos administrativos, y directivos, y esto puede ser evidenciado en la Figura 5.

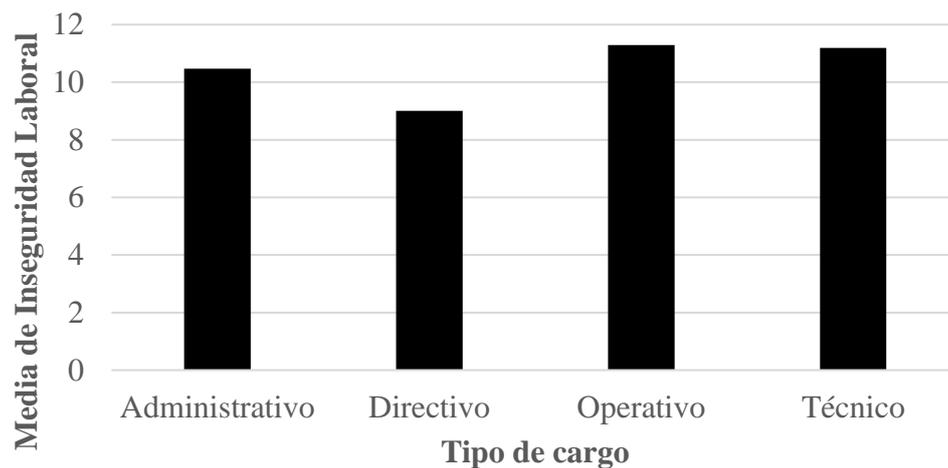


Nota. Inseguridad laboral con respecto a la variable sexo



Nota. Inseguridad laboral con respecto a la variable edad

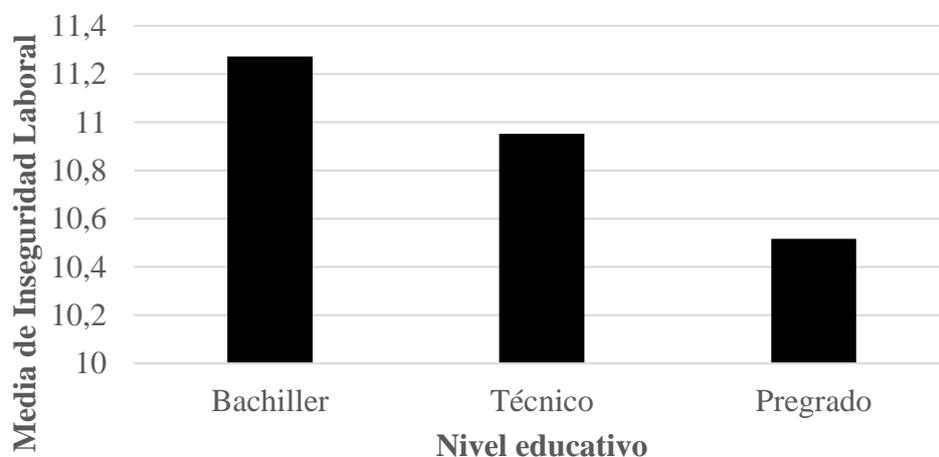
Figura 5



Nota. Inseguridad laboral con respecto a la variable tipo de cargo

Mientras que, con respecto al nivel educativo, en la Figura 6 se demuestra que los bachilleres se sienten más inseguros seguido de nivel técnico y luego nivel pregrado. Como resultado, se encontró que las mujeres, los jóvenes entre 18 años a 34 años, los participantes que cumplen roles operativos y técnicos, y los bachilleres son quienes presentan mayor inseguridad laboral.

Figura 6



Nota. Inseguridad laboral con respecto a la variable nivel educativo

Por último, con el fin de evidenciar si estas diferencias en la inseguridad laboral de los participantes fueron significativas, se realizó una prueba T para la variable sexo, y una prueba

ANOVA para las variables edad, tipo de cargo y nivel académico. Frente a esto, se puede evidenciar en la Tabla 1 que la significancia es mayor al alfa (0,05) para las variables de sexo, edad, tipo de cargo y nivel educativo, demostrando que no se encontraron diferencias significativas en la percepción de inseguridad laboral.

Tabla 1

Prueba T y prueba ANOVA para variables sexo, edad, tipo de cargo y nivel académico

Tipo de prueba estadística	Variable	Significancia
Prueba T	Sexo	0,672
Prueba ANOVA	Edad	0,126
	Tipo de cargo	0,292
	Nivel educativo	0,512

Nota. Para que se pueda evidenciar diferencias significativas en las variables, la significancia debe ser inferior a 0,05.

Conclusiones

La crisis sanitaria y económica COVID-19 ha tenido un grave impacto en los trabajadores de primera línea, especialmente en los de las industrias que requieren una gran cantidad de trabajo, como los hoteles, creado así una percepción común de inseguridad laboral entre los trabajadores del gremio hotelero (Alyahya, et al., 2022). Esta noción está en consonancia con los resultados obtenidos en esta investigación y que a continuación se describen.

Según los resultados obtenidos, se identificó que la distribución de los puntajes indicó valores más altos de percepción de inseguridad laboral en las mujeres que en los hombres. Sin embargo, los análisis comparativos, no mostraron diferencias significativas. La diferencia no es significativa en la muestra, pero sí hubo disparidad de sólo un punto (10,864 hombres

versus 11,068 mujeres). Esto difiere con la literatura, puesto que Ferrie et al. (2002) indican que no suele ser común la diferencia en inseguridad laboral presentada por los hombres y por las mujeres pese a las variables que esto implica, como los contextos de vida de cada individuo y los distintos roles del género. Sin embargo, estos hallazgos se soportan en los resultados de un estudio realizado por Giunchi et al. (2016), quienes encontraron que existe una percepción parcial de inseguridad laboral en hombres, y una percepción total de inseguridad laboral total en las mujeres.

Seguidamente, los datos encontrados en esta investigación refieren que los individuos entre 18 años y 34 años perciben mayor inseguridad laboral frente a los demás grupos de edad. Este hallazgo es coherente con la idea señalada por Peiró et al. (2012) en el sentido de que las nuevas dinámicas laborales que tienen los jóvenes al momento de ingresar al trabajo, y la formación progresiva que se espera en estos individuos, les genera inseguridad laboral. En similitud, en un estudio realizado por Ganson et al. (2021) se encontró que el impacto negativo de la inseguridad laboral en la salud mental durante la COVID-19 se ha manifestado de manera reciente concretamente en adultos jóvenes (18-26 años). De igual modo, esto sugeriría una mayor inseguridad laboral entre los trabajadores jóvenes, debido a los niveles bajos de protección del puesto de trabajo (Klug, 2020).

Así mismo, se encontró según los resultados obtenidos, que las personas que desempeñan cargos operativos en el sector hotelero reportan los puntajes más altos de percepción de inseguridad laboral frente a los cargos administrativos, directivos y técnicos. Esto anterior tiene soporte teórico según lo señalado por Sora et al., (2014), quienes indican que los trabajadores con mayor valor quienes cumplen cargos más altos en una organización, y que a su vez, gozan de mejores condiciones laborales, son quienes experimentan menor inseguridad laboral dado el interés por parte de las empresas de mantenerlos atraídos al cargo. Por otro lado, este hallazgo es soportado por Montaña et al. (2020) quienes señalan que la

confianza que desencadena desempeñarse en un alto cargo impacta positivamente la percepción de inseguridad laboral por parte de los colaboradores.

Por último, los resultados evidencian que tener un mayor nivel académico garantiza en cierta medida un poco de estabilidad laboral, y la gente lo percibe así; dado que quienes presentaron mayor inseguridad laboral fueron los participantes bachilleres. Esto concuerda con lo presentado por Klug (2020), quien indica que la educación es un efecto amortiguador de la inseguridad laboral, puesto que los individuos con alta escolaridad pueden estar mejor preparados para enfrentar la inseguridad laboral. Además, el nivel educativo superior aumenta las posibilidades de que los individuos puedan adquirir empleos de calidad, así como sus posibilidades de reemplazo en caso de pérdida de empleo (Gebel, 2010; Mandemakers y Monden, 2013) y por tanto, el hecho de tener seguridad de poder conseguir trabajo dado el nivel académico, puede mitigar los efectos negativos de la inseguridad laboral (Klug, 2020).

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo identificar y describir la inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia. Los análisis realizados no indican diferencias significativas sobre la percepción de inseguridad laboral en las variables de género, edad, tipo de cargo, y nivel educativo. Siendo estos resultados pertinentes puesto que contribuye a las organizaciones hoteleras del país para que tengan la oportunidad de conocer la situación y así mismo, puedan tomar acciones frente a esto, ya sea estableciendo políticas de comunicación y proporcionando atención necesaria a los empleados, y de este modo, se podrá mitigar la incertidumbre y la inseguridad laboral de sus colaboradores; además, esta investigación permitió conocer específicamente la percepción de la inseguridad laboral de los colaboradores, siendo esta, que los colaboradores no saben qué pueda pasar en el futuro con respecto a su trabajo.

Las consecuencias derivadas de la economía del país durante los tiempos postpandemia y las situaciones particulares de cada empresa perteneciente al sector hotelero que pudieron afectar en mayor o menor medida producidos por el COVID-19, pueden generar que el entorno laboral se torne hostil debido a la incertidumbre y malestar que esto pueda originar (Valencia & Avendaño, 2014). Del mismo modo, De Witte (1999) demostró que las personas que presentan mayores niveles de inseguridad laboral también tienen niveles más bajos de salud mental, lo que indica que sentirse inseguro en el trabajo puede ser tan perjudicial como estar desempleado. Frente a esto, es sugerido que se fomente el autocuidado psicológico con la finalidad de cuidar las emociones negativas provocadas, como la angustia, ansiedad y miedo. (Valencia & Avendaño, 2014; Converso, 2021)

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se concluye que la incertidumbre hacia el futuro del trabajo es un factor que parece impactar en la inseguridad laboral de los colaboradores pertenecientes al sector hotelero de Colombia. Con esto, se demuestra la relevancia de los cambios en la estabilidad laboral que experimentan los colaboradores luego de la pandemia de COVID-19, en similitud a lo expuesto por Aguiar-Quintana et al. (2021), dado que indican que la incertidumbre generada por el factor de empleo en la industria hotelera se aumentó por la pandemia del COVID-19, siendo esta una amenaza para el rendimiento y la rentabilidad de las empresas.

Esta investigación contribuye a la literatura de una manera relevante, y esto dada la situación de que todavía estamos haciendo frente a las consecuencias derivadas de la crisis de la pandemia del COVID-19, este estudio muestra que la inseguridad laboral que experimentan los colaboradores es una de las dimensiones posibles y más probablemente afectadas. Los resultados revelaron que el futuro del trabajo de los empleados es un factor de importancia que hay que abarcar para mitigar las consecuencias negativas de la inseguridad laboral. Con base en esto, se sugiere que un correcto acceso a la información brindado por los

responsables y superiores podría minimizar la duda y malestar del puesto de trabajo por parte de los empleados (Alyahya, et al., 2022).

Los supervisores o responsables de los cargos en los hoteles deben hacer lo posible para que sus empleados sientan seguridad en su puesto de trabajo y no tengan intención de abandonarlo. El supervisor o responsable debe tener una comunicación directa con sus colaboradores y darles a entender que son el activo más importante de los hoteles. Según que indica Alyahya, et al. (2022), garantizar la retención de los colaboradores y eliminar la intención de rotación disminuye definitivamente la inseguridad laboral.

En cuanto a las limitaciones que presentó esta investigación, el acceso a la muestra fue uno de los mayores retos, ya que en aras a la contingencia del COVID-19 se hizo difícil abarcar la mayor cantidad de hoteles a nivel nacional para llevar a cabo este estudio, frente a esto, se sugiere tomar en cuenta con mucha anterioridad los distintos medios digitales que permitan el acceso a los datos de forma virtual. Es importante recalcar que, pese a que los datos se recolectaron mediante la plataforma de Google Forms, esto no afectó las consideraciones éticas que se presentaron en el mismo formulario, frente al tratamiento de datos recolectados, los participantes aceptaron voluntariamente mediante el consentimiento informado ser parte de la investigación y aprobando que sus datos sean usados netamente con fines académicos.

Otra limitación del estudio fue el desequilibrio en el número de participantes en virtud de la edad y del tipo de cargo al que pertenecen; en esta investigación, la mayor cantidad de personas encuestadas cumplen roles en el tipo de cargo administrativo y técnico, y oscilan entre 35 años a 48 años, y de 49 a 57 años; a pesar de que sí se contó con muestra perteneciente a otros grupos de las variables (18 años a 34 años, y de 57 años en adelante; y cargos directivos y operativos), se sugiere replicar esta investigación con mayor

homogeneidad en los grupos de la muestra, de este modo, poder conocer la estabilidad de toda la distribución de la muestra.

Referencias

- Aguiar-Quintana, T., Hai Nguyen, T., Araujo-Cabrera, Y. & Sanabria-Díaz, J. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 0278-4319.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102868>.
- Alyahya, M., Elshaer, I. & Sobaih, A. (2022). The Impact of Job Insecurity and Distributive Injustice Post COVID-19 on Social Loafing Behavior among Hotel Workers: Mediating Role of Turnover Intention. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 19, 411.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19010411>
- Berntson, E., Sverke, M., & Marklund, S. (2006). Predicting perceived employability: Human capital or labour market opportunities? *Economic and Industrial Democracy* 27(2): 223–244.
- Converso, D., Bruno, A., Capone, V., Colombo, L., Falco, A., Galanti, T., et al. (2021). Working during a Pandemic between the Risk of Being Infected and/or the Risks Related to Social Distancing: First Validation of the SAPH@ W Questionnaire. *Internat. J. Env. Res. Public Health* 18:5986. doi: 10.3390/ijerph1811598
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE]. (2021). Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH). Principales indicadores del mercado laboral [Comunicado de Prensa]. Bogotá, D. C. Recuperado de

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: review of the literature and exploration of some unresolved issues. *Eur. J. Work Organ. Psy.* 8, 155–177. doi: 10.1080/135943299398302
- De Witte, H. (2000). Arbeidsethos en jobonzekerheid: Meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk [Work ethic and job insecurity: Assessment and consequences for wellbeing, satisfaction and performance at work]. In R. Bouwen, K. De Witte, H. De Witte, & T. Taillieu (Eds.), *Van groep naar gemeenschap [From group to community]*. Liber Amicorum Prof. Dr. Leo Lagrou (pp. 325–350). Leuven, Belgium: Garant.
- Ferrie, J., Shipley, M., Stansfeld, S. & Marmot, M. (2002). Effects of chronic job insecurity and change in job security on self reported health, minor psychiatric morbidity, physiological measures, and health related behaviours in British civil servants: The Whitehall II study. *Journal of Epidemiology and Community Health* 56: 450–454.
- Gebel, M (2010) Early career consequences of temporary employment in Germany and the UK. *Work, Employment and Society* 24(4): 641–660.
- Giunchi, M., Emanuel, F., José, M., & Ghislieri, C. (2016). Job insecurity, workload and job exhaustion in temporary agency workers (TAWs): Gender differences. *Career Development International*, 21(1), 3–18.
- Greenhalgh, L. & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.

- Hellgren, J. & Sverke, M. (2003). Does Job Insecurity Lead to Impaired Well-Being or Vice Versa? Estimation of Cross-Lagged Effects Using Latent Variable Modeling. *Journal of Organizational Behavior*, 24. 215-236. 10.1002/job.184.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill.
- Klug, K. (2020). Young and at risk? Consequences of job insecurity for mental health and satisfaction among labor market entrants with different levels of education. *Economic and Industrial Democracy*, 41(3), 562–585.
<https://doi.org/10.1177/0143831X17731609>
- La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO). (2020). *2020: año nefasto para la hotelería en Colombia*. Bogotá D.C. Recuperado de https://www.cotelco.org/noticias/ocupacion_2020
- Leftwitch, D. (2020). *Ayuda para los Trabajadores de Restaurantes, Bares y Hoteles Impactados por la Crisis del Coronavirus*. Recuperado de <https://houstonfoodfinder.com/news/ayuda-para-los-trabajadores-de-restaurantes-bares-y-hoteles-impactados-por-la-crisis-del-coronavirus/>
- Ling, M., Kothe, E. & Mullan, B. (2019). Predicting intention to receive a seasonal influenza vaccination using protection motivation theory, *Social Science & Medicine*, 233, 87–92. <https://doi:10.1016/j.socscimed.2019.06.002>
- Maurier, W. & Northcott, H. (2000). Job uncertainty and health status for nurses during restructuring of health care in Alberta. *Western Journal of Nursing Research* 22(5)623-41. doi: 10.1177/01939450022044638. PMID: 10943175.

- Marmot, M., Siegrist, J. & Theorell, T. (2011). Health and the psychosocial environment at work. In: Marmot, M, Wilkinson, RG (eds). *Social Determinants of Health, 2nd edn.* Oxford: Oxford University Press, pp. 97–130.
- Meyer, J., Morin, J. & Wasti, S. (2018). Employee commitment before and after an economic crisis: a stringent test of profile similarity, *Human Relations*, 71, 1204–1233.
<https://doi.org/10.1177/0018726717739097>
- Merriam-Webster. (2008). Crisis. In *Merriam-Webster.com dictionary*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/>
- Mohr, G.B. (2000). The changing significance of different stressors after the announcement of bankruptcy: a longitudinal investigation with special emphasis on job insecurity. *Journal of Organizational Behavior*, 21(3), 37-359.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200005\)21:3<337::AID-JOB18>3.0.CO;2-](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200005)21:3<337::AID-JOB18>3.0.CO;2-)
- Montaña, S., Soto, A. y Vargas D. (2020). Inestabilidad laboral y sus efectos en la salud física y psicológica de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de personal. [Trabajo de grado]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/786>
- Mandemakers, J. & Monden, C. (2013). Does the effect of job loss on psychological distress differ by educational level? *Work, Employment and Society* 27(1): 73–93.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020), *Barómetro del turismo mundial*, vol. 18, núm. 3, Madrid, disponible en <https://doi.org/10.18111/wtobarometeresp>
- Observatorio RH (2021). La crisis del Covid-19 agrava el desempleo entre los profesionales mayores de 50 años. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-crisis-del-covid-19-agrava-el-desempleo-entre-los-profesionales-mayores-de-50-anos.html>

- Peiró, JM, Sora, B, Caballer, A (2012) Job insecurity in the younger Spanish workforce: Causes and consequences. *Journal of Vocational Behavior* 80(2): 444–453.
doi:10.1016/j.jvb.2011.09.007
- Porras, A. (2017). Tipos de muestreo. Centro Público de Investigación: CONACYT.
Retrieved from shorturl.at/ipsS4
- Qin, X. & Jiang, Y. (2011). The impact of natural disaster on absenteeism, job satisfaction, and job performance of survival employees: an empirical study of the survivors in Wenchuan earthquake. *Frontiers of Business Research in China*, 5 (2), 219–242.
- Ramkissoon, H. (2020). COVID-19 Place confinement, pro-social, proenvironmental behaviors, and residents' wellbeing: A new conceptual framework. *Front. Psychol.* 11:2248. doi: 10.3389/fpsyg.2020.02248
- Revista Equipar (2020). Bioseguridad para huéspedes y colaboradores. *Cadenas hoteleras colombianas implementan estrictos protocolos de higiene*. Recuperado de <https://www.revistaequipar.com/noticia/bioseguridad-para-huespedes-y-colaboradores>
- Rothwell, J. (2020). The Unequal Distribution of Economic Damage From COVID-19. *Gallup Blog*. <https://news.gallup.com/opinion/gallup/311714/unequal-distribution-economic-damage-covid.aspx>
- Ruiz, M. (2020). Estas son algunas de las afectaciones que ha tenido el Covid-19 en el sector turístico. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/estas-son-algunas-de-las-afectaciones-que-ha-tenido-el-covid-19-en-el-sector-turistico-2982636>
- Small, M. (2009). “How many cases do I need?”: On science and the logic of case selection in field-based research. *Ethnography*, 10(1), 5-38.

- Sobieralski, J. B. (2020). COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 100123. doi: 10.1016/j.trip.2020.100123.
- Sora, B., Caballer, A. & Peiró, J.M. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 35(1),15-21. ISSN: 0214-7823.
- Tonon, G. (2011). La utilización del método comparativo en estudios cualitativos en ciencia política y ciencias sociales: diseño y desarrollo de una tesis doctoral. *Kairos*, 15(27).
- Valencia, L. & Avendaño, C. (2014). Inseguridad Laboral Percibida y Malestar Psicológico: Evaluación de Dos Modelos Predictivos en Trabajadores Suministrados de la Ciudad de Concepción, Chile. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 49-55.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100009>
- Vander Elst, T., De Witte, H. & De Cuyper, N. (2014). The Job Insecurity Scale: A psychometric evaluation across five European countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 23. 364-380. 10.1080/1359432X.2012.745989.
- Weller, L. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
<http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2662>

Anexos

Anexo I

Escala de Inseguridad Laboral (JIS).

Datos sociodemográficos. (Seleccione según corresponda)

Edad: () 18 años - 34 años / () 35 años - 48 años / () 49 años - 57 años / () 58 años en adelante

Sexo: () Hombre / () Mujer

Tipo de cargo: () Operativo / () Técnico / () Administrativo / () Directivo / () Otro

Nivel educativo: () Bachiller / () Técnico o tecnológico / () Pregrado / () Posgrado / () Otro

La siguiente escala tiene como objetivo conocer la situación actual entre usted y su puesto de trabajo. Tenga en cuenta que la información será anónima, no representa ningún riesgo para usted y se puede retirar en el momento que usted lo desee.

Lea detenidamente cada afirmación y seleccione si usted en este momento está: Muy en desacuerdo; En parte de acuerdo; En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo; Algo de acuerdo; o Muy desacuerdo.

Recuerde que las respuestas aquí presentadas serán completamente confidenciales y para uso académico. Debe elegir solo una opción de respuesta y debe tener en cuenta que estas no serán valoradas como correctas o incorrectas, por lo que pedimos contestar con la mayor sinceridad posible.

	Muy en desacuerdo	En parte de acuerdo	En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
Existen posibilidades de que pronto pierda mi trabajo.					
Estoy seguro/a de que puedo conservar mi trabajo.					
Me siento inseguro sobre el futuro de mi trabajo.					
Creo que podría perder mi trabajo en un futuro próximo.					

*Anexo 2***Consentimiento Informado**

En este formulario se busca conocer su situación sociodemográfica y al mismo tiempo, se aplicará la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) para llevar a cabo este estudio. Siendo la profesora a cargo Liliana Padilla de la Ossa y la estudiante Verónica Arráez, quienes realizarán la presente investigación.

Por otro lado, como participante usted es libre de retirarse o negarse a aceptar ser parte de este estudio sin justificación alguna. El presente estudio no presenta posibles riesgos o molestias en contra de su persona, y toda la información recolectada será utilizada y se presentará de manera confidencial y anónima.

Teniendo en cuenta lo anterior, manifiesto que he recibido la información pertinente de forma clara, comprensible y satisfactoria relacionada con los objetivos, la justificación, el procedimiento y el fin que tiene este estudio. Además, soy consciente de que estoy actuando de forma consecuente, libre y voluntaria como un participante de dicha investigación. Acepto este consentimiento informado para afirmar que estoy dispuesto/a de participar de este estudio.

Se me ha explicado el objetivo, la duración y la metodología de este ejercicio académico, así como he sido informado/a sobre la investigación, y autorizo mi participación consciente, libre y voluntaria. Soy conocedor/a de la autonomía suficiente que poseo para retirarme del ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna. Igualmente, soy consciente de que no me harán devolución escrita, que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico y que se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Si
No

*Anexo 3***Carta de presentación a hoteles**

Diciembre, 2021

Bogotá, Colombia



Apreciados,

Me presento, mi nombre es Verónica Arráez, estudiante de décimo semestre de Psicología en la Universidad de La Sabana, quien está realizando una investigación como trabajo de grado titulada **“Inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia”** el cual busca identificar y describir la inseguridad laboral post COVID-19 en colaboradores pertenecientes al sector hotelero en Colombia, con el fin de brindar estrategias que permita al empleador vincular satisfactoriamente a sus colaboradores y de esta manera, ayudar a mitigar el problema.

De este modo, les hago llegar esta encuesta con la finalidad de que amablemente puedan ayudarme a aplicarla a la mayor cantidad de empleados posibles del hotel.

Para continuar con el desarrollo del trabajo de grado, se debe aplicar la siguiente encuesta que contiene la Escala de Inseguridad Laboral (JIS). Esta escala tiene como objetivo conocer la situación actual entre el empleado y su puesto de trabajo. Pueden acceder a la encuesta a través del siguiente link: <https://bit.ly/EncuestaTesisVeronicaArraez>

La aplicación de la Escala de Inseguridad Laboral (JIS) tiene una duración de 5 minutos aproximadamente. Las respuestas que allí se registren serán completamente confidenciales y para uso académico. Se debe elegir solo una opción de respuesta, y deben tener en cuenta que estas no serán valoradas como correctas o incorrectas, por lo que se espera que sean contestadas con la mayor sinceridad posible.

Por otro lado, como participante de la investigación, los empleados serán libres de retirarse o negarse a ser parte de este estudio sin justificación alguna. El presente estudio no presenta posibles riesgos o molestias en contra de la persona, y toda la información recolectada será utilizada con fines académicos y se presentará de manera confidencial y anónima.

En caso de alguna duda, pueden contactarme al siguiente correo: veronicaarhe@unisabana.edu.co o a Liliana Padilla lilianapo@unisabana.edu.co quien me está asesorando y guiando en el proceso.

Espero puedan ayudarme.

Gracias por su atención y colaboración.

Se despide atentamente,

Liliana Padilla de la Ossa
Asesora de investigación

Verónica Arráez
Estudiante investigadora