



**Análisis de la influencia del COVID-19 en la sostenibilidad de las empresas
del sector servicios en la ciudad de Bogotá**

Ayda Marcela Bello González

Julián David Gómez Rodríguez

Universidad Ean

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Maestría en Administración de Empresas

Bogotá, Colombia

30/11/2021

**Análisis de la influencia del COVID-19 en la sostenibilidad de las empresas
del sector servicios en la ciudad de Bogotá**

Ayda Marcela Bello González

Julián David Gómez Rodríguez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Administración de Empresas - MBA

Director (a):

Martha Cecilia Jaimes Castañeda

Modalidad:

Monografía

Universidad Ean

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Maestría en Administración de Empresas

Ciudad, Colombia

30/11/2021

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Ciudad, día/mes/año

Dedicado a nuestros padres y familiares por habernos formado, motivado, apoyado y enseñado que la exigencia personal tiene sus frutos.

Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado, un esfuerzo total es una victoria completa

Mahatma Gandhi

Agradecimientos

Agradecemos a nuestras tutoras durante todo el proceso de la realización de la presente monografía Carolina Mejía Corredor del seminario de investigación y Martha Cecilia Jaimes Castañeda en el trabajo de grado por su tiempo y la resolución de dudas en medio del proceso del planteamiento y Desarrollo de esta monografía, así como del grupo de expertos: Angelica Nallely Pérez Mendoza, Oscar Eduardo Kishimoto Vázquez y Laura Coca que validaron la elaboración del instrumento y por ultimo a nuestros familiares y los compañeros de otras investigaciones con quienes nos hemos cruzado en este proceso puesto que todos los aportes realizados en clases han servido para construir colectivamente las investigaciones de todos.

Resumen

La economía mundial para el cierre del año 2019 crecía a una tasa del 2,9%, las economías más avanzadas como la de Estados Unidos, Japón, Reino Unido y Canadá si bien tenían una tasa de crecimiento menor a la mundial tenían una tendencia positiva, los países y economías emergentes crecían en el 2019. Para el año 2020 hubo una contracción mundial del 4.3% a causa de gran número de muertes y medidas de restricción en todo el mundo para contrarrestar el contagio.

Si revisamos puntualmente el caso de la economía colombiana, esta venía en un crecimiento constante en los últimos años, para el año 2019 creció un 3,3% frente al año 2018, y el año 2018 creció un 2,5% (Banco Mundial, 2021) con ello, el país se consolidaba como una economía sólida; sin embargo, para el cierre del 2020 el PIB de la economía colombiana cayó un 6.8%.

Bogotá al ser la capital de Colombia y por el tamaño de su población es donde se concentra la dinámica empresarial, por lo tanto, su participación del PIB fue del 25% en el año 2019, el más alto de la participación total. En el 2019 el PIB de Bogotá estaba en el 3,6% y para el cierre de 2020 cayó un 6.6%. Dentro de los sectores más representativos de la economía bogotana está el sector servicios con una participación del 23% del PIB Bogotano.

La Cámara de Comercio de Bogotá en su informe del impacto del COVID 19, en una encuesta aplicada a 631 empresas de diferentes tamaños y sectores, afirma que

los sectores de servicios, comercio e industria han sido los más afectados, en donde el 37% de las empresas cesaron temporalmente sus servicios, un 15% solicitaron préstamos financieros para apalancar su operación y un 12% han cambiado su modelo de negocio. (CCB, 2020).

Es así se realizó esta investigación con el fin de poder analizar los aspectos de sostenibilidad económica y social que influyeron directamente en el desarrollo normal de la operación de las empresas del sector servicios en Bogotá; se toma el pareto de las empresas más representativas del sector servicios y de allí la respectiva muestra a trabajar. Si bien se toman indicadores financieros de la muestra de las empresas seleccionadas también se incluye una encuesta para medir el clima laboral del subsector seleccionado.

Los resultados allí obtenidos permitieron ser herramientas para concluir que las empresas que tenían mejores indicadores, por ejemplo los que traían una cartera más sana, un endeudamiento moderado, un flujo de caja razonable, fueron las empresas que pudieron adaptarse rápidamente al cambio dado por la pandemia, pudieron mantener los niveles de empleabilidad razonables, generando en sus funcionarios el compromiso para aumentar los niveles de productividad requeridos, adicionalmente pudimos concluir que el gobierno con sus planes y alivios financieros mediante bancos de segundo piso y los banco comerciales ayudaron a aquellas empresas que sus niveles de ingresos operacionales fueron impactados de una manera directa.

Palabras Clave: COVID-19; Bogotá, Sector Servicios; Sostenibilidad económica; Sostenibilidad social; Indicadores.

Abstract

The world economy at the end of 2019 was growing at a rate of 2.9%, the most advanced economies such as the United States, Japan, United Kingdom and Canada, although they had a lower growth rate than the world, had a positive trend, emerging countries and economies grew in 2019. By 2020 there was a global contraction of 4.3% due to a large number of deaths and measures around the world to counteract the contagion.

If we punctually review the case of the Colombian economy, it had been in constant growth in recent years, for 2019 it grew by 3.3% compared to 2018, and in 2018 it grew by 2.5% (World Bank, 2021) with this, the country was consolidated as a solid economy; However, by the end of 2020, the GDP of the Colombian economy fell by 6.8%.

Bogotá, being the capital of Colombia and due to the size of its population, is where business dynamics is concentrated, therefore, its share of GDP is 25% (year 2019), the highest of the total share. In 2019, Bogotá's GDP was 3.6% and by the end of 2020 it fell 6.6%. Among the most representative sectors of the Bogota economy is the services sector with a participation of 23% of the Bogota GDP.

The Bogotá Chamber of Commerce in its report on the impact of COVID 19, in a survey applied to 631 companies of different sizes and sectors, states that the services, commerce and industry sectors have been the most affected, where 37% of the

companies temporarily ceased their services, 15% requested financial loans to leverage their operation and 12% have changed their business model. (CCB, 2020).

This is how we did this research in order to be able to analyze the aspects of economic and social sustainability that directly influenced the normal development of the operation of companies in the service sector in Bogotá; the pareto of the most representative companies in the service sector is taken and from there the respective sample to work. Although financial indicators are taken from the sample of the selected companies, a survey is also included to measure the working environment of the selected subsector.

The results obtained there allowed us to give us tools to conclude that the companies that had better indicators, for example, those with a healthier portfolio, moderate indebtedness, and reasonable cash flow, were the companies that were able to adapt quickly to the change caused by the pandemic, they were able to maintain reasonable levels of employability, generating in their employees the commitment to increase the required productivity levels, additionally we were able to conclude that the government with its plans and financial relief through second-tier banks and commercial banks helped those companies that their Operating income levels were directly impacted.

Keywords: COVID-19; Bogotá, Services Sector; Economic sustainability; Social sustainability; Indicators.

Tabla de contenido

Introducción	16
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	18
Justificación.....	20
Marco Teórico	21
Mapa del marco teórico	21
Bases teóricas.....	22
El COVID-19	24
¿Qué es el Coronavirus?.....	24
Cifras de contagios en el mundo	26
Impacto del COVID-19 en la economía	26
Definición de sostenibilidad y dimensiones.....	30
Sostenibilidad.....	30
Sostenibilidad empresarial	31
Sostenibilidad económica.....	31
Sostenibilidad económica interna	32
Sostenibilidad económica externa	32

Sostenibilidad social	33
Sostenibilidad social interna	33
Sociocultural y política externa	33
Métodos de Análisis	34
Análisis por indicadores financieros / macroeconómicos	34
Indicadores de liquidez.....	34
Indicadores de eficiencia	34
Indicadores de endeudamiento	35
Indicadores macroeconómicos	35
Escala de Likert.....	35
Hipótesis	37
Variables	38
Definición de variables	38
Definición conceptual	38
Variables cuantitativas.....	39
Definición operacional	41
Metodología	43
Población y muestra	43
Enfoque y alcance de la investigación.....	44
Instrumentos	46

Diseño y elaboración de instrumento.....	46
Generalidades del instrumento.....	46
Perfil de los profesionales validadores del instrumento	47
Metodología del instrumento	48
Validación del instrumento	50
Análisis de Resultados de la validación del instrumento.....	52
Trabajo de Campo	56
Procesamiento y análisis de los datos.....	58
Indicadores Generales del entorno macroeconómico.....	59
Subsector alojamiento y servicios de alimentación.....	67
Subsector actividades financieras y de seguros	72
Subsector comunicaciones.....	75
Comparación subsectores.....	85
Medidas de reactivación.....	88
Clima laboral	92
Acciones en el Clima laboral	96
Discusión	99
Conclusiones y Trabajo Futuro	102
Conclusiones.....	102
Trabajo futuro.....	105

Referencias	107
A. Anexo. Validación del Instrumento	112
B. Anexo Encuesta Clima Laboral	126
C. Anexo Consulta de Información Financiera	129

Lista de Gráficas

Gráfica 1 Mapa del marco teórico	21
Gráfica 2 Población ocupada nacional	28
Gráfica 3 Variación de ocupados, desocupados e inactivos mes a mes.....	28
Gráfica 4 Población ocupada por rama de actividad económica, en ciudad capital (Bogotá) y área metropolitana (miles de personas).....	61
Gráfica 5 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector transporte en la ciudad de Bogotá	63
Gráfica 6 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector transporte en la ciudad de Bogotá	64
Gráfica 7 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector transporte en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)	65
Gráfica 8 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá.....	67
Gráfica 9 Indicador de eficiencia en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)	68
Gráfica 10 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá	69

Gráfica 11 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá (en escala logaritmica)	70
Gráfica 12 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector actividades financieras y de seguros en la ciudad de Bogotá	73
Gráfica 13 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector actividades financieras y de seguros en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)	74
Gráfica 14 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá	76
Gráfica 15 Indicador de eficiencia en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá	77
Gráfica 16 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá	78
Gráfica 17 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)	79
Gráfica 18 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá	81
Gráfica 19 Indicador de eficiencia en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá	82
Gráfica 20 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá	83
Gráfica 21 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)	84

Gráfica 22 Indicador de endeudamiento en los principales subsectores del sector servicios en la ciudad de Bogotá.....	85
Gráfica 23 Ingresos operacionales en los principales subsectores del sector servicios en la ciudad de Bogotá	87
Gráfica 24 Desembolsos créditos a empresas y hogares.....	92
Gráfica 25 Promedios Encuesta de Clima Laboral Preguntas (5-8).....	94
Gráfica 26 Promedios Encuesta de Clima Laboral Preguntas (9-12).....	95
Gráfica 27 Principales cambios que se han presentado en el funcionamiento de las empresas.....	98

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de validación	51
Tabla 2 Fuentes de Información	57
Tabla 3 Indicadores a procesar	58
Tabla 4 Datos del Entorno	59
Tabla 5 Ficha técnica Encuestas	93

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Encuesta de clima laboral	54
Ilustración 2 Encuesta de clima laboral (continuación)	55

Introducción

En el transcurso del último año el mundo ha vivido un hecho que no se habría podido contemplar, el afrontar una pandemia en pleno siglo XXI, que trajo consigo cambios significativos en la sociedad como en las economías de cada país, el crecimiento económico que se venía dando en especial en Colombia 3.3% (Banco de la República, 2020), correspondiente a un crecimiento significativo respecto a los países de la región, sin embargo dada esta situación surge la motivación de realizar una investigación enfocada a analizar el impacto de la pandemia en términos de sostenibilidad económica y social en Bogotá, que tiene la participación más alta en el PIB de Colombia correspondiente al 31.5% del total del PIB del país en el año 2019 (Ver Tabla 4 del documento) (CCB, 2021), enfocada al sector más representativo, el sector servicios el cual corresponde a un 69.5% del total del PIB de la Ciudad de Bogotá en el año 2019 (Ver Tabla 4 del documento).

Teniendo en cuenta la información anterior es importante realizar un estudio sobre el análisis del impacto de la pandemia en este sector que es el más representativo de la capital del país, que a su vez es quien mayor aporte al PIB nacional presente. Una vez realizados los hallazgos correspondientes el análisis y limitaciones, serán instrumento de análisis para otros estudios posteriores ya sea en otras ciudades u otros sectores del país.

El propósito fundamental de esta investigación es la recolección y el análisis de la información de este sector para determinar los factores internos y externos de las empresas que permitieron la continuidad y sostenibilidad de sus negocios post pandemia, con ello dejar un planteamiento de hipótesis que pueda ser aplicable de acuerdo a la necesidad de cada empresa.

La metodología de la investigación presente es de tipo cuantitativa dado que el análisis con las perspectivas en sostenibilidad económica y social (María et al., 2016) que se eligieron para las empresas en Bogotá, se enfocarán en el análisis de datos suministrados por indicadores macroeconómicos e indicadores financieros de la muestra tomada del sector, que se recopilarán mediante la consecución de estados financieros de una muestra de 70 empresas del sector y 96 encuestas realizadas de clima laboral.

El presente trabajo en un principio aclara los conceptos básicos de sostenibilidad utilizados para dar contexto al análisis, a partir de allí se explicará la metodología que se utiliza para el desarrollo de la investigación en torno a la medición de las variables, finalmente tabular los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento generando las conclusiones del análisis final.

Objetivos

Para el desarrollo de la presente monografía se plantearon los objetivos listados a continuación:

Objetivo general

Analizar el impacto de las variables internas y externas en la sostenibilidad económica - social de las empresas en Bogotá del sector servicios a raíz de la pandemia por COVID-19.

Objetivos específicos

- Analizar la variación de los indicadores externos y cómo estos se ven reflejados en el contexto local en las empresas del sector servicios en Bogotá durante la pandemia por COVID-19 (PIB (Producto Interno Bruto) y tasa de empleabilidad del sector).
- Determinar qué elementos internos de las organizaciones influyeron en la sostenibilidad de estas durante la pandemia por COVID-19.
- Recopilar las medidas de reactivación que se implementaron en las organizaciones a raíz de la pandemia por COVID-19 que ayudaron a la sostenibilidad de las empresas.

- Analizar las acciones que las empresas del sector servicios implementaron durante la pandemia por el COVID-19 en la gestión humana de sus funcionarios y cuáles de ellas deberían permanecer en el tiempo para conservar su sostenibilidad social.

Justificación

La investigación a realizar cobra relevancia porque permite evaluar el impacto empresarial generado por un cambio coyuntural ejercido por el COVID-19, cambio que ha sido el más fuerte de los retos en la toma de decisiones gerenciales en el siglo XXI, siendo de gran importancia para entender y evaluar los cambios a los cuales se enfrentaron las organizaciones a partir de la pandemia.

Este documento recopila una serie de noticias, datos, informes y publicaciones de fuentes secundarias, con el objetivo de analizar y sistematizar la información recolectada, dando bases para la comparación del entorno que se traía prepandemia es decir el año 2019 contrastándolo con el año 2020, en base a indicadores financieros y aplicación de encuesta de clima laboral. Es así como el presente documento genera utilidad para futuras investigaciones en el país, en donde se pueda utilizar el mismo método investigativo y se aplique a diferentes regiones del país. Adicionalmente da la oportunidad de poder percibir como las personas veían su entorno laboral en el momento de la pandemia.

Para la investigación planteada y frente al programa Maestría en Administración de Empresas, encontramos una relación directa dado el planteamiento holístico relacionado con materias desarrolladas en el programa, adicional a la problemática actual y a la investigación de la sostenibilidad empresarial, generando el análisis de los diferentes planteamientos para una visión del futuro empresarial.

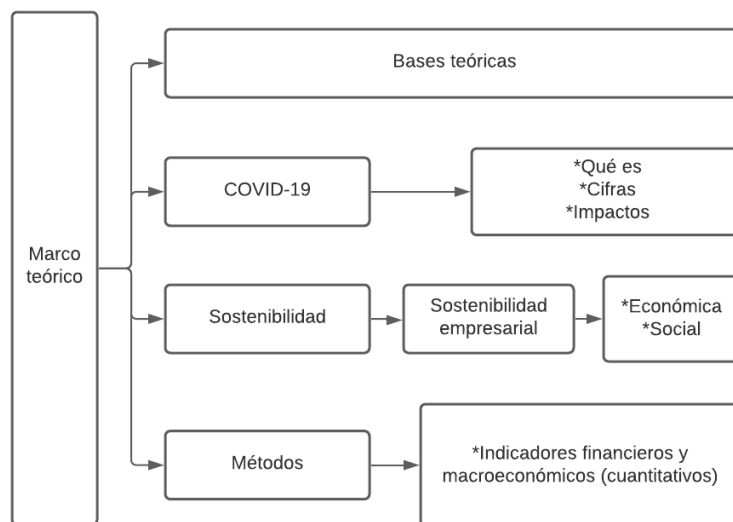
Marco Teórico

En el presente marco teórico se analizará el impacto de la pandemia generada por el COVID-19 en la economía colombiana, haciendo un énfasis en las empresas del sector servicios en la ciudad de Bogotá. Abordaremos la sostenibilidad desde su concepto básico, pasando por el análisis detallado de los factores desarrollados más representativos y estudiados como ejes de sostenibilidad en las empresas y por último, se mostrarán los métodos utilizados para realizar estos estudios en las empresas.

Mapa del marco teórico

A continuación, se presenta un esquema del marco teórico para un mejor entendimiento:

Gráfica 1 Mapa del marco teórico



Fuente: Elaboración Propia

Bases teóricas

La sostenibilidad empresarial ha tenido una serie de definiciones e implicaciones en las organizaciones a raíz de los constantes cambios económicos, sociales y ambientales junto con las nuevas necesidades que han surgido en el entorno. (Giraldo, 2016) Si bien muchos autores han referenciado estudios acerca de la sostenibilidad, Según (Barcellos, 2010), se utiliza el término de sostenibilidad empresarial para referirse a la empresa que crea valor a nivel de estrategias y prácticas para avanzar hacia un mundo más sostenible. La sostenibilidad es un concepto complejo y multidimensional que no puede resolverse con una sola acción corporativa; entendiéndose que todos los actores inmersos en la sociedad deben actuar bajo la misma línea en la búsqueda de un desarrollo sostenible que propicie las buenas relaciones entre los agentes internos y externos que influyen en las organizaciones.

Las organizaciones se enfrentan a un entorno competitivo donde cada estrategia desarrollada requiere de un detallado análisis en función de rentabilidad e impacto; por lo cual la gestión de la sostenibilidad empresarial requiere de grandes esfuerzos económicos, además esta debe estar totalmente alineada con los objetivos de la organización y la planeación estratégica de la misma a fin de establecer una ruta en el mediano plazo para la consecución de objetivos en materia económica, social y ambiental. (Giraldo, 2016)

Ahora bien tomamos un punto importante para la presente investigación, y es lo indicado por (Barcellos, 2010), donde aclara que existen elementos a nivel interno y externo en la organización que influyen sustancialmente en la implementación de la sostenibilidad empresarial, estos factores propician un escenario que los empresarios deben tener en cuenta a la hora establecer el modelo de gestión; los elementos externos son aquellos que están fuera del control de la organización y pertenecen al entorno en el cual opera la empresa; y los internos son factores que mediante la gestión la empresa adquiere y potencializa para la implementación de la sostenibilidad

Grafica 2 Factores internos y externos para la sostenibilidad empresarial

Factores internos	Factores externos
Elementos internos de la empresa	Precio de las materias primas
Eficiencia energética y utilización de energías	Precio de energía
Plan de minimización de residuos	Legislación
Preparación y atención a las emergencias ambientales	Conflictos armados
Certificación ISO 14001	Volatilidad de divisas
Responsabilidad social corporativa	Convenios de comercio con otros países
Defensa de los derechos humanos	Nivel adquisitivo de la población
Ética profesional	Estabilidad política
Desarrollo profesional	Nivel de industrialización del país
Certificación OHSAS 18001	Nivel de corrupción
Buen gobierno corporativo	Clima del país
Transparencia e información en las prácticas de gestión	Recursos naturales
Política y control de riesgos	Nivel educativo
Viabilidad económica financiera	Desarrollo tecnológico
Certificación ISO 9001	Nivel de crecimiento económico

Fuente: Tomado de (Barcellos, 2010)

Adicionalmente como referentes y bases teóricas del presente trabajo corresponden a investigaciones, artículos y estudios realizados en los últimos años. Entre las fuentes consultadas además de los referentes teóricos que hablan de sostenibilidad

empresarial se han encontrado unos estudios importantes los cuales serán mencionados a continuación.

Un primer estudio denominado: *Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander* – (Bravo, 2017) estudio de carácter cuantitativo y cualitativo el cual está basado en una muestra de pymes de los 5 sectores económicos en Bucaramanga Colombia, este estudio está enfocado al análisis de la sostenibilidad de las empresas mediante la aplicación de un instrumento de tipo encuesta a la muestra seleccionada la cual permitió la construcción de una matriz DOFA de acuerdo a los resultados obtenidos y al análisis al igual que como se menciona en el informe de indicadores se puede determinar para este tipo de empresas que debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas tienen, permitiendo generar recomendaciones y ser un objeto de consulta y referencia para demás investigadores y empresas que quieran conocer las particularidades de este contexto.

EI COVID-19

¿Qué es el Coronavirus?

La OMS define la enfermedad por coronavirus (COVID-19) como una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas infectadas por el virus experimentarán una enfermedad respiratoria de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. Sin embargo, algunas enfermarán gravemente y requerirán atención médica. Las personas mayores y las que padecen

enfermedades subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. Cualquier persona, de cualquier edad, puede contraer la COVID-19 y enfermar gravemente o morir. (OMS, 2021).

“La mejor manera de prevenir y ralentizar la transmisión es estar bien informado sobre la enfermedad y cómo se propaga el virus.” Protéjase a sí mismo y a los demás de la infección manteniéndose a una distancia mínima de un metro de los demás, llevando una mascarilla bien ajustada y lavándose las manos o limpiándolas con un desinfectante de base alcohólica con frecuencia. Vacúnese cuando le toque y siga las orientaciones locales.

El virus puede propagarse desde la boca o nariz de una persona infectada en pequeñas partículas líquidas cuando tose, estornuda, habla, canta o respira. Estas partículas van desde gotículas respiratorias más grandes hasta los aerosoles más pequeños. Es importante adoptar buenas prácticas respiratorias, por ejemplo, tosiendo en la parte interna del codo flexionado, y quedarse en casa y autoaislarse hasta recuperarse si se siente mal. (OMS, 2021).

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) (OMS, 2021). Se han identificado casos en todos los continentes y, el 6 de marzo de 2020 se confirmó el primer caso en Colombia.

Cifras de contagios en el mundo

Los países quienes registraron un mayor índice de contagios con corte a noviembre de 2021 son Estados Unidos con 48.202.506 casos y un índice de 2352.54 muertes por millón de habitantes, India con 34.572.523 casos y un índice de 338.74 muertes por millón de habitantes, Brasil con 22.076.863 casos y un índice de 2886.92 muertes por millón de habitantes, Reino Unido con 10.076.116 casos y un índice de 2161.5 muertes por millón de habitantes, Rusia con 9.303.751 casos y un índice de 1805.65 muertes por millón de habitantes, Francia con 7.654.166 casos y un índice de 1775.78 muertes por millón de habitantes y Turquía con 8.678.609 casos cada uno y un índice de 907.02 muertes por millón de habitantes. (JHU, 2021) (CSSE (JHU), 2021).

En términos generales a finales de noviembre de 2021 se registraban 261.261.978 personas infectadas en el mundo y 5.198.289 personas en el mundo fallecidas por causa del Coronavirus, en Colombia se tienen registros de 5.063.177 personas contagiadas y 128.394 muertes. (JHU, 2021).

Impacto del COVID-19 en la economía

Según la BBC en su reporte del 25 enero 2021, los índices bursátiles como el FTSE (Financial Times Stock Exchange) el Dow Jones Industrial Average y el Nikkei, experimentaron grandes caídas a medida que crecía el número de casos de COVID-19 en los primeros meses de la crisis. Las principales bolsas asiáticas y de EE. UU. se han

recuperado tras el anuncio de la primera vacuna en noviembre, pero el índice FTSE de Londres todavía se encuentra en territorio negativo.

De acuerdo a cifras del FMI las tasas de desempleo en todo el mundo han aumentado, en Estados Unidos, la proporción de personas sin trabajo alcanzó un total anual de 8,9%, según el Fondo Monetario Internacional, FMI, lo que marca el fin de una década de expansión del empleo. Millones de trabajadores están participando en planes de retención de empleo respaldados por el gobierno, ya que sectores como el turismo y hotelería se han estancado casi por completo. Y el número de nuevas oportunidades laborales sigue siendo muy bajo en muchos países. Las vacantes de empleo en Australia han vuelto al mismo nivel de 2019, pero están rezagadas en Francia, España, Reino Unido y varios otros países (IMF, 2021).

Adicionalmente para cierre del 2020 Colombia cerró con 3,75 millones de personas desempleadas y una confianza industrial que se desplomó a los niveles de 1980 (La República, 2021). El DANE por su parte, informa que la tasa de desempleo durante el 2020 fue de 15,9%, con una ocupación de 49,8% y una tasa global de participación de 59,2% como se muestra en la gráfica 3

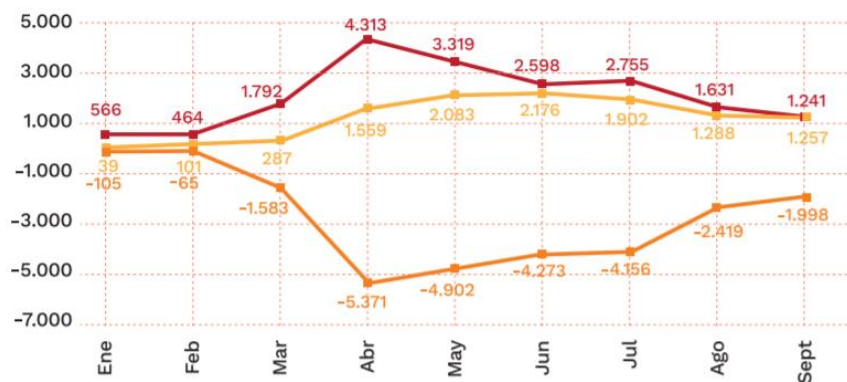
Grafica 3 Población ocupada nacional

Población ocupada según sexo y rangos de edad Diciembre (2020-2019)

Sexo y rangos de edad	Total Nacional		
	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Variación absoluta
Población ocupada	21.409	22.761	-1.352*
Total			
10 a 24 años	3.416	3.797	-382*
25 a 54 años	14.321	15.116	-795*
De 55 años y más	3.672	3.847	-175
Hombre			
Total hombres	12.956	13.507	-550*
10 a 24 años	2.126	2.320	-194*
25 a 54 años	8.505	8.760	-255*
De 55 años y más	2.325	2.427	-102
Mujer			
Total mujeres	8.453	9.254	-801*
10 a 24 años	1.290	1.478	-188*
25 a 54 años	5.816	6.357	-540*
De 55 años y más	1.347	1.420	-73

Fuente: DANE, 2020

El Banco de la República espera una recuperación en términos de intercambio, una amplia financiación externa, la mejora en la confianza de los hogares y de las empresas, y unas bajas tasas de interés que contribuirían a la recuperación de la actividad. No obstante, la incertidumbre sobre la velocidad de la recuperación sigue siendo elevada.

Grafica 4 Variación de ocupados, desocupados e inactivos mes a mes

Fuente: DANE, 2020

El impacto que provocó la pandemia del COVID-19 sobre el consumo doméstico llevó a la inflación colombiana a registrar en 2020 su dato anual más bajo de la historia estadística del Dane. Y precisamente de acuerdo con el Dane, el costo de vida de los colombianos se incrementó el año pasado 1,61%, una cifra 2,2 puntos porcentuales inferior al dato de 3,80% reportado en 2019. La educación fue el rubro que registró la mayor caída, con una variación negativa de 7,2% debido a que la no presencialidad llevó a ajustes significativos en las matrículas. Si bien el año comenzó con un IPC anual de 3,62% a partir de mayo fue bajando y el mes con la inflación anual más a la baja fue noviembre con 1,49%. (DANE, 2021)

A lo largo de 2020, el dólar ganó \$218,25 al pasar de un precio de \$3.277,14 el 2 de enero al dato de \$3.495,39 el 29 de diciembre. En marzo, la divisa estadounidense sobrepasó la barrera de \$4.000 a medida que el COVID-19 se expandía a nivel internacional y se profundizaba la guerra de los precios del petróleo, que llevó en ese momento a que el barril de referencia Brent se cotizara por debajo de US\$30 (DANE, 2021)

Definición de sostenibilidad y dimensiones

Sostenibilidad

La Sostenibilidad desde la perspectiva del desarrollo sostenible, término el cual se dio a conocer en 1987 en el informe Brundtland elaborado para la ONU (Organización de las Naciones Unidas) (Organización de las Naciones Unidas) , en donde en su interior se acuñó la definición “Aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones” (Brundtland, 1987).

Este término sentó precedente para más adelante la construcción de la Responsabilidad Social Empresarial el cual está muy de la mano con la sostenibilidad empresarial, ya que es el primer acercamiento a los contextos medioambientales y al desarrollo económico y social (Scade, 2012) Este primer acercamiento al concepto de sostenibilidad es clave para dar el paso y aplicarlo en una organización puesto que este concepto ha venido evolucionando hasta coexistir con la Responsabilidad Social Empresarial (Garcia Abad, 2020). Sin embargo esta definición no sitúa un contexto específico ni referencia a las razones por las cuales se debe continuar a lo largo del tiempo, para este motivo la sostenibilidad tiene que asociarse específicamente a un contexto, que en este caso es la empresa y los motivos referirán a las necesidades de las empresas, debido a esto nace el término de Sostenibilidad empresarial

Sostenibilidad empresarial

La sostenibilidad Empresarial es un término que engloba los contextos medioambiental, económico y social, (Scade, 2012) y se encarga de estudiar más a fondo estos contextos desde diferentes perspectivas. Estas perspectivas son, desarrollo sostenible, globalización, grupos de interés, inversiones socialmente responsables, tendencias actuales y futuras, integrando cada una de estas perspectivas dentro de estos contextos para así analizar cómo se da la sostenibilidad en una organización de una manera integral.

Ya que esta sostenibilidad es multidimensional, su análisis y estudio en el presente trabajo se dará desde la dimensión económica y social, estas dimensiones las cuales a su vez se subdividen en otras internas y externas, ambas de gran importancia para entender el concepto global de sostenibilidad empresarial

Sostenibilidad económica

Relacionado con el funcionamiento de las organizaciones dependiendo de su modelo de negocio y del proceso de creación de valor de las mismas, esta sostenibilidad se puede analizar desde una perspectiva interna y desde una perspectiva externa que agrupa grupos o tipos de empresas.

Sostenibilidad económica interna

La sostenibilidad económica interna es la que está relacionada intrínsecamente con el funcionamiento de la empresa, en donde se espera que el funcionamiento de la empresa logre generar valor y que la empresa a través del tiempo pueda sustentarse económicamente y también genere utilidades para que sea posible su reinversión para crecimiento (Pérez Espinoza, Espinoza Carrion, & Peralta Mocha, 2016)

Esta sostenibilidad económica es medible mediante los indicadores financieros de las organizaciones, los cuales reflejan el estado de la organización al comparar estos con los de otras organizaciones se tiene idea de cómo es la evolución de estos indicadores a lo largo del tiempo de la organización.

Sostenibilidad económica externa

Esta dimensión se define como el desempeño de la organización en un marco regional o estatal y cuál es su aporte en él, también es clave el aporte impositivo de las organizaciones a las instituciones públicas/ gubernamentales y la producción de bienes y servicios. (Pérez Espinoza, Espinoza Carrion, & Peralta Mocha, 2016)

Sostenibilidad social

Referente a los impactos de las organizaciones a su contexto social dependiendo de cómo se requiera hacer el análisis de esta sostenibilidad esta se puede subdividir en dos tipos.

Sostenibilidad social interna

Refiere a la responsabilidad de la empresa respecto a los empleados de la organización, los proveedores y socios de la organización en donde mediante acciones de la organización percibidas y también mediante la misma cultura organizacional a preocuparse por ellos y contribuir a un mejoramiento de sus condiciones personales y familiares. (Pérez Espinoza, Espinoza Carrion, & Peralta Mocha, 2016).

Sociocultural y política externa

Esta resume sobre los cambios que las organizaciones generan a su contexto y el impacto de estos mismos, y el llamado a las organizaciones a generar impactos positivos en comunidades afectadas directa e indirectamente por sus operaciones

mediante estrategias no solamente basadas desde ámbitos netamente monetarios (Pérez Espinoza, Espinoza Carrion, & Peralta Mocha, 2016)

Métodos de Análisis

Análisis por indicadores financieros / macroeconómicos

Refiere al análisis que se realiza como producto de la interpretación de los estados financieros de una organización, no solamente comprendido en un momento específico, sino al entendimiento de cómo es el comportamiento a través del tiempo de estos indicadores, estos indicadores analizados se dividen en diferentes tipos los cuales son:

Indicadores de liquidez

Los indicadores de liquidez se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones a corto plazo, adicionalmente para verificar la capacidad en una organización de convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes (INCP, 2011)

Indicadores de eficiencia

Los indicadores de eficiencia determinan cómo es la productividad y cómo es la asignación de los recursos y la administración de los mismos, para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas en el interior de una organización. Este indicador mide el rendimiento y a su vez los recursos utilizados en un proceso, está muy relacionado con los indicadores de productividad. (INCP, 2011).

Indicadores de endeudamiento

Los indicadores de endeudamiento son una herramienta utilizada para medir el nivel de obligaciones que tiene la empresa, el financiamiento de la compañía se puede obtener de manera interna y externa (INCP, 2011).

Indicadores macroeconómicos

Los indicadores macroeconómicos son claves en la investigación, dado que se requiere revisar el comportamiento de lo general a lo particular. Con la extracción de los datos estadísticos se puede analizar el estado de la economía de un periodo determinado, así como la reacción antes durante y después de factores externos.

Escala de Likert

Para las variables que se medirán de una manera cuantitativa, pero que no se encuentren enmarcadas en los indicadores mencionados anteriormente, se aplicará la

escala de Likert la cual es utilizada en procesos de investigación, mediante una asignación de un valor cuantitativo a una percepción o fenómeno indagado. Utilizado en encuestas para muchos ámbitos pero en el presente estudio, se centrará en buscar respuesta sobre la afectación que se ha dado en las empresas desde la perspectiva de los colaboradores.

Hipótesis

La pandemia del COVID-19, impactó de manera directa a las empresas del sector servicios en Bogotá, generando un grado de afectación económico y social, determinado por una disminución en la participación del PIB en Bogotá y por la pérdida de empleos en el sector.

Variables

Definición de variables

En la investigación se pretende realizar un estudio correlacional de las variables cuantitativas de crecimiento económicos del año 2019 vs el año 2020 (PIB) de la economía colombiana y de la economía bogotana del sector de servicios, analizando los indicadores más representativos de las empresas como son liquidez, endeudamiento, eficiencia y crecimiento en ventas.

Adicionalmente como variables cuantitativas de la sostenibilidad social de las empresas en la presente investigación vamos a tomar el estado de salud mental, variación del clima organizacional de los trabajadores de las empresas del sector servicios, calidad de trabajo pre y post pandemia.

Definición conceptual

En primer lugar, para realizar una correcta definición conceptual de las variables a tratar en el presente trabajo hay que realizar una distinción entre las variables cuantitativas a medir, ya que el instrumento de recolección de la información podrá variar dependiendo de la naturaleza de la variable. Entendiendo esto se va a llegar a conclusiones en conjunto respecto a ambos tipos de variables en las cuales se reflejará

el impacto del COVID-19 en la sostenibilidad de las empresas de manera cuantitativa, del sector elegido para la investigación.

Se utilizarán variables de tipo cuantitativa en el análisis de la información de los indicadores económicos elegidos; para el análisis de sostenibilidad empresarial, extraídos de fuentes secundarias. En cuanto a la medición de clima laboral, aun siendo una variación cualitativa, al realizarla por medio de una encuesta utilizando la escala de Likert la llevamos a un plano de medición cuantitativa.

El origen de estos dos tipos de variables si bien son diferentes, por sus métodos de extracción de información la medición resulta en un carácter cuantitativo.

Variables cuantitativas

Las variables cuantitativas escogidas son variables conocidas y definidas, en el presente documento se trabajará en el análisis de las mismas, teniendo en cuenta que la obtención de la información referente a estas variables vendrá de fuentes de información tipo bases de datos (EMISPRO, CCB entre otros).

PIB: El Producto Interno Bruto es la primera variable macroeconómica evaluar. Esta variable es definida como el valor monetario en cuanto a la producción tanto de bienes como de servicios en un lugar determinado y en un tiempo determinado (DANE, 2021)

Para el desarrollo este, trabajo se evaluará la variación del PIB, previo a la pandemia es decir año 2019 ve año 2020 año de pandemia.

Tasa de empleabilidad del sector: La cantidad de trabajadores va a ser la variable que se encargará de medir cuántos trabajadores estaban laborando en las organizaciones previo a la pandemia y posterior a la pandemia. Es decir, de esta variable se podrá determinar cuál fue la cantidad de trabajadores retenidos, y en consecuencia la diferencia entre estos serán los trabajadores que fueron retirados de sus puestos de trabajo, esta variable se medirá mediante datos estadísticos proporcionados medidos en los tiempos de estudio (DANE, 2021).

Nivel de endeudamiento empresas (Endeudamiento): El nivel de endeudamiento es una variable clave para medir qué tan preparadas estaban las organizaciones para afrontar la pandemia. Este este indicador está estrechamente relacionado con las deudas que tiene una organización en comparación con su patrimonio neto.

Indicador de liquidez (Razón Corriente): El presente indicador es el que indica si una empresa tiene la capacidad de cumplir con sus deudas a corto plazo, cuando el valor de la razón corriente es inferior a 1 indica que no puede cubrir sus deudas a corto plazo

Indicador de eficiencia (Rotación de cartera): Este indicador determina en que tiempo la empresa cobra a sus clientes, es muy importante porque determina la capacidad que tiene una empresa en recuperar el efectivo de las ventas.

Medición de Clima laboral mediante una escala de Likert: En esta variable se evaluará la percepción sobre la evolución del clima laboral de los empleados durante la pandemia y si sus condiciones han mejorado o desmejorado.

Definición operacional

Debido a que este es un trabajo con enfoque correlacional no se va a realizar una manipulación de las variables. Se van a medir las variables mencionadas anteriormente y a partir de esta medición se interpretarán los impactos que se dieron en las organizaciones. Estas variables que dependerán de su tipo serán medidas y obtenidas mediante diferentes fuentes de información

Para las variables que son de carácter netamente cuantitativo se explorarán bases de datos ya conocidas tipo EMIS (Sistema de Información sobre la Gestión Educativa), bases de datos de la Universidad EAN y Cámara de Comercio de Bogotá de las cuales se extraerá información histórica y promedios de la industria, para este caso el sector servicios de la ciudad de Bogotá en los años 2019 y 2020, con ello podremos determinar el indicador de variación y la comparación entre las mismas para determinar cuál es el grado de afectación de los sectores ya definidos.

En cuanto a las variables de sostenibilidad social en las empresas, se tendrá que aplicar un instrumento tipo encuesta a una muestra seleccionada de las empresas. Se definirá un intervalo de confianza específico, en este caso será del 90% y un porcentaje de error máximo del 19%.

Para la población definida, personal administrativo, se aplicarán estas encuestas sobre precisiones sociales de la empresa, medición de clima laboral en las organizaciones y miedo al contagio en sus lugares de trabajo.

Metodología

Población y muestra

Para iniciar con el análisis de la problemática vamos a segmentar el alcance a empresas del sector servicios en Bogotá, considerado como el principal centro de negocios del país y la mayoría de las empresas situadas en Bogotá pertenecen a esta ciudad. A finales del año 2019 Bogotá, contaba con 363.705 empresas (CCB, 2019) bajo este número se realizará el muestreo y el respectivo análisis de los indicadores seleccionados para los años 2019 y 2020.

La muestra estadística representativa es de 68 empresas, que redondearemos a 70 (SurveyMonkey, 2021), (QuestionPro, 2021) teniendo en cuenta un intervalo de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se aplicarán los instrumentos y variables a evaluar presentados en el presente trabajo. Esta muestra es de gran importancia, dado que, frente a la obtención de los datos arrojados con la aplicación del instrumento, se pueden realizar deducciones y estudios de poblaciones grandes acorde con la información del tamaño de la muestra para cada uno de los casos y de igual manera para el intervalo de confianza a analizar. Cabe destacar que esta muestra estadística se aplicará a las empresas cuya información se deba recolectar mediante el instrumento planteado, para las variables necesarias, no todas las variables van a ser medibles por medio de recolección de información directa por medio de muestras, otro medio de recolección de datos es mediante bases de datos ya existentes e información

financiera de las organizaciones disponible en plataformas tales como EMISPRO¹, CCB² y entidades financieras, por ejemplo.

Para realizar un estudio más a detalle del sector se escogieron los siguientes subsectores para que el análisis se realice de manera independiente. Estos subsectores elegidos son:

- Transporte
- Alojamiento y servicios de comida
- Actividades financieras y de seguros
- Comunicaciones
- Administración pública y de salud

Debido al número de empresas de muestra y los subsectores elegidos se procederá a evaluar 14 empresas de cada subsector, estas empresas escogidas son las más representativas a nivel Bogotá en cada subsector

Enfoque y alcance de la investigación

Puesto que se quiere evaluar el grado de impacto del COVID-19 en las empresas del sector servicios es importante delimitar el carácter de investigación en el cual se

¹ <https://www.emis.com/php/dashboard>

² <https://www.ccb.org.co/Fortaleza-su-empresa/Soluciones-integrales-de-informacion-empresarial>

pretende correlacionar de manera cuantitativa los impactos en las empresas ya existentes al inicio de la pandemia, cabe destacar que están por fuera de esta investigación las empresas que se hayan creado durante el periodo de pandemia puesto que debido a la naturaleza correlacionar no es posible identificar los factores de sostenibilidad de la organización antes de la pandemia y por tal motivo no sería adecuado mostrar una correlación entre el COVID-19 y el cambio en la sostenibilidad de las organizaciones.

El clima organizacional es uno de los factores relevantes a la hora de realizar un análisis de sostenibilidad interno en las compañías, permitiendo así, contar con una capacidad de adaptabilidad frente a un entorno cambiante. Con la medición del clima organizacional se permite identificar los aspectos o dimensiones que pueden ayudar a mejorar procesos propios de la organización que muchas veces juegan en contra de los objetivos fijados.

Como apoyo al proyecto de investigación denominada IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS EMPRESAS EN BOGOTÁ DEL SECTOR SERVICIOS FRENTE AL COVID 19, se hace necesario diseñar un instrumento, en este caso encuesta, para la recolección de datos de la muestra de la población seleccionada, con el fin de hacer la debida recopilación, validación y análisis de resultados que permitirán lograr los objetivos de la investigación frente a los aspectos internos de sostenibilidad de las empresas como lo es en nuestro caso el clima laboral en época de pandemia.

Instrumentos

A continuación, se presenta el detalle del diseño y elaboración del instrumento que se utilizará para medir el clima laboral de manera cuantitativa en las empresas de Bogotá en el sector servicios, la elaboración del instrumento nace de la necesidad de contar con una herramienta propia que se ajuste como apoyo al proyecto de investigación que se está realizando.

Diseño y elaboración de instrumento de medición

El objetivo de diseñar un instrumento para medir el clima organizacional en la pandemia del COVID 19, nace de la necesidad de la identificación de los aspectos internos que afectan el comportamiento de los empleados, las actitudes que influyen directamente en su desempeño y por ende en los objetivos de las organizaciones; a partir de los datos arrojados por la encuesta, realizar un diagnóstico y análisis de los mismos.

Generalidades del instrumento

Según (Brunet, 1987) el instrumento de medida indicado para la evaluación del clima organizacional es un cuestionario, pero dado todos los autores que han venido realizado a lo largo de los años estudios sobre el método más eficaz de medición del clima organizacional, se puede evidenciar que las implicaciones teórico –

metodológicas son sustentadas por diferentes aspectos cualitativos de relevancia como lo es la motivación por el trabajo, la percepción que se tiene sobre la empresa, la seguridad que le genera trabajar en ella creando una identificación personal por parte del empleado. Para el caso de la presente investigación, se tomará como instrumento de medición de clima organización una encuesta aplicada a la probación objeto.

En la elección de cualquier instrumento de medición para contribuir con las investigaciones, deben sopesar las potencialidades y limitaciones de dichos instrumentos. Es decir, todos los instrumentos tienen aspectos que se ajustan mejor a un tipo de problemática y son deficientes en otra, lo importante es la selección de los instrumentos que mejor se adapten con el tipo de información que se desea reunir, tales ventajas y dificultades deben estar en relación además con los objetivos, recursos y población en la cual se va a aplicar la muestra.

Perfil de los profesionales validadores del instrumento

Con el fin de realizar una validación al instrumento que se va a aplicar, se invitó a tres psicólogos que gracias a su experiencia como académicos y en áreas de RR.HH.(Recursos Humanos), cuentan con la experticia para determinar si las preguntas planteadas en la encuesta propuesta, contiene la información relevante para determinar un análisis de resultados que nos permita tener datos que aporten al proyecto de investigación.

Angelica Nallely Pérez Mendoza, Licenciada en Psicología quien se desempeña desde hace más de 8 años como Analista de RR.HH. en la empresa Corporativo Star.

Laura Coca Ureña, Psicóloga quien se desempeña desde hace más de tres años como docente en la Fundación Universitaria Sanitas dictando clases en materias relacionadas con Recursos Humanos.

Oscar Eduardo Kishimoto Vázquez, Licenciado en Psicología quien se desempeña desde hace más de 6 años como Analista de RR.HH. en la empresa Corporativo Star.

Metodología del instrumento

Para la medición de variables cuantitativas referente a los cambios que se realizaron en las organizaciones a nivel social en cuanto a su sostenibilidad dado que acorde con (Drucker, 2011) (Chirinos & Pérez, 2016) (Alcover, Rico, & Gil, 2011) existe una correlación directa entre el clima organizacional, y la sostenibilidad social de las compañías, se realiza la aplicación del instrumento con la finalidad de sistematizar los datos allí arrojados, como fuente principal para el análisis de sostenibilidad social.

Ya que un ambiente laboral agradable armonioso y tranquilo permite un mejor desempeño a los colaboradores, quienes son el recurso humano de la organización. (Chirinos Araque, Meriño Cordoba, & Martinez de Meriño, 2018) por ende, para realizar la medición mediante variables cuantitativas se deberá usar un instrumento que revise como ha sido el comportamiento del clima laboral en las organizaciones en estudio, para lo cual se realiza una revisión en la literatura y una comprobación de los instrumentos

actuales para realizar la medición de los cambios en el clima laboral de las organizaciones.

En base a la revisión de la literatura, se encontró un caso particular aplicado en Barcelona – España por el Instituto Sindical de Trabajo (ISTAS, 2020), el cual realizó una encuesta con preguntas basadas en los cambios percibidos en el lugar de trabajo para llegar a concluir efectivamente como el COVID-19 había afectado el clima laboral en su lugar de trabajo. Para la construcción del instrumento de la presente investigación se procede a tomar como referencia dichas preguntas (8) aplicándolas al caso en particular; se construye una encuesta para la evaluación de los cambios y las afectaciones que ha generado el COVID-19 en las empresas del sector servicios en Bogotá, mediante una escala cuantitativa con calificación de (0 a 10). Las preguntas elegidas para desarrollar en el estudio son las siguientes:

¿En qué sector económico trabaja usted?

¿En su trabajo tiene contacto directo con los clientes?

¿Ha tenido que ir a trabajar durante la pandemia teniendo síntomas tales como (tos, fiebre, dificultad respiratoria entre otros)?

¿Siente que ha tenido que trabajar sin la protección adecuada frente al COVID-19 en su lugar de trabajo?

¿Ha tenido la posibilidad de trabajar remotamente desde que inicio la pandemia?

¿Qué tan preocupado se siente por contraer COVID-19 en su lugar de trabajo?

¿Qué tanto ha aumentado o disminuido la carga laboral en su lugar de trabajo como consecuencia de la pandemia?

¿Cuál cree que es su percepción frente a su empleador sobre las incapacidades a causa del estar bajo sospecha de COVID-19?

¿Han aumentado los despidos en su empresa a raíz de la pandemia por COVID-19?

¿Se siente en riesgo de ser despedido de su lugar de trabajo a causa de la pandemia por COVID-19?

¿Han disminuido sus ingresos (incluye bonificaciones extralaborales) a causa de la pandemia por COVID-19?

Con el resultado de la aplicación de las presentes preguntas a la muestra determinada en el estudio se estudiará la afectación del COVID-19 en la sostenibilidad social en las organizaciones.

Validación del instrumento

Dado que las preguntas del instrumento fueron modificadas de su versión original, para la aplicación al caso producto de investigación, se procede a realizar la validación del instrumento actual.

Para realizar una correcta validación del documento se aplicará una encuesta (Escobar-Pérez, 2008) evaluando las preguntas expuestas en la metodología del

presente artículo, a tres personas que trabajan en Recursos Humanos, con experiencia en la evaluación de Clima laboral o Investigadores del tema evaluando cada pregunta mediante la aplicación de 4 criterios. Los Los Criterios para evaluar una escala cuantitativa de 1 a 4 son los siguientes:

Suficiencia: Encargada de medir que tan relevante es la pregunta para la medición de las variables a estudiar

Claridad: Encargada de evaluar la comprensión y redacción de la pregunta

Coherencia: Encargada de evaluar la relación que existe entre la dimensión y el indicador

Relevancia: Encargada de medir que tan importante en la encuesta es la pregunta para determinar si la pregunta debe o no debe estar incluida en el cuestionario.

La tabla mediante la cual se evaluarán estos cuatro aspectos se encuentra a continuación:

Tabla 1 Matriz de validación

PREGUNTA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
1. ¿En qué sector económico trabaja usted?					
2. ¿En su trabajo tiene contacto directo con los clientes?					
3. ¿Ha tenido que ir a trabajar durante la pandemia teniendo síntomas tales como (tos, fiebre, dificultad respiratoria entre otros)?					
4. ¿Siente que ha tenido que trabajar sin la protección adecuada frente al COVID-19 en su lugar de trabajo?					
5. ¿Ha tenido la posibilidad de trabajar remotamente desde que inicio la pandemia?					

6. ¿Qué tan preocupado se siente por contraer COVID-19 en su lugar de trabajo?

7. ¿Qué tanto ha aumentado o disminuido la carga laboral en su lugar de trabajo como consecuencia de la pandemia?

8. ¿Cuál cree que es su percepción frente a su empleador sobre las incapacidades a causa del estar bajo sospecha de COVID-19?

9. ¿Han aumentado los despidos en su empresa a raíz de la pandemia por COVID-19?

10. ¿Se siente en riesgo de ser despedido de su lugar de trabajo a causa de la pandemia por COVID-19?

11. ¿Han disminuido sus ingresos (incluye bonificaciones extralaborales) a causa de la pandemia por COVID-19?

Fuente: Adaptado de Pérez Espinoza, Espinoza Carrion, & Peralta Mocha, 2016

La aplicación del presente instrumento a un grupo de tres expertos se puede encontrar en el **Anexo A**

Análisis de Resultados de la validación del instrumento

Acorde al instrumento diligenciado por los expertos, frente a las preguntas expuestas en la encuesta, se recibió valoración positiva en la mayoría de las respuestas, sin embargo, en una pregunta en particular (la número 8) los expertos indicaron que la pregunta no era clara, no estaba bien redactada y tampoco iba encaminada a la

medición del clima laboral y la afectación de este a causa de la pandemia del COVID-19 debido que la percepción frente a su empleador sobre las incapacidades es subjetiva, lo cual puede llegar a inducir a errores en la interpretación de los resultados.

Acatando la recomendación por parte de los expertos la pregunta número 8, se retirará del cuestionario.

Ilustración 1 Encuesta de clima laboral

Encuesta de Clima Laboral sobre el COVID-19

La presente es una encuesta sobre como el COVID-19 ha afectado el clima laboral en la empresa en la que labora actualmente.

La metodología de esta encuesta fue tomada del estudio realizado por el Instituto sindical de trabajo ambiente y salud en Barcelona España en el 2020. el Informe se puede consultar en el siguiente enlace <https://bit.ly/2QvTOEt> (<https://bit.ly/2QvTOEt>)

* Este formulario registrará su nombre, escriba su nombre.

1. En que sector económico trabaja usted

- Servicios
- Otros

2. En su trabajo tiene contacto directo con los clientes

- Si
- No

3. Ha tenido que ir a trabajar durante la pandemia teniendo síntomas tales como (tos, fiebre, dificultad respiratoria entre otros)

- Si
- No

√2021

Fuente: Adaptado de ISTAS, 2020 y Elaboración Propia

Ilustración 2 Encuesta de clima laboral (continuación)

4. Siente que ha tenido que trabajar sin la protección adecuada frente al COVID-19 en su lugar de trabajo. En donde 1. es totalmente expuesto y 10. totalmente protegido

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Ha tenido la posibilidad de trabajar remotamente desde que inicio la pandemia. Desde 1. Solo presencial, hasta 10. Solo teletrabajo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Que tan preocupado se siente por contraer COVID-19 en su lugar de trabajo Desde 1. Poco preocupado hasta 10. Muy preocupado

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Que tanto ha aumentado o disminuido la carga laboral en su lugar de trabajo como consecuencia de la pandemia Desde 1. Disminuido, 5. Neutral, 10. Aumentado

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Cual cree que es su percepción frente a su empleador sobre las incapacidades a causa del estar bajo sospecha de COVID-19. En donde 1. (No es necesaria) hasta 10. (Es necesaria frente a cualquier sospecha)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Fuente: Adaptado de ISTAS, 2020 y Elaboración Propia

Trabajo de Campo

Luego de definir las variables, las muestras y las fuentes de información de las cuales se obtendría la información a analizar se procedió a realizar la recolección en tres frentes principales, el primer frente era la aplicación de la encuesta de clima laboral a la muestra establecida. De manera paralela se procedió a realizar la recolección de la información financiera a las empresas establecidas previamente en bases de datos especializadas tales como EMIS y por último la recolección de datos macroeconómicos y del entorno en el DANE y la cámara de comercio de Bogotá

Fuentes utilizadas para la recolección de la información

Las dos fuentes principales de donde se recolecta la información es de fuentes secundarias como el DANE, EMIS y Cámara de comercio de Bogotá, de allí se genera la búsqueda de los datos macroeconómicos y de los datos de las 70 empresas que se escogieron para el análisis, con el objetivo de sustraer de allí la información para más adelante realizar el procesamiento de los mismos:

Tabla 2 Fuentes de Información

Fuente de Información	Ventajas	Desventajas
DANE	<p>1. Fortalece la relevancia de las estadísticas producidas por las entidades del SEN (Sistema Estadístico Nacional), lo cual permite un mayor seguimiento a las políticas públicas y facilita la toma de decisiones</p> <p>2. Mejora la credibilidad, integridad y transparencia de las estadísticas oficiales producidas por las entidades del SEN</p> <p>3. Fomenta la implementación del Código Nacional de Buenas Prácticas para las Estadísticas Oficiales y los requisitos de calidad para la producción estadística.</p> <p>4. Garantizar la calidad del proceso estadístico, a través del cumplimiento de determinados requisitos de calidad, adaptados y adoptados de estándares internacionales y los principios del Código Nacional de Buenas Prácticas para las Estadísticas Oficiales, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, promoviendo así la credibilidad, la confiabilidad y la transparencia en la producción de información estadística.</p> <p>5. Busca la comprensión y el reconocimiento del ciudadano no sólo como fuente de información, sino también como usuario de la misma, apropiándola en la toma de decisiones</p>	<p>1. Dada la magnitud de datos que maneja el DANE, la búsqueda detallada de datos puntuales resulta siendo dispendiosa</p>
EMIS	<p>1. EMIS es utilizado por un amplio rango de áreas y departamentos en las corporaciones e instituciones líderes del mundo que necesitan contenidos con prontitud, información difícil de conseguir, noticias relevantes, investigación y más en los mercados emergentes</p> <p>2. EMIS suministra investigación rápida y fácil en las empresas, industrias y países sin que se tenga que recurrir a diferentes proveedores de información. La interfaz intuitiva lo lleva con unos pocos clics a los resultados que se necesitan, ahorrando tiempo valioso.</p> <p>3. Efectuar análisis eficientes requiere acceso a información confiable y oportuna sobre las empresas, se tiene la certeza que la información allí consignada es confiable</p>	<p>1. La información de la empresas allí registrada no siempre está actualizada, hay unas empresas que no reportan todos los años la actualización financiera</p>
Cámara De Comercio De Bogotá	<p>1. Acceso a información de las generalidades de las empresas de Bogotá</p> <p>2. Información sobre la dinámica económica, empresarial y social de la región que conforman Bogotá</p>	<p>La información no se encuentra debidamente catalogada y en muchas ocasiones los informes allí generados restan desactualizados o no presentan continuidad</p>

Fuente: Elaboración Propia, EMIS 2021, DANE 2021

Procesamiento y análisis de los datos

Una vez identificada la información esta se recolectó en carpetas, en donde se inició a realizar la formulación y obtención de indicadores para los años 2019 y 2020, obteniendo las correspondientes variaciones entre los años en estudio para verificar las tendencias y el impacto de la pandemia por COVID-19 en estos indicadores a analizar, las encuestas se realizaron en línea y los resultados se almacenaron en la nube.

En la Tabla 2 se puede observar a manera de resumen los indicadores escogidos a analizar en las empresas y las fórmulas para la obtención de estos indicadores para el componente de sostenibilidad financiera.

Tabla 3 Indicadores a procesar

Categoría	Indicador	Formula	Definición
Endeudamiento	Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total con terceros}}{\text{Activo Total}}$	Por cada peso invertido en activos, cuánto está financiado por terceros y qué garantía está presentando la empresa a los acreedores
Liquidez	Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.
Eficiencia	Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$	Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio, durante un periodo de tiempo

Fuentes: Elaboración propia, Gerencie 2020, Pensemos 2019

En cuanto los datos macroeconómicos PIB 2019 y 2020, PIB Bogotá 2019 y 2020, Participación sector servicios en el PIB Bogotá 2019 y 2020, se obtuvieron directamente de fuentes secundarias y revisión de la información de informes de los años 2019 y 2020 del DANE y el Ministerio de Comercio.

De igual manera posterior al procesamiento de datos y con la obtención de las variaciones en los principales indicadores evaluados se procede a realizar el análisis realizando una triangulación de los resultados obtenidos en el presente estudio con información obtenida de terceros (estudios e informes) apoyando el análisis realizado.

Indicadores Generales del entorno macroeconómico

Tabla 4 Datos del Entorno

Datos del entorno	2019	2020
PIB Colombia [%]	3.2%	-6.8%
Participación del PIB Bogotá [%]	31.5%	32.1%
Participación del sector servicios en el PIB de Bogotá [%]	69.5%	69.4%
Número de trabajadores sector servicios en Bogotá [millones]	1.9	1.7

Fuentes: DANE, 2021; Mincomercio 2021

Para dar inicio al análisis cuantitativo de esta investigación, partiremos de los indicadores generales o macroeconómicos en Colombia, en donde podemos observar el fuerte decrecimiento del PIB en Colombia en el año de inicio de la pandemia -6.8%;

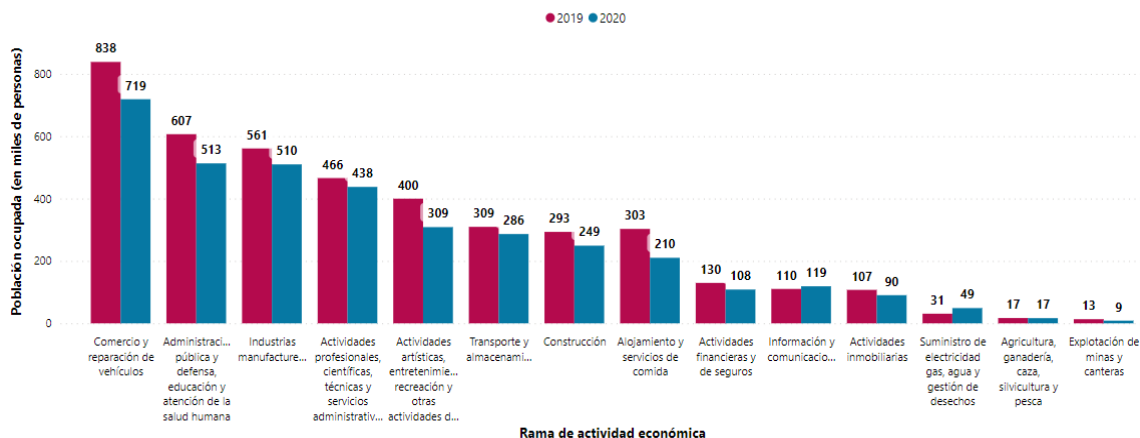
De acuerdo a análisis del Banco Mundial, en donde se afirma que:

“Colombia tiene un historial de gestión fiscal y macroeconómica prudente, basado en un régimen de inflación objetivo, una tasa de cambio flexible y un marco fiscal basado en reglas, lo cual permitió un crecimiento ininterrumpido de la economía desde el 2000 y generó un espacio de políticas que permitió responder a la crisis de la COVID-19. (Banco Mundial, 2021)”

También en informe realizado por el diario la Republica del 28 de noviembre de 2021 se indica que se trata de la mayor caída del PIB desde el año 1999, año en donde hubo una de las mayores crisis económicas del país. (La República, 2021)

Adicionalmente, alrededor del mundo se han implementado distintas medidas de confinamiento en aras de frenar la ola de contagios por el COVID-19, con el objetivo principal de proteger la salud de la población, que han dejado un alto número de familias afectadas y un récord histórico en la pérdida de empleos, afectando los ingresos de los núcleos familiares. (OMS, 2021)

Grafica 5 Población ocupada por rama de actividad económica, en ciudad capital (Bogotá) y área metropolitana (miles de personas)



*Por metodología de la Gran Encuesta Integrada de Hogares -GEIH- la información solo se encuentra disponible para 23 ciudades capitales y sus áreas metropolitanas.

Fuente: DANE, 2021

Así como nos muestra la Gráfica 5, en Bogotá hay una concentración de personas ocupadas en los sectores más representativos, sector comercio y sector servicios para nuestro caso de estudio, las variaciones negativas que podemos observar están dadas principalmente a los efectos pandemia que limitaba la circulación de personas que no pertenecían a una actividad indispensable, generando efectos directos en las empresas en su producción, ventas, liquidez y al cumplimiento de sus obligaciones incluidas las laborales.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Medición del Impacto del COVID-19, hecha por Confecámaras, casi el 85 % de las empresas reportaron desde los meses iniciales de la pandemia que no tenían recursos para cubrir sus obligaciones más allá de dos meses, y cerca del 54 % de los empresarios afirmó que esperaba disminuir su planta de personal en los próximos tres meses, puesto que en realidad las principales

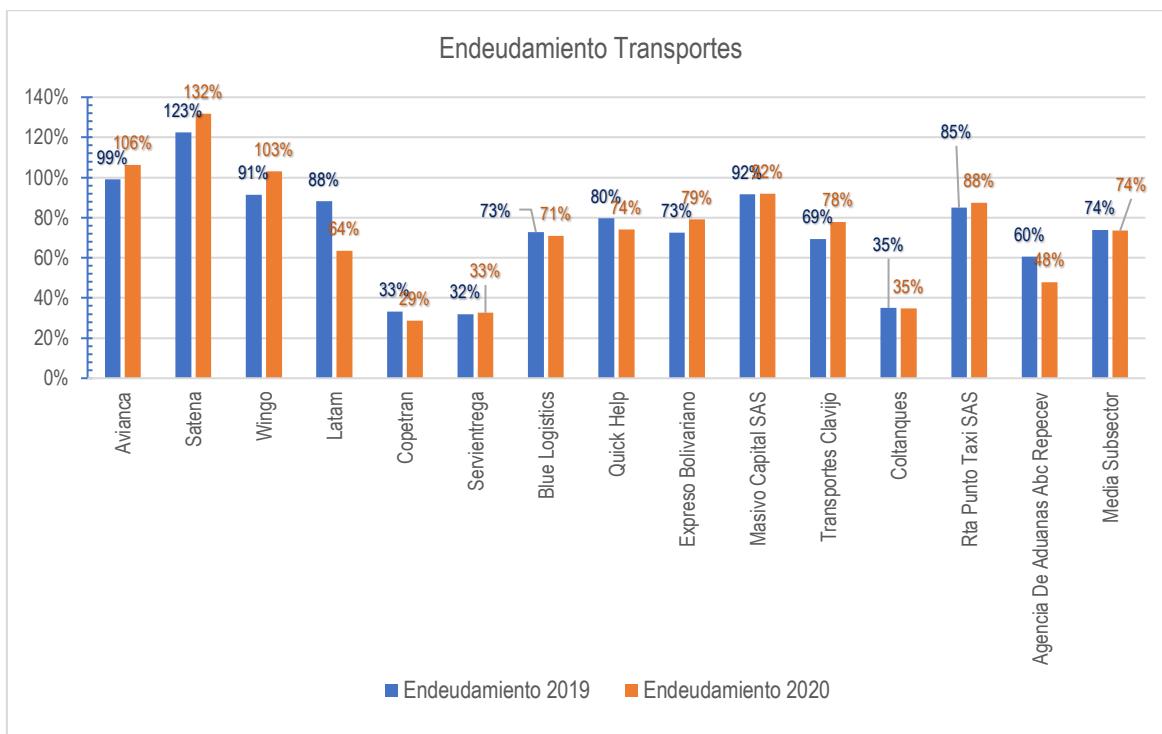
preocupaciones asociadas a la continuación de la pandemia estaban relacionadas con la disminución en las ventas, la dificultad para pagarles a los empleados y la necesidad de recurrir a los despidos y concluir en desempleo (Confecámaras, 2020)

La crisis económica relacionada al COVID-19 afectó severamente a Colombia y en especial a Bogotá, en donde se concentra un 32% del PIB nacional y en donde la participación del sector servicios es de un 69% de ese PIB general. Bogotá aportó el 24,8% del total de los puestos de trabajo perdidos durante el segundo semestre del 2020 y una disminución de trabajadores del sector servicios de casi 200 mil empleos.

Subsector Transporte

En cuanto al subsector transporte se observan tres tendencias en la información, la correspondiente a transporte terrestre, transporte aéreo y transporte de mercancía en donde las empresas de los sectores de transporte aéreo y terrestre tuvieron que apalancarse con terceros para poder cubrir sus obligaciones financieras lo cual se ve reflejado en la gráfica de endeudamiento de las empresas correspondientes a este subsector, realizando un balance entre empresas que aumentaron y otras que disminuyeron su grado de endeudamiento del cual se obtuvo una disminución del 0.2% en este indicador

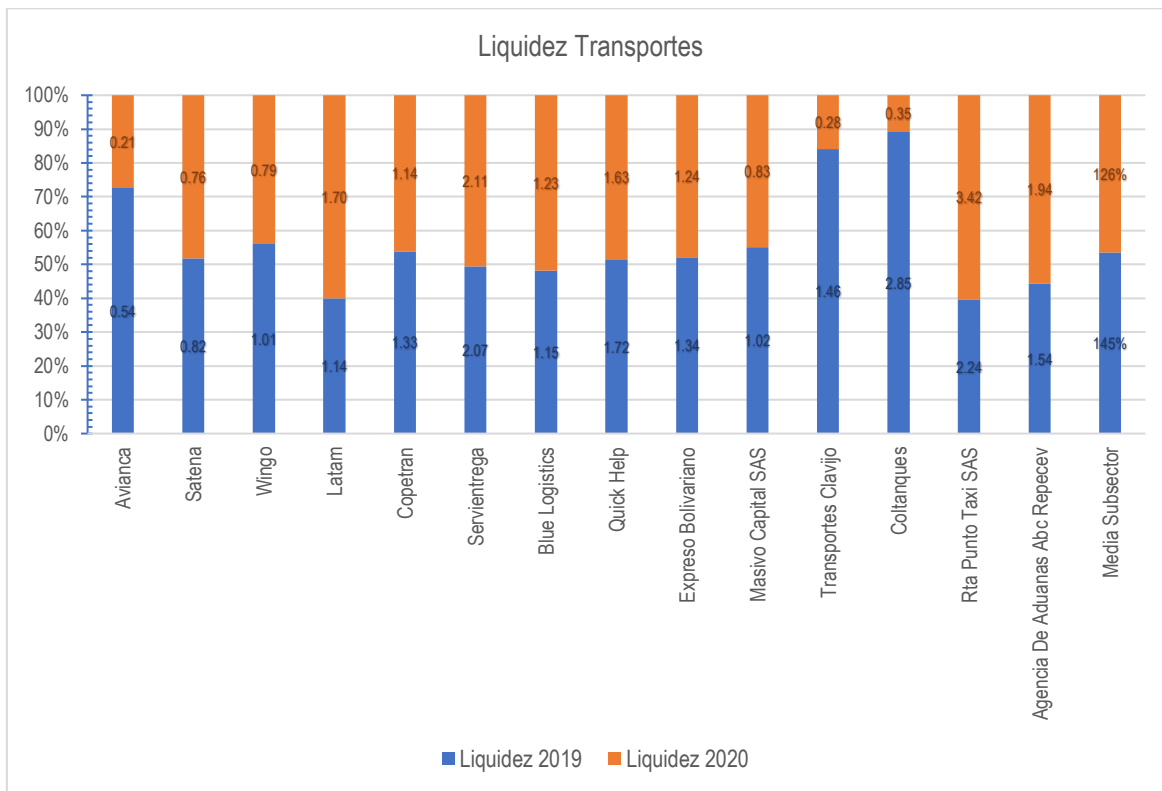
Gráfica 6 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector transporte en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

De igual manera se observa una clara tendencia en la disminución de la liquidez en empresas de transporte aéreo, terrestre y de logística y en promedio en todo el sector la liquidez disminuyó en promedio un 12% en el subsector en general.

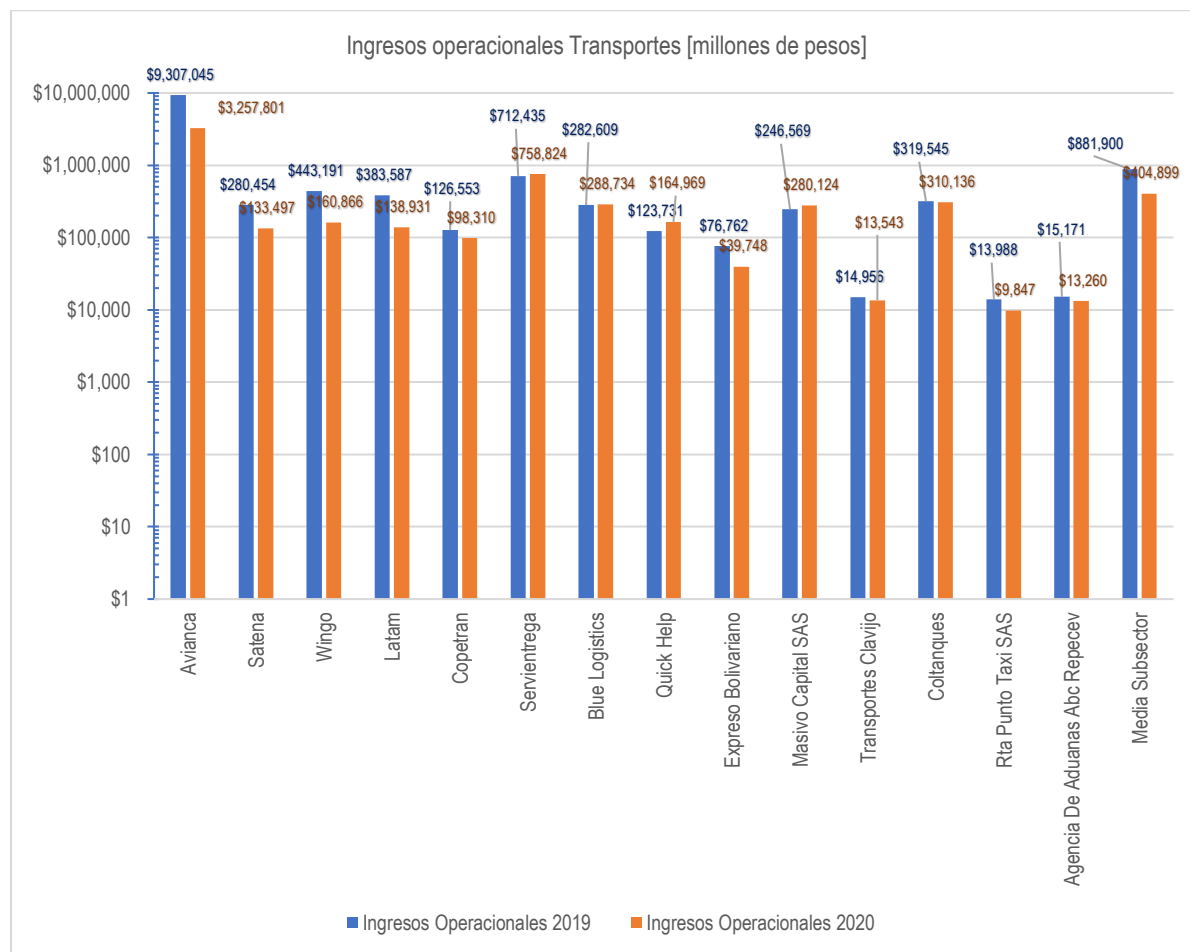
Gráfica 7 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector transporte en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Los anteriores indicadores se vieron afectados debido a que hubo en general en el subsector una disminución de los ingresos operacionales todo el subsector como se ve evidenciado en la gráfica 8 a continuación, en resumen, porcentualmente hubo una disminución de los ingresos operacionales del 22%

Gráfica 8 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector transporte en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

El análisis del subsector corresponde al análisis de las 14 empresas más representativas en el sector transporte que se encuentran en la ciudad de Bogotá, este subsector comprende actividades de transporte aéreo, transporte terrestre de personas y de logística y transporte de mercancía.

Respecto al endeudamiento en el sector transporte las empresas en Bogotá tuvieron una variación negativa de 0.21% lo que indica que debido a la incertidumbre causada por la pandemia las empresas abogaron que la financiación con terceros no aumentara respecto a sus activos.

También es importante destacar que algunas empresas dentro del sector en especial del transporte aéreo y terrestre si aumentaron su endeudamiento como lo son Avianca, SATENA, Wingo Bolivariano y Transportes Clavijo con aumentos de 7.1%, 9.1%, 11,6%, 6.5% y 8.3% correspondientemente ya que debido a las medidas de aislamiento social y las cuarentenas no solo en Colombia sino en el resto del mundo repercutió en menores ingresos para estas empresas y para pagar sus obligaciones se tuvieron que apalancar en terceros (CEPAL, 2020).

Durante la pandemia en relación con las reglamentaciones y regulaciones respecto al subsector transportes en primer lugar cabe destacar el distanciamiento y la obligatoriedad del aislamiento permitido, eso produjo una disminución en el volumen de uso de las personas en transporte terrestre y aéreo el cual guarda relación con la disminución en ventas en las empresas de este subsector. (Burgos, 2021).

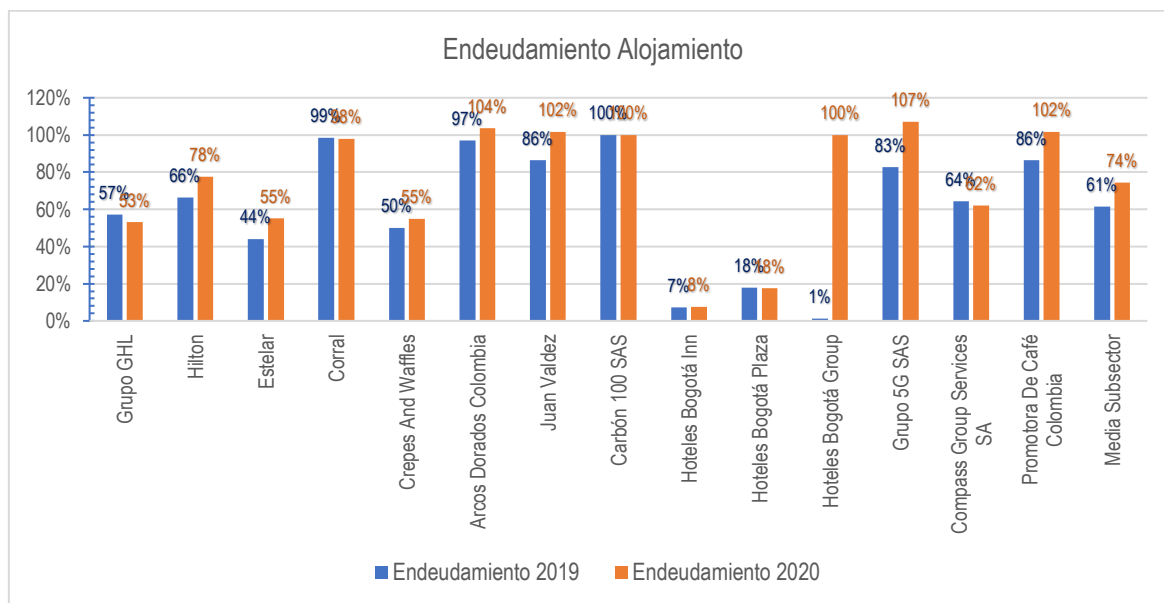
Adicionalmente en la logística y el subsector del transporte de carga se evidenciaron mejora en sus indicadores y en los ingresos operacionales adicionalmente que por parte del estado colombiano en materia de comercio se emitieron normas como lo son el Decreto 410 y 436 de 2020 el cual modifica aranceles para bienes del COVID-19 y la

modificación de medidas aduaneras permitiendo a exportadores su operación aumentando la vigencia y reconocimiento de los usuarios aduaneros vigentes permitiendo que se siguiera exportando, repercutiendo positivamente a este subsector.

Subsector alojamiento y servicios de alimentación

En cuanto al subsector alojamiento y servicios de alimentación se observan dos tendencias en la información, la correspondiente a hoteles y restaurantes de manera general las empresas de este subsector tuvieron un aumento en el grado de endeudamiento del 13% en la gráfica 6.

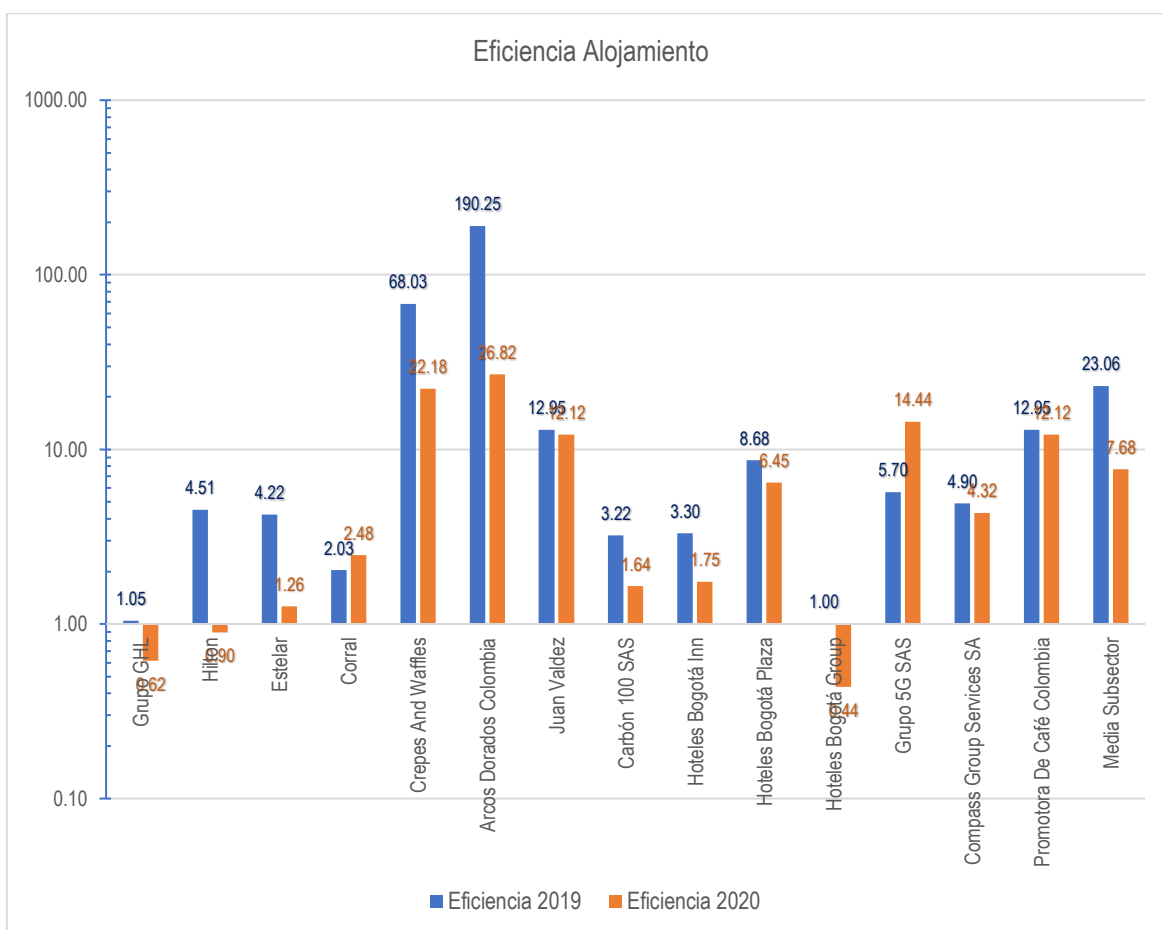
Gráfica 9 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

En general en el subsector la rotación de cartera que en el presente estudio se mide en veces por año disminuyó es decir las empresas tuvieron que vender a crédito y a plazos más largos, esto corresponde a un 27% menos veces al año que en el año 2019.

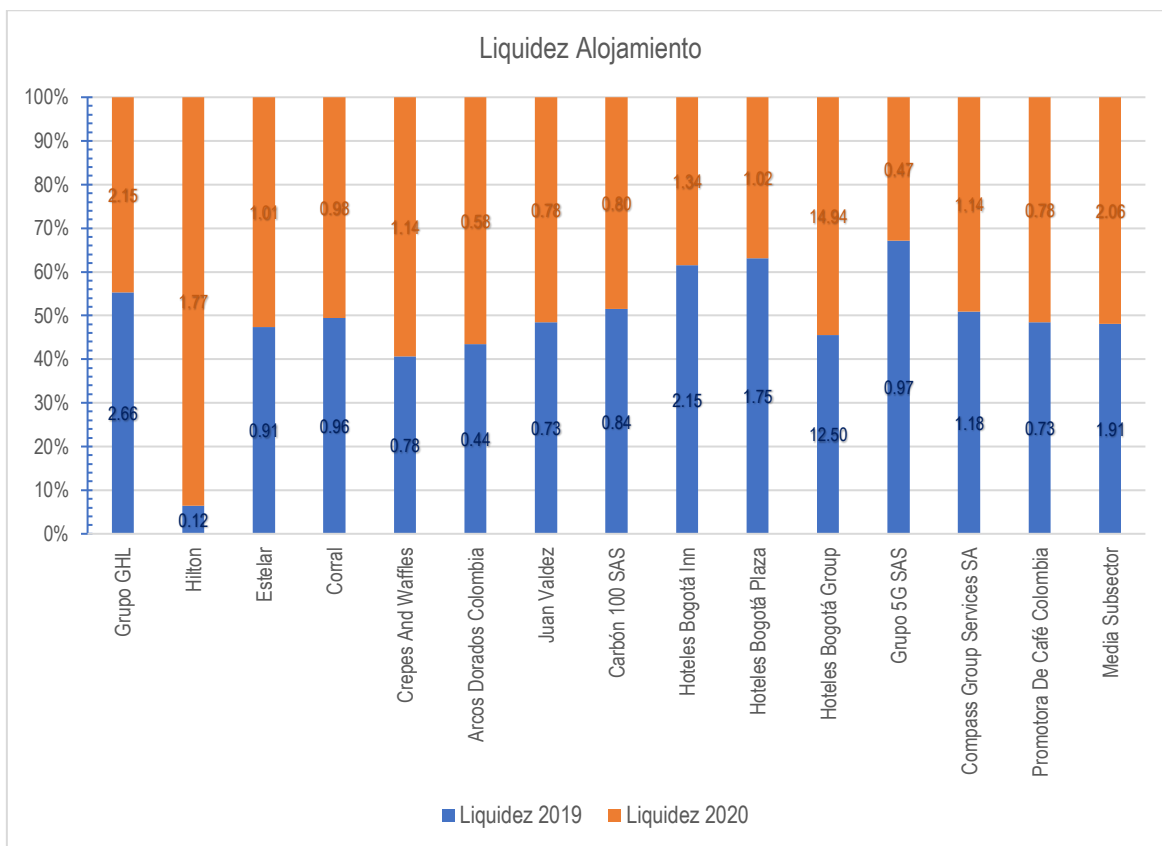
Gráfica 10 Indicador de eficiencia en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

La liquidez disminuyó en las empresas en estudio un 3%, esta disminución de liquidez se observó tanto en empresas de alojamiento como en restaurantes.

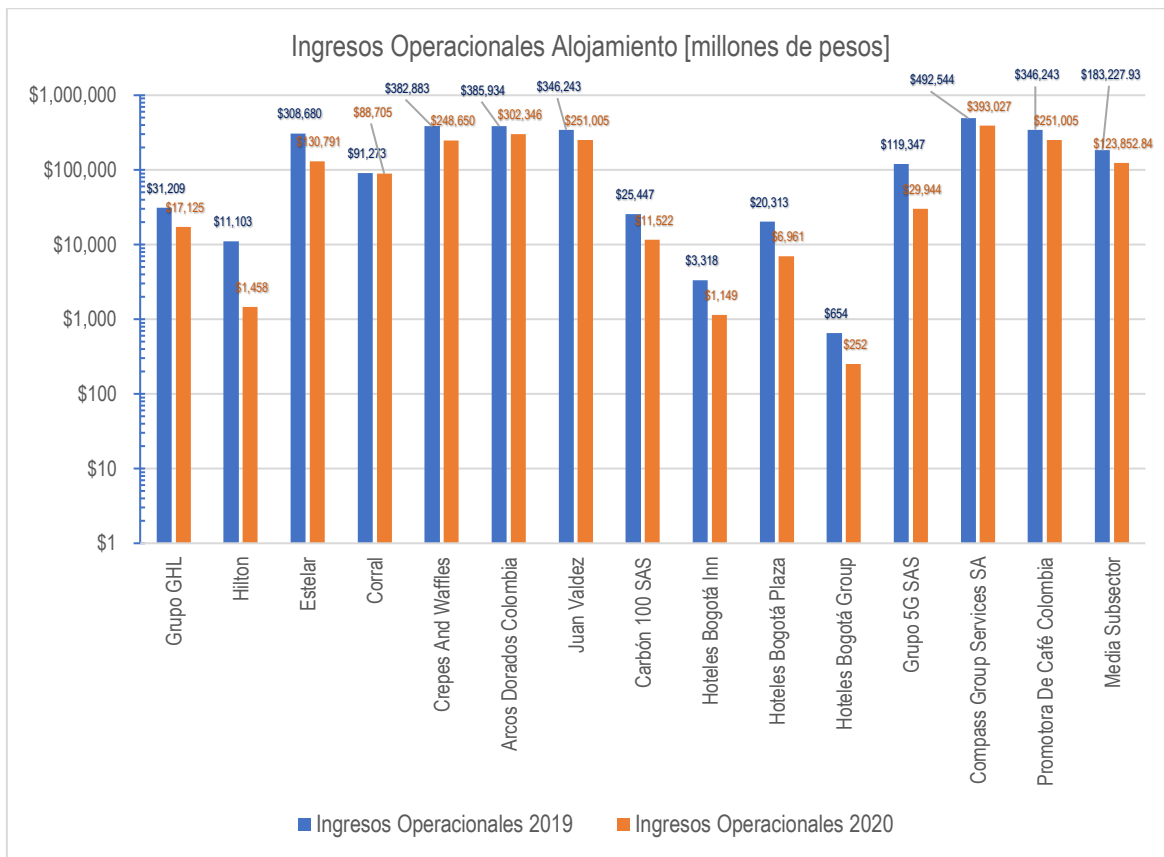
Gráfica 11 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Los anteriores indicadores se vieron afectados debido a que hubo en general en el subsector una disminución de los ingresos operacionales. Como se evidencia en la gráfica 9 una disminución del 32% en todo el subsector, siendo la disminución de los ingresos mayor en las empresas de hotelería que en las de alimentación debido a las restricciones de viaje impuestas por cuarentenas.

Gráfica 12 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector alojamiento servicios de alimentación en la ciudad de Bogotá (en escala logaritmica)



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Para realizar el análisis de la sostenibilidad Económica de las empresas del subsector Alojamiento y servicios de comida, este se realizará mediante el análisis de los indicadores escogidos en la metodología correspondiente.

El sector de Alojamiento y Alimentos en general se vio impactado en la pandemia debido a las restricciones de movilidad, sin embargo, para cubrir deudas y seguir la operación debieron endeudarse, por ende se obtuvo una media de un 13% más en cuanto al endeudamiento de las empresas de este sector respecto al año 2019

Respecto a los indicadores de eficiencia, que en este caso indica la rotación de empresas del subsector disminuyeron, en promedio un 27% las veces que vendían, esto en mayor medida se debe a una menor afluencia de personas en sus negocios, sin embargo, es destacable de los restaurantes que aun disminuyendo este indicador tienen una rotación de cartera alta debido, a que prácticamente se vende de contado en estos lugares mientras que en los hoteles no siempre.

Las ventas disminuyeron notoriamente en este sector, las variaciones más altas en disminución de ventas corresponden a los hoteles (CEPAL, 2020) ya que existía una alta disponibilidad debido a las restricciones.

Sin embargo es importante resaltar las medidas del gobierno nacional para este subsector en específico, se vieron reflejados mediante incentivos para mantener el personal en las empresas a corto plazo, puesto que mediano y largo plazo económicamente no eran viables, Cotelco (Asociación Hotelera y Turística de Colombia) solicitó en su momento subsidios al gobierno para evitar despidos, adicional a esto hubo esfuerzos en diferentes frentes, el primero en dar tranquilidad a los huéspedes que sus instalaciones eran *COVID-FREE*, (Diaz, 2021) además de dar facilidad de pagos a los clientes y flexibilidad en el cambio de fechas lo cual representó para el sector una disminución de la rotación de cartera como se evidenció en los resultados mostrados anteriormente.

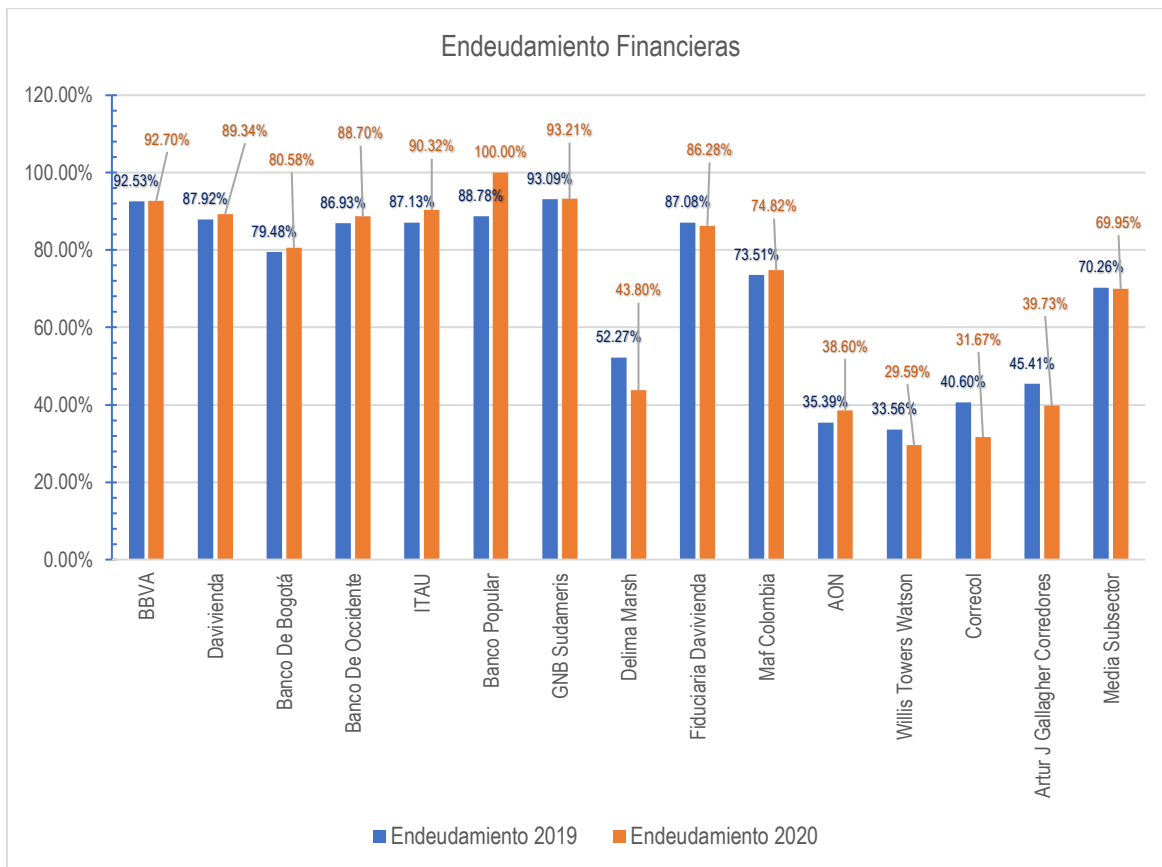
Subsector actividades financieras y de seguros

En el subsector de actividades financieras (Bancos comerciales) y de seguros, podemos ver que la tendencia se mantuvo en cuanto a endeudamiento, esto dado al papel crucial que juega en la economía del país al contar con innumerables conexiones con los distintos actores de la economía en su rol de intermediar con personas y empresas que acceden a créditos como su principal fuente de fondeo.

El estado colombiano ha lanzado líneas con garantías estatales, una de la más importante a través del Fondo Nacional de Garantías (FNG), con el fin de canalizar recursos para promover el acceso al crédito a las empresas pyme, en especial para sopesar la falta de flujo de capital de trabajo, rubro con el cual normalmente se dirige a pago de nómina, proveedores, impuestos y en general rubros de corto plazo. Algunas de estas líneas tienen un plazo de hasta 60 meses con períodos de gracia de hasta un año influyendo de una manera directamente proporcional el indicador de endeudamiento para el año 2020 en entidades financieras.

El saldo en mora mayor a 30 días de créditos de personas y empresas durante 2020 se situó por encima del promedio de la última década y alcanzó 26,5 billones de pesos, equivalente a un 5,4% del total de la cartera del sistema financiero, principalmente por un mayor deterioro de los préstamos de consumo (America Economía, 2021)

Gráfica 13 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector actividades financieras y de seguros en la ciudad de Bogotá

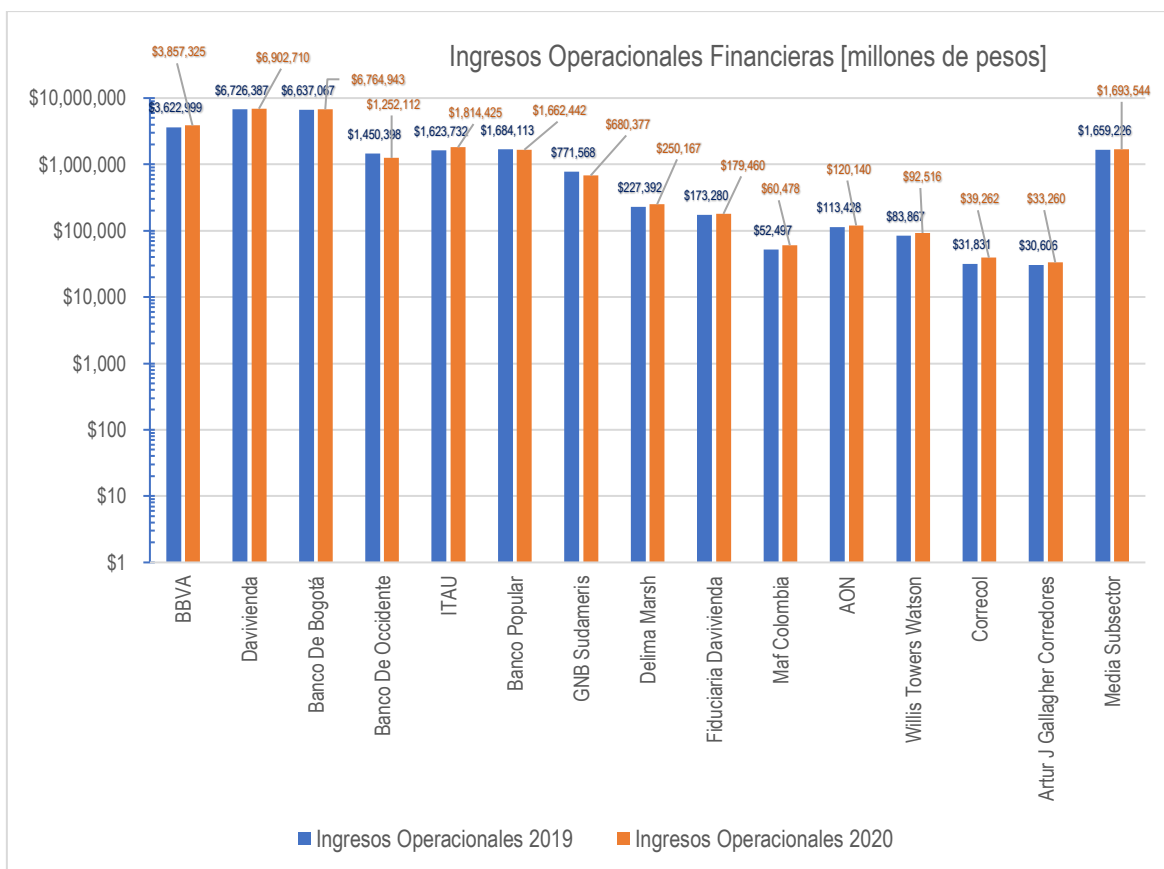


Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Los Bancos y entidades financieras tienen la capacidad de absorber el choque, pero no son inmunes a las afectaciones de la actividad económica frente a la pandemia, es por ello por lo que en una primera etapa se establecieron los períodos de gracia y en una segunda etapa las reestructuraciones, como medida complementaria a la primera etapa. (“Una reflexión sobre el sector financiero colombiano a raíz ...”) Esto genera que los ingresos operacionales del subsector tengan una tendencia a la alza, gracias a los desembolsos que pueden realizar mediante el apalancamiento de bancos de segundo piso, la colocación de créditos y con ello el pago de intereses aumentan de manera

proporcional los ingresos operacionales; es de precisar que en el análisis de la muestra de las 14 empresas del sector tenemos varias de ellas que son corredores de seguros, en donde su Core de negocio crece gracias a la intermediación y colocación de productos de su portafolio como planes de salud que apalancan este rubro.

Gráfica 14 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector actividades financieras y de seguros en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Si bien los ingresos operacionales de las entidades financieras crecen para el 2020, las utilidades de los bancos nacionales ascendieron a \$4,09 billones al cierre de diciembre del año pasado, es decir, 53,6 % por debajo de los niveles registrados durante el

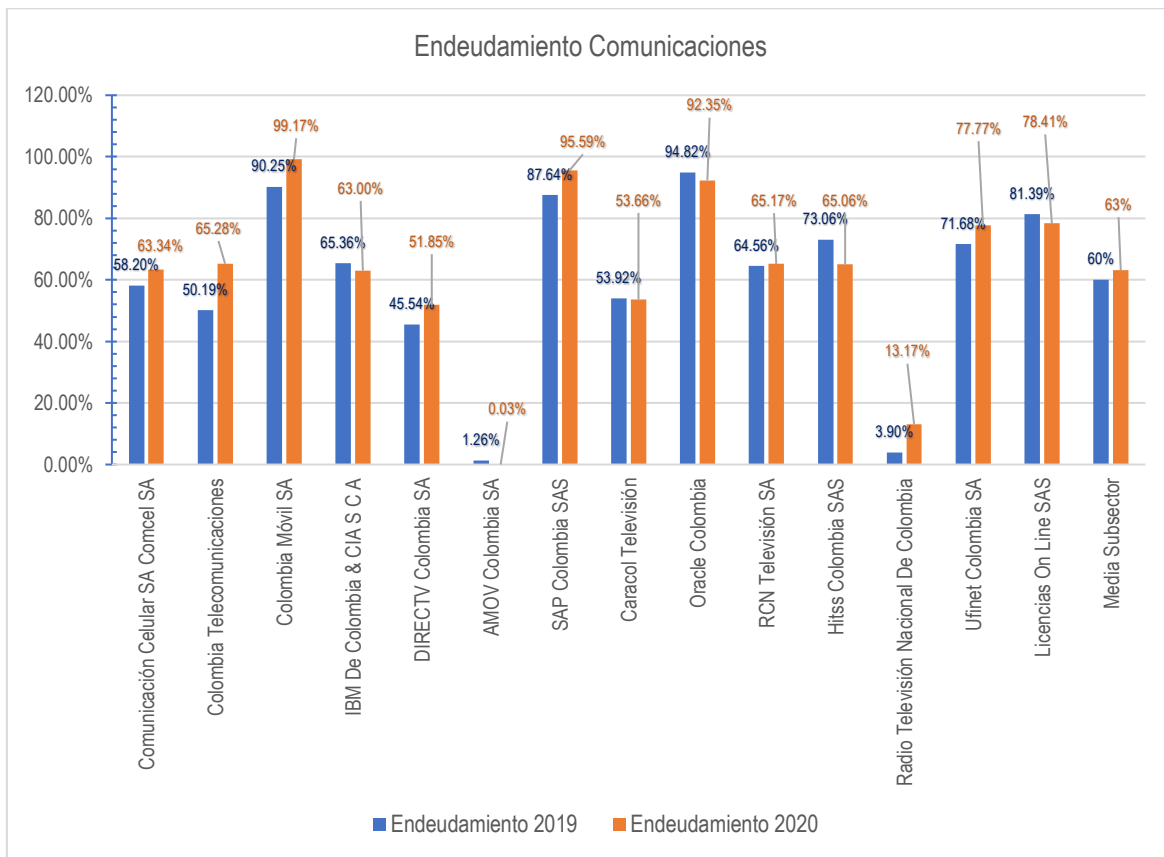
mismo periodo de 2019, cuando las ganancias de estas entidades se ubicaron en \$8,84 billones, según datos consolidados por la Superintendencia Financiera. En medio de este desplome de utilidades, Banco de Bogotá, Bancolombia, Banco de Occidente, Davivienda y Banco Popular fueron las entidades nacionales que más registraron ganancias, con \$2,21 billones, \$903.959 millones, \$320.628 millones, \$223.808 millones y \$209.933 millones, respectivamente. (El Colombiano, 2021)

Adicionalmente podemos decir que las medidas de alivio implementadas en Colombia a junio han beneficiado a más de 10 millones de deudores jurídicos y personas naturales, correspondiente a más de 200 billones, un 42% de la cartera bruta total del país.

Subsector comunicaciones

Es evidente que la pandemia aceleró el uso de plataformas tecnológicas y con ello el reto de las empresas que prestan sus servicios de telecomunicaciones al tener que robustecer su infraestructura por el tráfico de usuarios, cifra que asciende hasta el momento al 52% total de la población colombiana, población que utiliza los servicios para realizar actividades de trabajo, educación, acceder a servicios de telemedicina entre muchas actividades que tuvieron que adaptarse al modelo virtual.

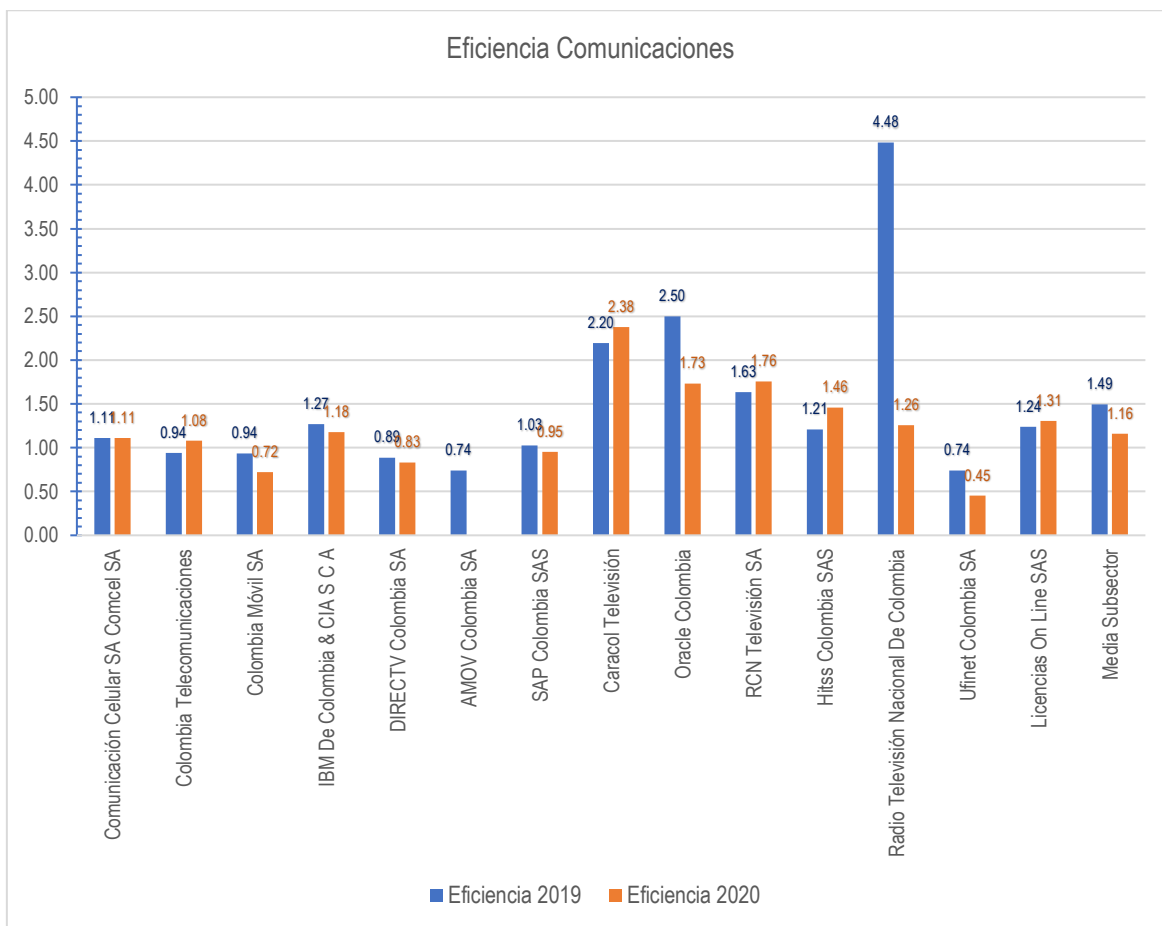
Gráfica 15 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Si realizamos el análisis del indicador de endeudamiento en general para el subsector podemos analizar en la gráfica anterior que en general las empresas se valieron de recursos más que en el año 2019 para fondar su operación, si bien son servicios que tienen una facturación mensual, la inversión en su negocio y en robustecer la prestación de su servicio mediante personal o infraestructura tecnológica hace que este indicador tenga una variación del 3%.

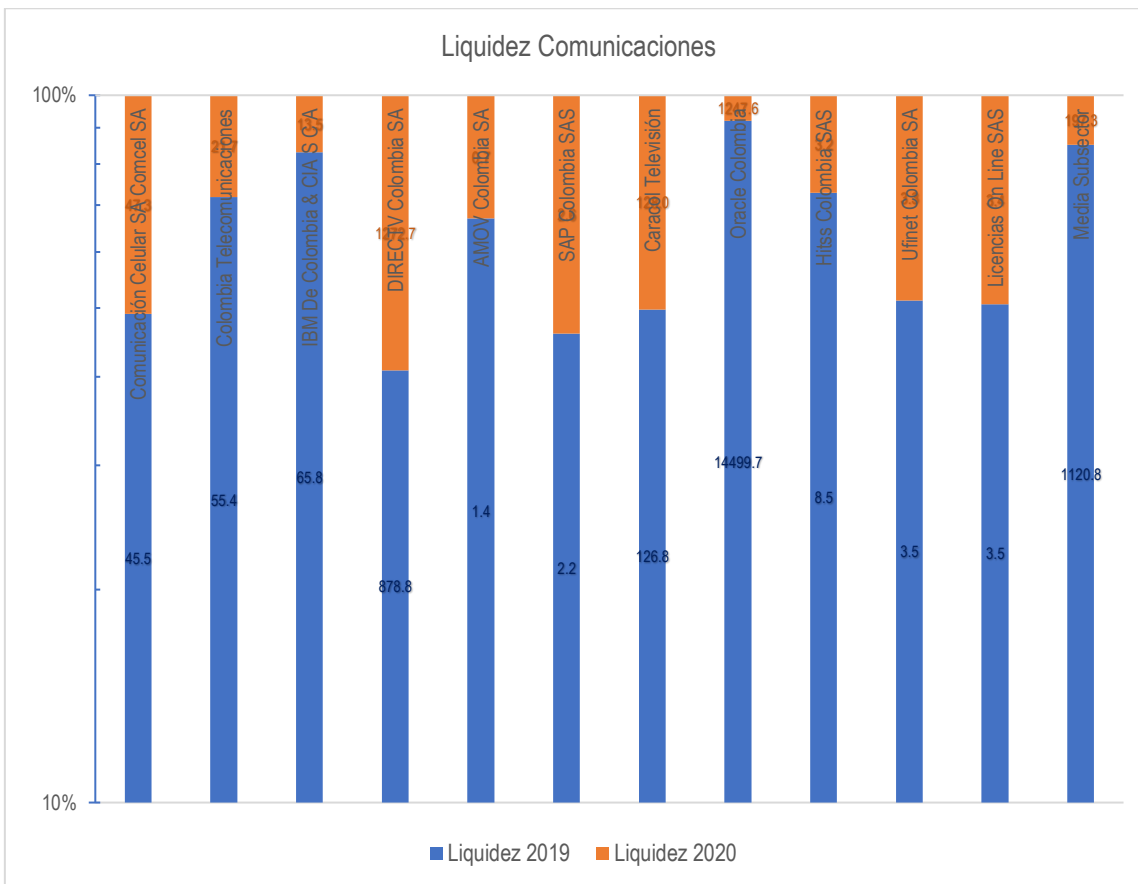
Gráfica 16 Indicador de eficiencia en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

En cuanto a eficiencia, la media del subsector comunicaciones decrece en un 0.33%, es decir, la rotación de cartera para el año 2020 tiene unos plazos más largos de pago, esto entendiendo que 4,6 millones de personas (11,4%) reportaron que durante el 2020 perdieron su trabajo y sus ingresos y que, incluso, la suspensión de las clases presenciales ha significado un obstáculo para más de 7 millones de ciudadanos (17,2%) (Portafolio, 2021)

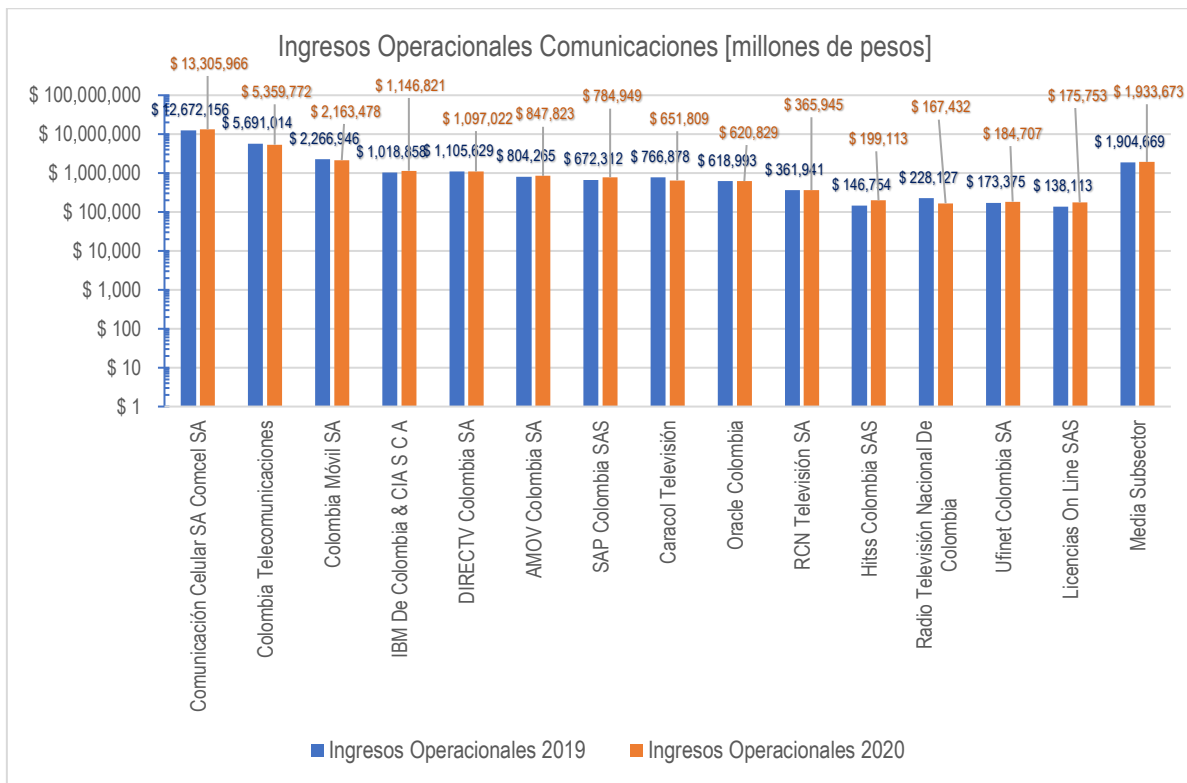
Gráfica 17 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

En cuanto a liquidez del subsector comunicaciones se puede evidenciar que la liquidez para todas las empresas analizadas disminuye del 2019 al 2020, efecto contracción de la economía mundial y aclaramos mundial ya que varias de las empresas que operan en Colombia tienen su casa matriz en diferentes países del mundo, ejemplo Oracle. Este indicador tiene una relación directamente proporcional al de eficiencia medido en rotación de cartera.

Gráfica 18 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector comunicaciones en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

El subsector de las comunicaciones es uno de los que en año de pandemia crece en sus ingresos operacionales. La media analizada del sector crece en 29.004 millones de pesos, esto apalancado por el número de estaciones base de servicios móviles a nivel nacional que aumentó 2,4% pasando de 22.390 estaciones en el 2019 a 22.925 en el 2020. “Así mismo, la tecnología 4G alcanzó las 17.549 estaciones desplegadas en 2020, lo que evidencia la migración tecnológica del país.” (“El Internet empujó el crecimiento de las ...”) Las redes 4G son las más utilizadas para acceder a Internet móvil con 24,44 millones de accesos en 2020, superando las tecnologías 2G y 3G sumadas, esto corresponde al 75,15% de los accesos totales a Internet móvil y en

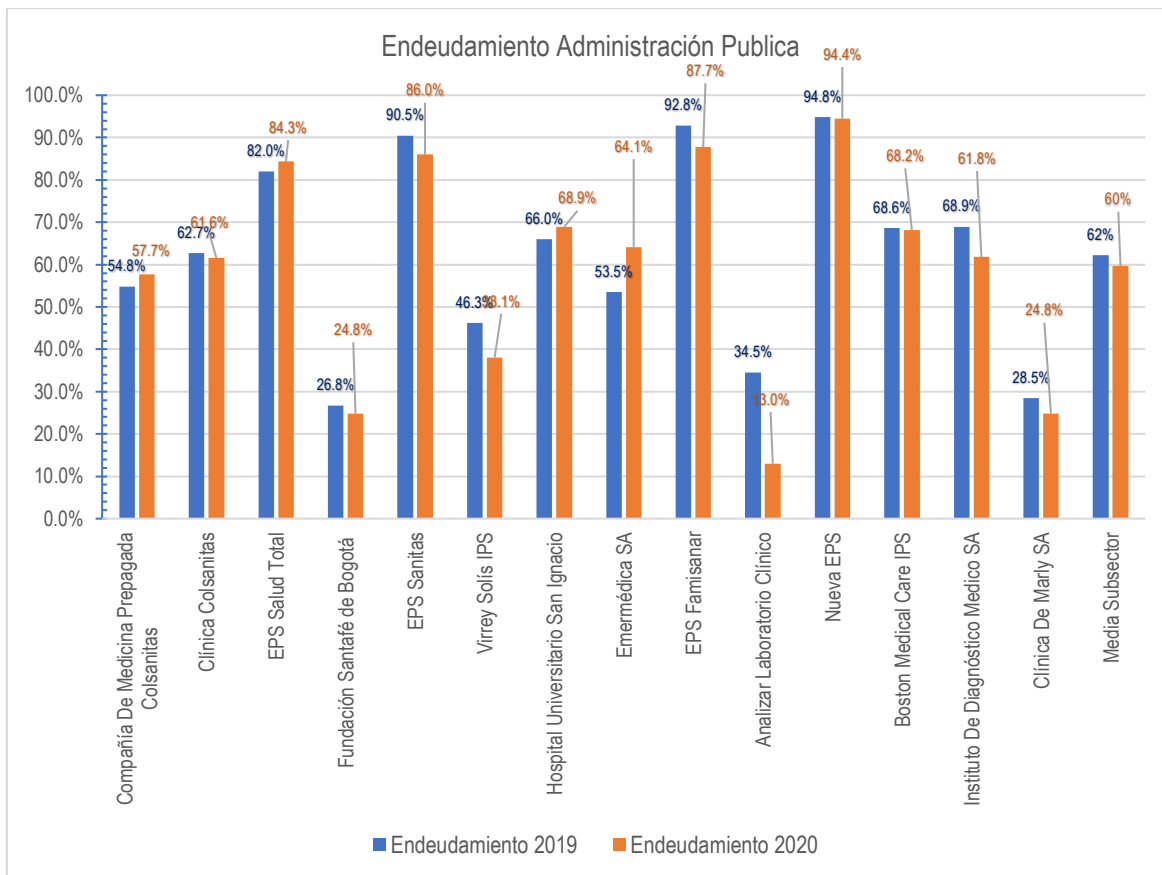
2020, el tráfico promedio por acceso fue de 3,5 GB, un 50,2% más que en el 2019, de otro lado, los accesos de Internet fijo en Colombia llegaron a 7,78 millones al cierre de 2020. (El Colombiano, 2021).

Subsector administración pública

Cuando analizamos el subsector de administración pública, tomamos empresas del sector salud representativas en el país, que han sido puestas a prueba por el COVID 19 dadas las reacciones inmediatas y las decisiones basadas en salud pública, así como conocimiento de los determinantes sociales que han generado nuevos conceptos en la cotidianidad de las sociedades y, además, el reforzamiento del autocuidado como medida de protección colectiva.

Es innegable la inversión que debieron realizar las empresas del subsector salud, en su mayoría las compañías aumentaron su indicador de endeudamiento para el financiamiento de nuevos equipos médicos en su mayoría ventiladores y acondicionamiento de salas UCI para la prestación del servicio a los pacientes COVID 19.

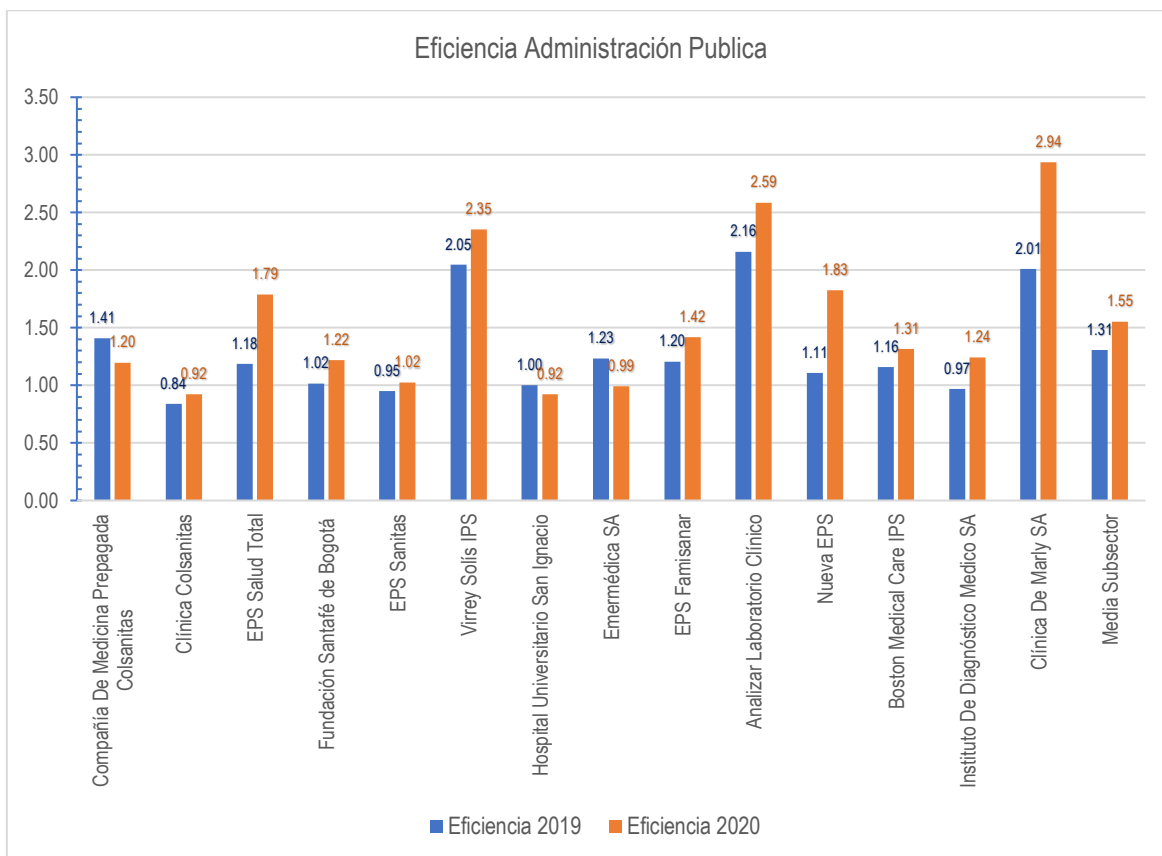
Gráfica 19 Indicador de endeudamiento en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

En el caso del sector salud, algunas de las métricas más utilizadas para medir los objetivos de impacto de sus inversiones son: (i) número de personas atendidas en sectores y comunidades de medios y bajos ingresos; (ii) porcentaje de utilización de equipos médicos; (iii) número de pacientes atendidos y que recibieron algún tipo de diagnóstico y seguimiento a su condición médica, etc. (Deloitte, 2021).

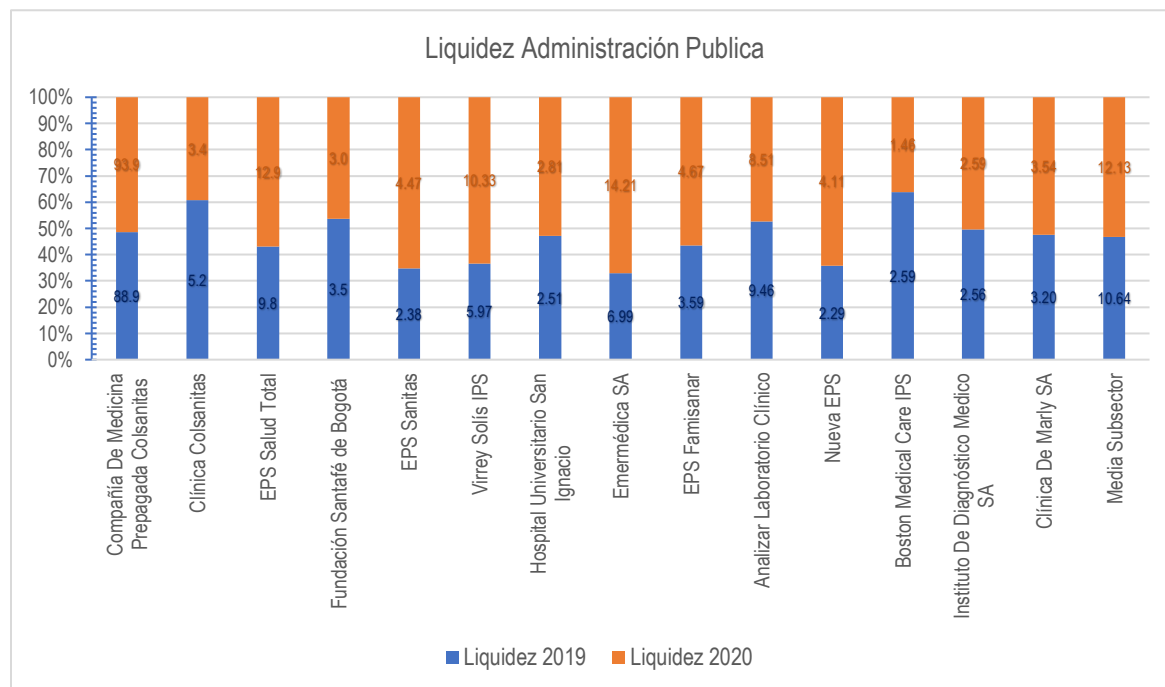
Gráfica 20 Indicador de eficiencia en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

En cuanto al indicador de eficiencia podemos ver la media del subsector, la cual mejora en 0.24%, esto dada la importancia que toma la afiliación a un plan de salud básico como las EPS y planes adicionales o complementarios de salud. Dada esta mejora, podemos concluir que a pesar que la pandemia reduce los ingresos de muchas personas, la salud toma una relevancia fundamental en la canasta familiar.

Gráfica 21 Indicador de liquidez en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

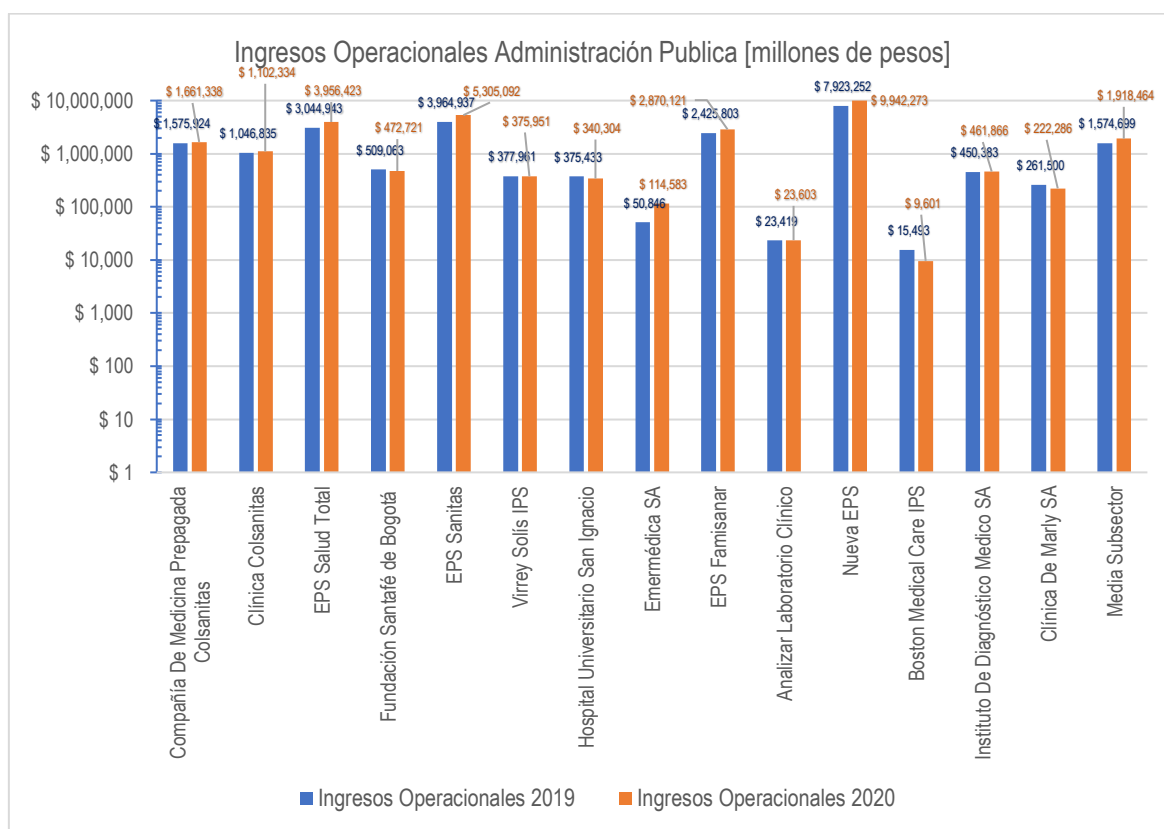
El indicador de eficiencia se puede relacionar directamente con la liquidez. Al tener plazos más cortos en la rotación de cartera del subsector, las empresas resultan siendo más líquidas dado su flujo de caja, del pago oportuno de los usuarios depende el ciclo de pago a empresas del mismo sector como hospitales, IPS o laboratorios clínicos, en general la media de la muestra tomada mejora en un 1,49% el indicador de liquidez.

Y en Gráfica 22 de ingresos operacionales, se puede observar cómo los ingresos del sub sector incrementan en 343.855 millones de pesos, de acuerdo con la Federación de Aseguradores Colombianos – Fasesolda, la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral – Acemi y el Centro de Estudios en Protección Social y Economía de la Salud – Proesa, 4.7 millones de personas tienen un plan voluntario de salud, lo

que representa un 0.6% del PIB y un 8.2% del gasto en salud del país (Portafolio, 2021).

Los colombianos han buscado con estos planes, el acceso a servicios de salud con tiempos de respuesta más rápidos comparados con los de una EPS, el acceso a servicios de telemedicina, canales de atención ajustados al requerimiento de cada afiliado, además el acceso a atención hospitalaria y doméstica en caso de ser afectados por el coronavirus, así como la cobertura en la toma de muestras del COVID 19 y cualquier consecuencia derivada por la enfermedad.

Gráfica 22 Ingresos operacionales en las principales empresas del sector administración pública en la ciudad de Bogotá (en escala logarítmica)



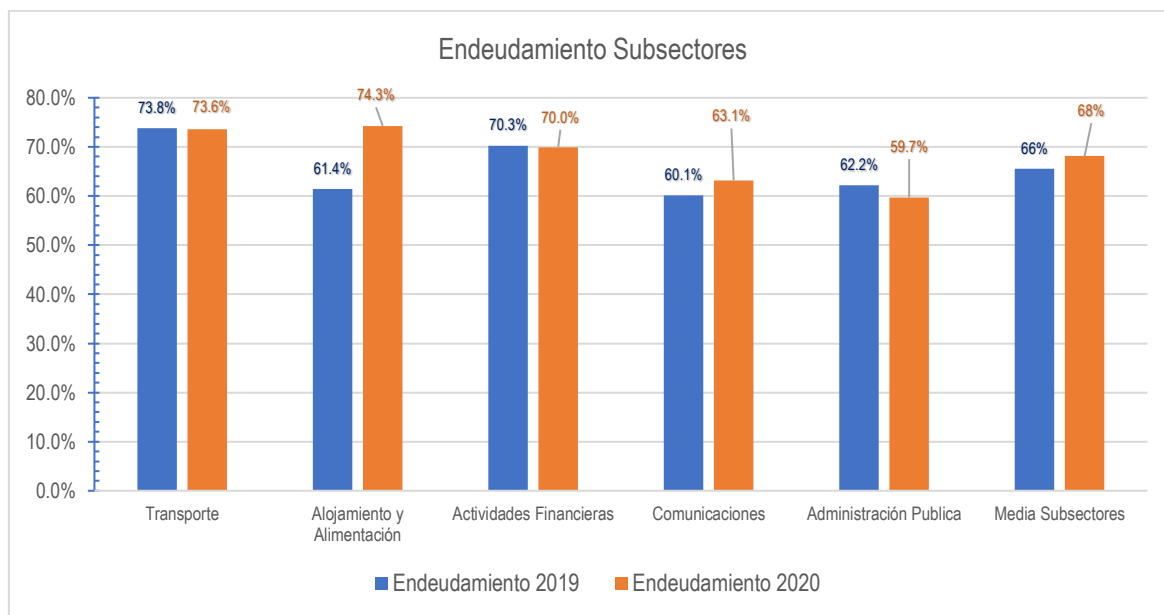
Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Comparación subsectores

Una vez realizado el análisis en cada subsector particularmente se va a realizar la triangulación de la recolección de datos (Hernandez Sampieri, 2014) para así encontrar correlaciones y comportamientos que permitan establecer una correlación entre la hipótesis planteada y todo el análisis que se ha realizado hasta el momento.

Debido a la naturaleza del presente estudio y su carácter netamente cuantitativo se procedió a realizar una codificación (Corbin & Strauss, 2007) de la información en subsectores lo que permitió realizar un análisis desde cada subsector para posteriormente llegar a un análisis general que permitiera en primer lugar resumir los resultados más relevantes de cada subsector y comparar estos resultados entre sí.

Gráfica 23 Indicador de endeudamiento en los principales subsectores del sector servicios en la ciudad de Bogotá



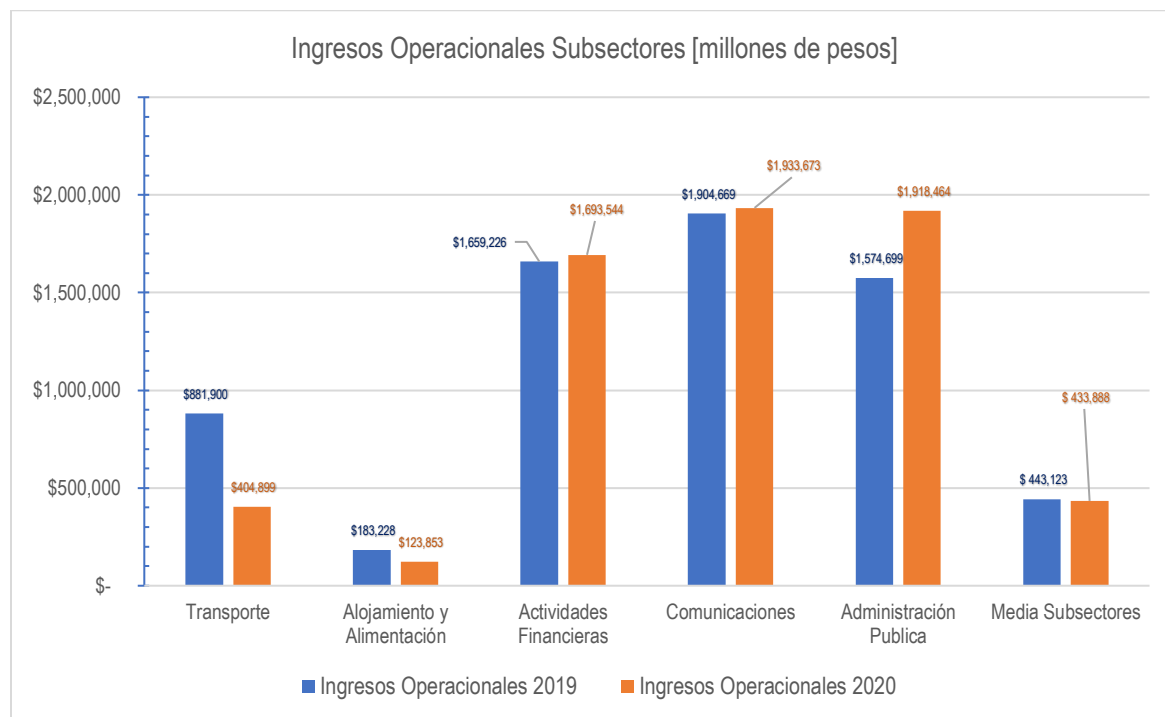
Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Realizando una comparación de los promedios analizados anteriormente y contrastándolos respecto a los otros se obtiene en general un aumento del 3% en el endeudamiento en donde el sector que más aumento su endeudamiento fue Alojamiento y alimentación un 12,9% mayor en el 2020 que en el 2019, por el contrario, los sectores de transporte, actividades financieras y administración pública lograron una disminución de este indicador.

Así es que, para el subsector de alojamiento y alimentación, las medidas en cuanto restricciones fueron las más severas, siendo este el primer sector para el cual el gobierno tomó medidas, y el que el enfoque de la reactivación fue más importante.

En los demás subsectores su aumento o disminución en este indicador de gran importancia, no fue mayor en promedio y las razones particulares de estos cambios se encuentran explicadas en cada subsector.

Gráfica 24 Ingresos operacionales en los principales subsectores del sector servicios en la ciudad de Bogotá



Fuente: EMIS, 2021 y Elaboración Propia

Respecto a los ingresos operacionales de los subsectores analizados se observó que en los sectores de transporte y alojamiento se tuvieron grandes disminuciones correspondientes al 22.5% y el 32.4%, mientras que en los subsectores financiero, comunicaciones y de administración pública y salud tuvieron aumentos en sus ingresos operacionales correspondientes al 5.2%, 4.1% y 12.6% lo que se evidencia en el Gráfico 24.

Esta disminución tanto en transporte como en alojamiento y alimentación se debió a las cuarentenas y restricciones de movilidad impuestas por las autoridades locales como medida de prevención y control de la propagación del COVID-19 en la ciudad de Bogotá, mientras que los sectores que aumentaron sus ingresos operacionales se

explica debido que por el contexto y de acuerdo a la naturaleza de los negocios aun de acuerdo a las restricciones sus modelos de negocios funcionaran e incluso lograran aumentar los ingresos operacionales frente al 2019 (CEPAL, 2020) ya que tomando como ejemplo el subsector de la salud, se contrataron más servicios de salud, se adquirieron más pólizas y también producto de las restricciones y las medidas de trabajo y estudio remoto se tuvieron que contratar más servicios de telecomunicación en los hogares de acuerdo con la Federación de Aseguradores Colombianos – Fasecolda, la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral – Acemi y el Centro de Estudios en Protección Social y Economía de la Salud.

Medidas de reactivación

A continuación, vamos a detallar brevemente las medidas de reactivación y las acciones tomadas por el gobierno para recuperar la capacidad de crecimiento de la economía:

- Mediante la Resolución No. 161 del 13 de febrero de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia se establecen los criterios y condiciones para la distribución, asignación y entrega de las vacunas en el territorio colombiano en el marco del Plan Nacional de Vacunación Contra el COVID-19, el cual se compone de dos fases y cinco etapas, teniendo como priorización los grupos de riesgo. Además, el Gobierno Nacional les dio instrucciones puntuales a las autoridades municipales para el inicio y desarrollo

de las jornadas de vacunación con acciones semanales, entre las que se incluye la implementación de la aplicación Mi Vacuna (Parlamento Andino, 2021)

- El gobierno colombiano recomendó autorizar el teletrabajo o trabajo en casa sin que ello signifique abandono del cargo. Cada empleador es responsable de adoptar las acciones para el efecto y será responsabilidad del trabajador cumplir con esta medida con el fin de que esta sea efectiva, en términos del aislamiento preventivo obligatorio. Se deberán adoptar mecanismos que permitan el cumplimiento del trabajo en casa, para ello, se podrá acudir a las tecnologías de la información y las comunicaciones, a canales virtuales institucionales, transmisiones en vivo y redes sociales. También se deberá garantizar la ciberseguridad. (Parlamento Andino, 2021).
- Se anunciaron otros alivios para los trabajadores como: el retiro de las cesantías; vacaciones sin preaviso; la ARL les debe dar los elementos de protección; la creación de un mecanismo de protección a cesantes; el aplazamiento de pagos parafiscales, la suspensión de aportes de pensiones; la facilitación de una línea especial para trabajadores independientes; el pago de la prima de servicios; entre otros. (Parlamento Andino, 2021).
- El Gobierno capitalizó al Fondo Nacional de Garantías. “Esto permitió ofrecer 70 billones de pesos en créditos para distintos sectores de la economía y proteger el empleo.” (“ENSAYO SOBRE COMO AFECTO EL DESEMPLEO COVID.docx

- EL ...”) De este total, \$20 billones se destinaron a la micro, pequeña y mediana empresa. Este es el programa más grande de garantías en el país (Parlamento Andino, 2021).

- La Banca de Desarrollo Territorial (Findeter) lanzó la línea de crédito ‘Compromiso Colombia’, con un cupo de \$713 mil millones, dirigida a apoyar los sectores público y privado del país afectados por la pandemia del COVID-19. Los recursos servirán para financiar inversión y capital de trabajo en empresas privadas y entidades territoriales, permitiéndoles afrontar la crisis y mitigar los efectos adversos en el orden económico y social. Los sectores financiados son: transporte, salud, vivienda, educación, desarrollo energético, turismo, ambiente, TIC, agua potable y saneamiento básico, saneamiento fiscal, deporte, recreación y cultura, industrias creativas y culturales (ICC) (Parlamento Andino, 2021).
- Se modificaron la mayoría de los plazos para la presentación de las declaraciones tributarias de ciertas actividades por el año 2020, como los de: el impuesto de renta, las obras por impuestos, los impuestos a las ventas IVA, los activos en el exterior, el impuesto al patrimonio, la normalización tributaria, el régimen simple de tributación, entre otros (Parlamento Andino, 2021).
- Se estableció un nuevo mecanismo de cobertura cambiaria mediante operaciones forward de cumplimiento financiero (Non-Delivery Forwards –NDF) que busca facilitar la negociación en moneda extranjera de los participantes del

mercado en el contexto del esquema de inflación objetivo con tipo de cambio flexible. También se permitió el uso de papeles de deuda privada calificada y en las condiciones establecidas en la convocatoria como títulos admisibles en las operaciones de expansión transitoria (Parlamento Andino, 2021).

Si bien, la opción de acogerse a estas medidas que fueron desplegadas para todas las empresas en Colombia, no se encuentran datos específicos de cuantas fueron beneficiadas por alguna de estas medidas

Sin embargo, estas medidas de reactivación generaron en el sector servicios ciertos impactos detallados de la siguiente manera:

En primer lugar, gracias a la recomendación del gobierno de establecer teletrabajo o trabajo en casa permitió que el desempleo como consecuencia de la pandemia no fuese mucho mayor, (Ver Tabla 4) comparando los valores entre el 2019 al 2020 la disminución fue correspondiente al 10.5% en cuanto al número de trabajadores del sector servicios sin estas medidas esta cifra podría ser mayor.

Las medidas de reactivación indicadas anteriormente, como lo fueron las del Fondo Nacional de Garantías y las de la Banca de Desarrollo Territorial que ofrecieron créditos a las empresas permitió que se aumentara el endeudamiento (Ver Gráfica 20) de las organizaciones estas pudiesen operar y seguir generando ingresos operacionales de acuerdo al análisis planteado anteriormente (Ver Gráfica 21).

La Superintendencia Financiera de Colombia por su parte, informa que el periodo comprendido entre el 20 de marzo hasta el 4 de diciembre de 2020, tanto empresas como hogares han sido financiados con un total de 192,677,280 créditos (reestructuración de pasivos y nuevos créditos) desembolsados por valor de \$236.79 billones así:

Grafica 25 Desembolsos créditos a empresas y hogares

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados	Monto desembolsos acumulados	Número de créditos desembolsados acumulados
	Semana corte 4 de diciembre	Semana corte 4 de diciembre	20 de marzo – 4 de diciembre	20 de marzo – 4 de diciembre
Empresas*	4.75	580.167	145.61	16.659.327
Microempresas	151,050	27.541	3.37	615.293
Personas (Tarjeta de crédito)	1.51	5.950.500	36.63	172.348.096
Personas (Otros consumos)**	1.87	118.852	41.24	2.964.858
Hogares VIS	108,381	1.943	2.61	48.098
Hogares No VIS	442,989	2.378	7.33	41.608
Total	\$8.84	6.681.381	\$236.79	192.677.280

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Y el Fondo Nacional de Garantías (FNG), para la primera semana de diciembre de 2020 cuenta con un valor total de \$15.3 billones en créditos garantizados, de los cuales, los créditos garantizados y desembolsados por el Programa Unidos por Colombia suman \$11 billones y por productos tradicionales ascienden a \$4.3 billones.

Clima laboral

Como resultado de la aplicación de las respectivas encuestas a continuación se muestra, la correspondiente ficha técnica:

Tabla 5 Ficha técnica Encuestas

Ficha técnica encuestas	
Universo	Personal administrativo y operacional del Sector Servicios en la Ciudad de Bogotá
Cobertura Geográfica	Bogotá
Recolección de la Información	Mediante encuestas por internet
Tamaño de la muestra	96 personas (11 Transporte, 30 Alojamiento, 15 Financiera, 11 Comunicaciones y 21 Admón. pública y atención en Salud)
Tipo de muestreo	Muestreo aleatorio simple
Intervalo de confianza y error	Intervalo de confianza del 90%, Error del 10%
Fecha de campo	agosto de 2021 a septiembre de 2021

Fuente: Elaboración Propia

Analizando las preguntas el instrumento utilizado clima laboral se obtuvieron resultados de la siguiente manera: se obtuvieron resultados de la siguiente manera:

- En promedio las personas sienten que han tenido que trabajar con la protección adecuada en un 82,9%
- Respecto al trabajo remoto las personas han trabajado 63,5% de manera remota en la pandemia
- Un 56.4% de las personas encuestadas en promedio se sintieron inseguras en su sitio de trabajo cuando trabajaron de manera presencial.

- Para las personas entrevistadas durante la pandemia incrementó su carga laboral un 32,8%

Gráfica 26 Promedios Encuesta de Clima Laboral Preguntas (5-8)

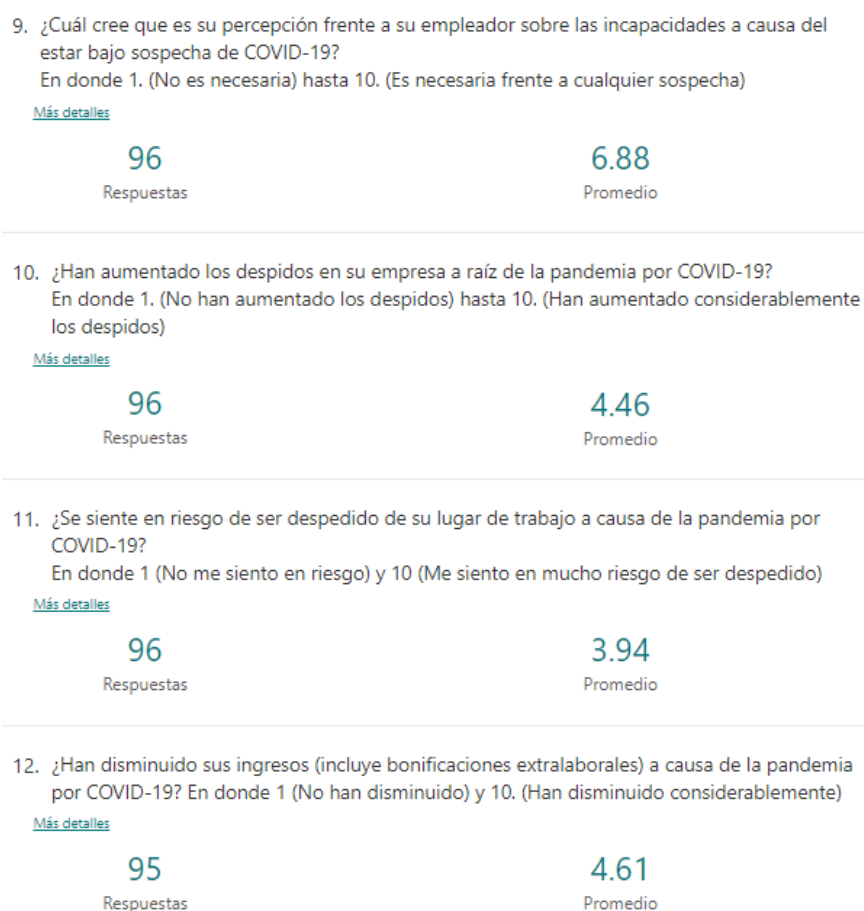


Fuente: Adaptado de ISTAS, 2020 y Elaboración Propia

- En un 68.8% de las veces los empleadores no exigieron incapacidades médicas al estar bajo sospecha de contraer COVID-19
- Según percepción de los entrevistados los despidos en las empresas aumentaron en un 44,6%

- Según percepción de los entrevistados se sienten en un 39.4% de riesgo en ser despedidos debido a la pandemia.
- De acuerdo a los entrevistados los ingresos de los hogares de los entrevistados han disminuido un 46.1%

Gráfica 27 Promedios Encuesta de Clima Laboral Preguntas (9-12)



Fuente: Adaptado de ISTAS, 2020 y Elaboración Propia

De acuerdo a la percepción de las encuestas se evidencia principalmente que se debe reforzar la flexibilidad laboral en las empresas del sector servicios puesto que tanto un porcentaje del 65% tuvo oportunidad de trabajar de manera remota y de igual

manera frente a los que debieron trabajar de manera presencial estos se sintieron inseguros un 56.4%.

De igual manera con las incapacidades a causa del COVID-19 ya que un 68.8% los empleadores consideraban necesarias las incapacidades prescritas por la EPS.

Por último, referente a los despidos se evidencia tanto perceptualmente en la Gráfica 27 como en los datos estadísticos mostrados en la Tabla 3, en ambas gráficas se confirma la tendencia al alza en los despidos en el sector, además de una precarización laboral ya que la carga laboral perceptualmente aumentó en un 66.1% y los ingresos de los encuestados disminuyeron en un 46.1%.

Acciones en el Clima laboral

Según (Isaza Castro, 2003) La implementación de la flexibilización se debe analizar con detalle pues estas medidas de flexibilización laboral pueden llegar a generar desigualdades y disminución en los ingresos, por ende se deben evaluar estrategias que permitan una mayor flexibilidad en las jornadas laborales pero que no representen generación de desigualdades en los empleados porque no tendrían un impacto positivo para mejorar el clima organizacional de las empresas, además estas deberán analizarse en cada caso particular puesto que en cómo se ha evidenciado anteriormente el sector servicios está compuesto de diferentes subsectores y estos a

su vez tienen condiciones particulares en cuanto a su funcionamiento por ende estas estrategias están enfocadas en:

- La implementación de herramientas tecnológicas que permitan a la organización la redefinición de la gestión y el trabajo, para permitir la implementación del teletrabajo (Feregrino, 2021)
- Dejar de promover la tercerización del trabajo de las organizaciones, es decir contratar por honorarios ya que genera desigualdades con personas contratadas en las organizaciones.
- Enfocar las jornadas laborales al cumplimiento de objetivos siendo estos realistas con las capacidades de los trabajadores más que por el cumplimiento de horarios específicos.
- Promover actividades de integración y capacitación a los empleados en medidas de prevención contra el COVID-19 y revisar en las organizaciones si estas medidas son realmente efectivas para quienes deben trabajar presencialmente así mejorando la percepción de inseguridad y riesgo de los trabajadores.

Grafica 28 Principales cambios que se han presentado en el funcionamiento de las empresas



Fuente: ANDI, 2020

Así como lo muestra la gráfica anterior, el ajuste inicial de las empresas en su modo de trabajo radica en el trabajo en casa y en el ajuste de los turnos de trabajo, permitiendo dar a los empleados un clima laboral óptimo para el desarrollo de sus actividades.

Discusión

En primer lugar, el planteamiento de la presente monografía parte de la necesidad de analizar cómo se afectaron las empresas del sector servicios de la ciudad de Bogotá por el COVID-19 y más importante, cómo se afectó la sostenibilidad de estas abordándolo desde dos dimensiones muy grandes como lo son la social y la económica de este sector. Una vez se definió sobre el tema de investigación se encontró un artículo de investigación muy valioso denominado *Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander – Colombia* (Bravo, Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander - Colombia, 2017). Cabe destacar que esta investigación difiere de la presente debido a que es de tipo descriptivo y su fin era identificar las necesidades financieras de las empresas en esta ciudad. Sin embargo, esta investigación fue un buen comienzo para comenzar a definir y deslizar el tipo de investigación del presente estudio, las variables a medir y cómo se iba a interpretar la información (Hernandez Sampieri, 2014) .

Adicionalmente no se encontró información sobre otro estudio que abarcara diferentes dimensiones de la sostenibilidad de empresas en la ciudad de Bogotá frente al COVID-19.

Adicionalmente a esta investigación mencionada también es importante resaltar las investigaciones mostradas en el marco teórico como lo son (Scade, 2012) (Pérez Espinoza, Espinoza Carrion, & Peralta Mocha, 2016) quienes realizan definiciones

claves sobre la sostenibilidad económica y social de las empresas, las cuales permitieron realizar una correcta interpretación y fueron antecedentes claves para establecer los indicadores a medir y la encuesta realizada.

Otras investigaciones claves que permitieron dar valor contextual a las cifras y resultados de la investigación en el análisis de datos (CEPAL, 2020), (Isaza Castro, 2003), (Feregrino, 2021) , (Deloitte, 2021), (El Colombiano, 2021) y (Portafolio, 2021) fueron de gran ayuda debido a que son investigaciones que recopilan eventos claves en cada subsector, y por último, producto de estas investigaciones y la codificación de la información y la triangulación de esta, permitieron generar un análisis general del sector servicios y como algunos subsectores difirieron de otros en la pandemia por COVID-19.

Por otro lado existieron ciertas limitaciones en el acceso a la información y en el tratamiento de los datos debido a que en las bases de datos consultadas no todas las empresas publican la información NIIF(Normas Internacionales de Información Financiera), de la misma manera, e incluso algunos subsectores como lo son el subsector de servicios financieros publica, sus estados de una manera diferente al de las demás empresas del sector por lo que el tratamiento de la información se debió realizar de diferente manera y los indicadores evaluados fueron el endeudamiento y los ingresos operativos en este caso. También existieron limitaciones en cuanto al cálculo y la obtención de los indicadores de eficiencia de las empresas estudiadas por la disponibilidad de la información en algunas empresas, una última limitación fue el

sector educativo, el cual inicialmente se quería plantear dentro de esta investigación pero la disponibilidad de la información financiera de los centros educativos en Bogotá es bastante limitada en comparación a las demás empresas de este sector.

Por último este trabajo aporta claramente un panorama y un análisis de cómo fue la afectación de la sostenibilidad de las empresas del sector servicios por el COVID en la ciudad de Bogotá estableciendo el periodo de estudio 2019 a 2020, sin embargo en futuras investigaciones se pueden abordar otros sectores de la ciudad de Bogotá durante los años 2019-2020 y retomar los resultados del presente estudio para realizar una comparación y seguimiento con años posteriores para complementar la información obtenida en este estudio con un periodo de tiempo mayor, para así identificar estos factores clave de afectación en primer lugar y qué medidas de recuperación al largo plazo fueron efectivas para los subsectores que componen el sector servicios.

Conclusiones y Trabajo Futuro

Conclusiones

- Es evidente que el desplome del producto interno bruto contrajo la economía a niveles negativos para el año 2020 con un cierre de -6,8% los efectos de las restricciones que limitaron el desarrollo de las actividades cotidianas de las personas, de las empresas y en general de la sociedad, así como la reducción de empleos en más de 2,4 millones de empleos, lo que llevó a Colombia a su primera recesión del siglo XXI.
- En primera medida podemos concluir que aquellas organizaciones que tuvieron una rápida implementación de su modelo de negocio a la virtualidad y una reacción rápida a lo que el mercado estaba requiriendo en su momento pudieron sobrellevar más fácilmente la pandemia y con ello el confinamiento, dando a sus empleados un mensaje de confianza en la medida de lo posible.
- Las organizaciones que tenían niveles adecuados de endeudamiento y que el fondeo que utilizaban en sus compañías provenía en su mayor parte de recursos de bancos de segundo piso como Bancoldex o Findeter, se hicieron beneficiarias en su gran mayoría a los beneficios del gobierno en cuanto a extensión de plazos y pago de intereses de una menor proporción a la habitual. Sin embargo, sería pertinente poder encontrar información detallada por cada sector para ahondar más en el análisis de los beneficios puntuales por las medidas implementadas.

- La reducción de gastos o de costos fijos por arriendos de inmuebles, servicios públicos y mantenimiento de instalaciones, ha permitido a muchas empresas a ser más eficientes manejando una reducción significativa en estos rubros.
- Los planes de vacunación que se iniciaron por parte del gobierno, la compra de vacunas y el desarrollo de la logística para la aplicación a la población colombiana, iniciando desde la más vulnerable, es una de las medidas de reactivación más importantes del país, gracias a esto el país se reintegra al comercio internacional de bienes y servicios, a la apertura del tráfico aéreo y con ello la reactivación del turismo.
- A partir de las medidas implementadas de bioseguridad para aquellos subsectores que en definitiva la naturaleza de su negocio requiere la presencialidad, permitieron de manera paulatina la reactivación de la economía.
- En definitiva, el teletrabajo, trabajo en casa o los modelos híbridos de trabajo que llegaron con la pandemia son una excelente herramienta como parte del clima laboral para las organizaciones, ya que el evitar desplazamientos extensivos en ciudades grandes permiten a las personas a ser más productivas y generar sentido de pertenencia con la compañía
- La asertividad en la comunicación con los funcionarios juega un papel fundamental y más si hablamos de virtualidad, el cerrar brechas de incertidumbre y conocer los objetivos de la empresa a corto y mediano plazo, permiten la correcta integración de las áreas de las compañías en pro de un mismo objetivo.

- En el presente estudio se muestran acciones a las empresas que al implementarse pueden generar un impacto positivo en su clima laboral, estas estrategias están enfocadas en la innovación, redefinición de la gestión, flexibilización de las jornadas sin generar desigualdades y promover acciones que mejoren la confianza de los empleados en los protocolos de bioseguridad establecidos por cada empresa.

Trabajo futuro

De la investigación realizada se puede concluir que es una de las primeras que se realiza acerca de estudios segmentados para la ciudad de Bogotá frente a la sostenibilidad de las empresas del sector servicios en época de pandemia por el COVID 19, ya que es una investigación que maneja indicadores macroeconómicos, datos del sector y subsector y adicionalmente análisis cuantitativo de encuestas realizadas de clima laboral en época de COVID, es una muy buena fuente para tomar de referente o punto de partida para:

- Realizar el análisis de los factores que influyeron en la sostenibilidad de las empresas de todos los sectores en Bogotá, en base a los lineamientos cuantitativos que se tuvieron en cuenta (indicadores financieros de cada subsector) para poder dar un panorama comparativo de Bogotá.
- Realizar un análisis de los factores que influyeron en la sostenibilidad de las empresas del sector servicios en todo el país, partiendo del análisis realizado en este proyecto de investigación, de tal manera que se pueda realizar un muestreo a nivel nacional y así determinar el impacto de la pandemia en el sector servicios en Colombia.
- Determinar los cambios que ha tenido el clima laboral en las empresas del sector servicios en Bogotá y sus respectivos subsectores mediante la

aplicación de encuestas, en donde se pueda analizar el antes de pandemia, durante pandemia y postpandemia todos aquellos cambios que han beneficiado o no a los trabajadores

- Realizar el análisis cuantitativo de las medidas adoptadas por el gobierno (auxilios) a las empresas y como el gobierno fue determinante o no en la reactivación económica de los diferentes sectores de la economía en Bogotá y en el país.
- Medir el nivel de salud mental de los trabajadores del sector servicios en Bogotá, en el país o en general de todos los sectores de la economía después de la pandemia, su adaptabilidad al confinamiento (teletrabajo) y luego a la reincorporación a la nueva normalidad de la sociedad y por ende a sus rutinas laborales.

Referencias

- Alcover, C. M., Rico, R., & Gil, F. (2011). *Equipos de trabajo en contextos organizacionales dinámicas de cambio adaptación y aprendizaje en entornos flexibles*. Papeles del Psicólogo.
- America Economía*. (26 de 02 de 2021). Obtenido de Americaeconomia.com:
<https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/banca-colombiana-retendra-68-de-las-utilidades-de-2020-para-capitalizarse>
- Ariza, G., Mendez, M., & Sandoval, J. (2019).
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1202/2R-DC-95-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Banco Mundial*. (12 de 05 de 2021). Obtenido de Banco Mundial:
<https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?locations=CO>
- Banco Mundial*. (21 de 10 de 2021). Obtenido de Bancomundial.org:
<https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview#1>
- Barcellos, L. (2010). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Bravo, J. (2017). *Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander - Colombia*. Bucaramanga: Universidad de Baja California.
- Bravo, J. (2017). *Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander - Colombia*. Bucaramanga: Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA.
- Brundtland, H. (1987). *Our Common Future: Brundtland Report*. ONU.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Trillas.

- Burgos, J. (2021). *Medidas preventivas en el transporte masivo al inicio de la Pandemia por COVID-19*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.
- CCB. (2018). *Perspectiva de crecimiento sostenible para Bogotá*. Bogota: Uniempresarial.
- CCB. (2019). *ccb.org.co*. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2019/Febrero-2019/Bogota-Region-cerro-el-2018-con-764.639-empresas-y-establecimientos-de-comercio>
- CCB. (2020). *Encuesta Nacional sobre el impacto económico en Bogotá*. Bogota.
- CEPAL. (2020). *Conectividad, transporte y comercio en la era de la pandemia*. CEPAL.
- Chirinos, A. Y., & Pérez, P. C. (2016). *La responsabilidad social universitaria, emprendimiento sostenible como impacto de intervencion en comunidades vulnerables*. Bogotá: Revista EAN.
- Chirinos Araque, Y., Meriño Cordoba, V. H., & Martinez de Meriño, C. (2018). *El Clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Bogotá: Revista EAN.
- Confecámaras. (12 de 11 de 2020). Obtenido de [confecamaras.org.co](http://www.confecamaras.org.co):
<http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2020/Encuesta%20Empresarial%20C%C3%A1maras%20de%20Comercio%20-%20Emergen- cia%20COVID-19.pdf>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2007). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- DANE. (30 de marzo de 2021). *dane.gov.co*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/lista-de-resultados-de-busqueda?searchword=pib%202020&searchphrase=all>
- Deloitte. (30 de 10 de 2021). Obtenido de [Deloitte.com](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/finance/arg-2020-COVID-1919-inversiones-de-impacto-sector-salud.pdf):
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/finance/arg-2020-COVID-1919-inversiones-de-impacto-sector-salud.pdf>

- Diaz, M. (2021). *ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS GENERADAS PARA EL SECTOR HOTELERO DE COLOMBIA PARA SUPERAR LA CRISIS POR LA COVID-19 DURANTE LA FASE DE PANDEMIA*. Bucaramanga: UNAB.
- Drucker, P. F. (2011). *Landmarks of tomorrow: A report on the new*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- El Colombiano*. (27 de 02 de 2021). Obtenido de [elcolombiano.com](https://www.elcolombiano.com/negocios/economia/utilidades-de-los-bancos-en-2020-EB14736301):
<https://www.elcolombiano.com/negocios/economia/utilidades-de-los-bancos-en-2020-EB14736301>
- Escobar-Pérez, J. &.M. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización*.
- Feregrino, M. A. (2021). *Flexibilización laboral, teletrabajo y COVID-19*. Obtenido de Universidad de Nariño: <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.181>
- García Abad, G. (24 de agosto de 2020). *hablemosdelasempresas.com*. Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/empresa/sostenibilidad-empresarial/>
- Giraldo, J. P. (2016). *Factores de gestión para la sostenibilidad empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial*. Villavicencio: Universidad de los Llanos.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta edición*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- IMF. (30 de marzo de 2021). *imf.org*. Obtenido de <https://www.imf.org/es/Search#q=COVID%2019%20economic%20impact&sort=relevancy>
- INCP. (2011). <https://incp.org.co/Site/2012/agenda/7-if.pdf>.
- Isaza Castro, J. G. (2003). *Flexibilización laboral: Un análisis de sus efectos sociales para el caso colombiano*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- ISTAS. (2020). *COVID-19. ¿Cómo afectan las actuales condiciones de trabajo a la salud de la población trabajadora en España?* Barcelona: CCOO.

La República. (16 de 02 de 2021). Obtenido de larepublica.co:

<https://www.larepublica.co/economia/la-caida-de-68-del-producto-interno-bruto-de-2020-fue-la-peor-de-la-historia-del-pais-3125632>

MINSALUD. (03 de marzo de 2021). minsalud.gov.co. Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/COVID-19_copia.aspx

OMS. (12 de mayo de 2021). <https://www.who.int>. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización mundial de la salud. (27 de 11 de 2021). Obtenido de OMS:

https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Parlamento Andino. (31 de 10 de 2021). Obtenido de parlamentoandino.org:

<https://www.parlamentoandino.org/images/actualidad/informes-COVID-19/Colombia/Principales-medidas-adoptadas-por-el-gobierno-colombiano.pdf>

Pérez Espinoza, M. J., Espinoza Carrion, C., & Peralta Mocha, B. (2016). *La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental; una visión tenible a futuro*. Revista Universidad y Sociedad.

Portafolio. (02 de 02 de 2021). Obtenido de portafolio.co:

<https://www.portafolio.co/economia/en-colombia-el-24-5-porciento-de-colombianos-tuvo-caida-de-sus-ingresos-en-2020-548738>

Portafolio. (25 de 03 de 2021). Obtenido de Portafolio.co:

<https://www.portafolio.co/economia/en-el-pais-cerca-de-4-7-millones-de-personas-tienen-un-plan-voluntario-de-salud-550400>

QuestionPro. (2021). questionpro.com. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

RTVE. (05 de mayo de 2021). rtve.es. Obtenido de

<https://www.rtve.es/noticias/20210511/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml>

Scade, J. (2012). *Responsabilidad social y sostenibilidad empresarial*. EOI Escuela de Organización Industrial.

Serrano, J. (2017). *Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de empresas en Bucaramanga*.

A. Anexo. Validación del Instrumento

Elaborado por: Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008) / Elaboración propia

PREGUNTA	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
5. ¿Ha tenido la posibilidad de trabajar remotamente desde que inicio la pandemia?	4	4	4	4	
6. ¿Qué tan preocupado se siente por contraer COVID-19 en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	
7. ¿Qué tanto ha aumentado o disminuido la carga laboral en su lugar de trabajo como consecuencia de la pandemia?	4	4	4	4	
8. ¿Cuál cree que es su percepción frente a su empleador sobre las incapacidades a causa del estar bajo sospecha de COVID-19?	4	3	3	1	Estructurar de una forma más clara la pregunta
9. ¿Han aumentado los despidos en su empresa a raíz de la pandemia por COVID-19?	1	1	1	4	No me es claro si el objetivo de la medición es evidenciar las afectaciones de la pandemia en el trabajador como lo mencionan en las otras preguntas, o lo que buscan es indagar el impacto en la empresa? Si, es indagar el impacto en la empresa hay que agregar más preguntas que se relacionen con esta.
10. ¿Se siente en riesgo de ser despedido de su lugar de trabajo a causa de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	
11. ¿Han disminuido sus ingresos (incluye bonificaciones extralaborales) a causa de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una leve relación con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la Dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Plantilla de calificación

PREGUNTA	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
1. ¿En qué sector económico trabaja usted?	4	4	4	4	
2. ¿En su trabajo tiene contacto directo con los clientes?	4	4	4	4	
3. ¿Ha tenido que ir a trabajar durante la pandemia teniendo síntomas tales como (tos, fiebre, dificultad respiratoria entre otros)?	4	4	4	4	
4. ¿Siente que ha tenido que trabajar sin la protección adecuada frente al COVID-19 en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	

VALIDACION DE CONTENIDO Y JUICIO EXPERTOS

Respetado(a) juez: Usted ha sido seleccionado(a) para evaluar el instrumento *Encuesta de Clima Laboral sobre el COVID-19*.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos del (de la) Juez	
Nombres y apellidos	Laura Coca Urueña
Formación académica	Psicóloga
Área de experticia	Recursos Humanos
Tiempo de experticia	3 años
Cargo actual	Docente
Institución	Fundación Universitaria Sanitas

Objetivo del juicio de expertos: Cuál es el objetivo?

Objetivo de la prueba: Cuál es el objetivo de la prueba, falta especificar sus dimensiones

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la Medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la Dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

¿Hay alguna o algunas dimensiones no evaluadas en el instrumento y que hacen parte del constructo? Sí__ No__

¿Cuál(es)?:

Observaciones generales:

_____ **O.E.K.V.** _____

Firma

Nombre: _____

CC: _____

Fecha de evaluación: _____

Referencia

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6. 27-36. Recuperado de: http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

PREGUNTA	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
5. ¿Ha tenido la posibilidad de trabajar remotamente desde que inicio la pandemia?	4	4	4	4	
6. ¿Qué tan preocupado se siente por contraer COVID-19 en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	
7. ¿Qué tanto ha aumentado o disminuido la carga laboral en su lugar de trabajo como consecuencia de la pandemia?	4	4	4	4	
8. ¿Cuál cree que es su percepción frente a su empleador sobre las incapacidades a causa del estar bajo sospecha de COVID-19?	1	1	1	1	No se comprende con la redacción que es lo que se quiere saber
9. ¿Han aumentado los despidos en su empresa a raíz de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	
10. ¿Se siente en riesgo de ser despedido de su lugar de trabajo a causa de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	
11. ¿Han disminuido sus ingresos (incluye bonificaciones extralaborales) a causa de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una leve relación con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la Dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Plantilla de calificación

PREGUNTA	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
1. ¿En qué sector económico trabaja usted?	4	4	4	4	
2. ¿En su trabajo tiene contacto directo con los clientes?	4	4	4	4	
3. ¿Ha tenido que ir a trabajar durante la pandemia teniendo síntomas tales como (tos, fiebre, dificultad respiratoria entre otros)?	4	4	4	4	
4. ¿Siente que ha tenido que trabajar sin la protección adecuada frente al COVID-19 en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	

VALIDACION DE CONTENIDO Y JUICIO EXPERTOS

Respetado(a) juez: Usted ha sido seleccionado(a) para evaluar el instrumento *Encuesta de Clima Laboral sobre el COVID-19*.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos del (de la) Juez	
Nombres y apellidos	Oscar Eduardo Kishimoto Vazquez
Formación académica	Licenciado en Psicología
Área de experticia	Recursos Humanos
Tiempo de experticia	6 años
Cargo actual	Analista RH
Institución	Corporativo Star

Objetivo del juicio de expertos:

Objetivo de la prueba:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la Medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la Dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

¿Hay alguna o algunas dimensiones no evaluadas en el instrumento y que hacen parte del constructo? Sí__ No__

¿Cuál(es)?:

Observaciones generales:

_____ **A.N.P.M** _____

Firma

Nombre: _____

CC: _____

Fecha de evaluación: _____

Referencia

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6. 27-36. Recuperado de: http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

PREGUNTA	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
5. ¿Ha tenido la posibilidad de trabajar remotamente desde que inicio la pandemia?	4	4	4	4	
6. ¿Qué tan preocupado se siente por contraer COVID-19 en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	
7. ¿Qué tanto ha aumentado o disminuido la carga laboral en su lugar de trabajo como consecuencia de la pandemia?	4	4	4	4	
8. ¿Cuál cree que es su percepción frente a su empleador sobre las incapacidades a causa del estar bajo sospecha de COVID-19?	1	1	1	1	No queda claro que información se quiere obtener de esta pregunta
9. ¿Han aumentado los despidos en su empresa a raíz de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	
10. ¿Se siente en riesgo de ser despedido de su lugar de trabajo a causa de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	
11. ¿Han disminuido sus ingresos (incluye bonificaciones extralaborales) a causa de la pandemia por COVID-19?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una leve relación con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la Dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Plantilla de calificación

PREGUNTA	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
1. ¿En qué sector económico trabaja usted?	4	4	4	4	
2. ¿En su trabajo tiene contacto directo con los clientes?	4	4	4	4	
3. ¿Ha tenido que ir a trabajar durante la pandemia teniendo síntomas tales como (tos, fiebre, dificultad respiratoria entre otros)?	4	4	4	4	
4. ¿Siente que ha tenido que trabajar sin la protección adecuada frente al COVID-19 en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	

VALIDACION DE CONTENIDO Y JUICIO EXPERTOS

Respetado(a) juez: Usted ha sido seleccionado(a) para evaluar el instrumento *Encuesta de Clima Laboral sobre el COVID-19*.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos del (de la) Juez	
Nombres y apellidos	Angélica Nallely Pérez Mendoza
Formación académica	Licenciada en Psicología
Área de experticia	Recursos Humanos
Tiempo de experticia	8 años
Cargo actual	RR HH
Institución	Corporativo Star

Objetivo del juicio de expertos:

Objetivo de la prueba:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la Medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la Dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

Anexo 1: VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y JUICIO EXPERTOS

Elaborado por: Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008) / Elaboración propia

¿Hay alguna o algunas dimensiones no evaluadas en el instrumento y que hacen parte del constructo? Sí No

¿Cuál(es)?: Revisar la pregunta 9 en comentarios se encuentra la observación

Observaciones generales:

Es importante que en el documento muestra cual es el objetivo de la medición y que dimensiones corresponde cada una de las preguntas, ya que dificulta un poco medir la suficiencia



Firma

Nombre: Laura Coca Urueña

CC: 1019119084

Fecha de evaluación: 26/05/2021

Referencia

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6, 27-36. Recuperado de: http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

B. Anexo Encuesta Clima Laboral

Encuesta de Clima Laboral sobre el COVID-19 (Sector Servicios) - Bogotá

La presente es una encuesta sobre como el COVID-19 ha afectado el clima laboral en la empresa en la que labora actualmente.

La metodología de esta encuesta fue tomada del estudio realizado por el Instituto sindical de trabajo ambiente y salud en Barcelona España en el 2020, el Informe se puede consultar en el siguiente enlace <https://bit.ly/2QvTOEt>

1. ¿En que sector económico trabaja usted?

- Servicios
- Otros

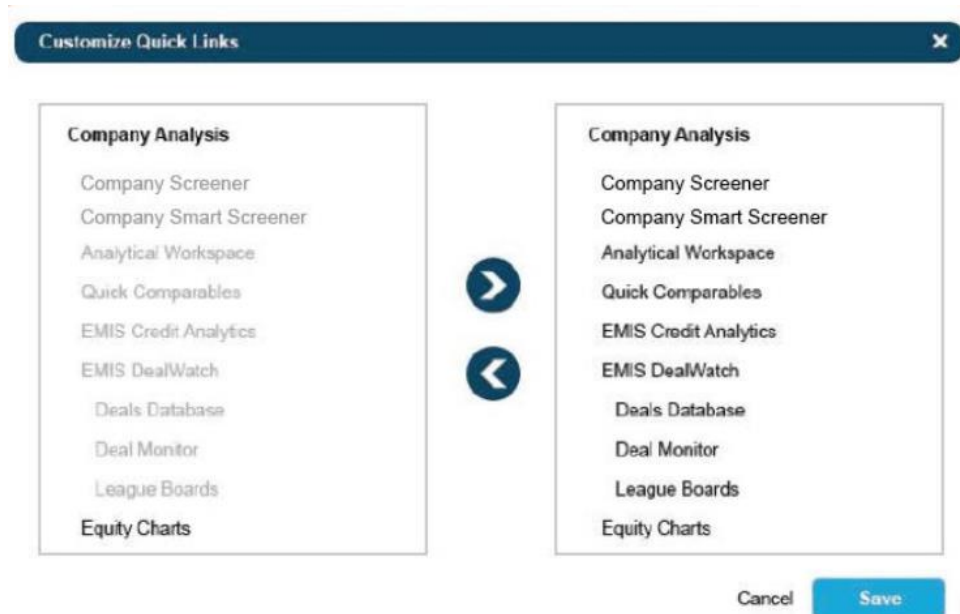
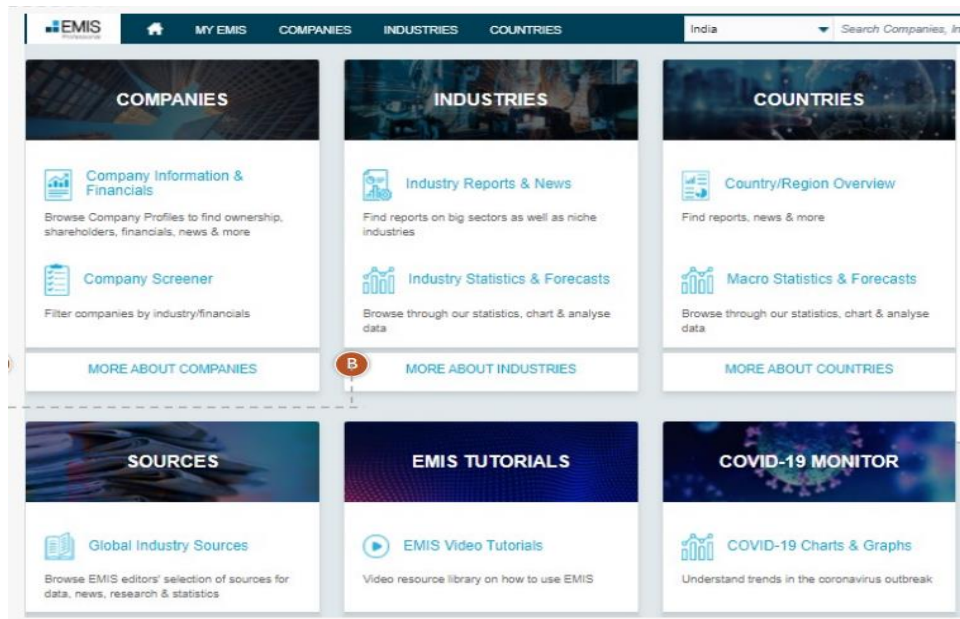
2. En que subsector del sector servicios trabaja usted


- Transporte
- Alojamiento y servicios de alimentación
- Actividades Financieras y de seguros
- Comunicaciones
- Administración publica y atención en salud

3. ¿En su trabajo tiene contacto directo con los clientes?

- Si
- No

C. Anexo Consulta de Información Financiera





Welcome Indian Institute of Manag...
(EMIS Profile Login)

[QUICK LINKS](#)

MY EMIS
COMPANIES
INDUSTRIES
COUNTRIES
ANALYSIS

HCL Technologies Ltd. (India)

[+ Add To MyCompanies](#)
[Report Builder](#)

Overview
Financials
News
Reports
Similar Companies
M&A Deals
EMIS Credit Analytics

Translate
PD

Corporate Information

Profile Updated: January 18, 2021

Full name: HCL Technologies Ltd.

Main Activities:
(NIC 2004)
[Switch to NAICS](#)

Software publishing (7221) ▲
Architectural and engineering activities and related technical consultancy[Test drilling in connection with petroleum and gas extraction is classified in class 1120, Research and development activities in division 73, Technical testing in class 7499 and Interior decorating in class 7499]. (7421) ▲
[...More >](#)

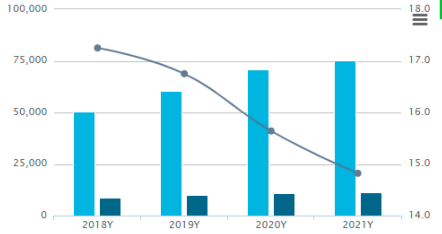
Main Products:
Technical & Software Development Charges, Computer (Business),
[...More >](#)

HCL Technologies Limited provides various services such as software-led IT Solutions, Remote infrastructure management, research and development, and Business Process outsourcing [...More >](#)

806, Siddharth,, 96, Nehru Place,

Financials

[Export](#)



Year	Revenue (Approx.)	Profit (Approx.)
2018Y	50,000	17.5
2019Y	60,000	16.5
2020Y	70,000	15.5
2021Y	75,000	14.5