



PLANTILLA DE TRABAJO DE GRADO

**EFFECTOS DEL CONFINAMIENTO POR EL COVID-19 DURANTE EL AÑO 2020 Y
REACTIVACIÓN DEL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA**

ESTUDIANTES

Luis Portillo

DIRECTOR

Jairo José Peña

**DIRECCIÓN NACIONAL UDCII
UNIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LA
INNOVACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**



Tabla de contenido

1. Resumen Investigativo	3
1.1. Summary of research	4
2. Introducción	4
3. Justificación	6
4. Estado de arte	8
5. Identificación del problema	10
5.1. Planteamiento del problema	10
6. Objetivo General Y Específicos	11
6.1. Objetivo general	11
6.2. Objetivos específicos	11
7. Marco Teórico	12
7.1. COVID-19, origen y evolución	12
7.2. La crisis del sector turístico	13
7.2. Crisis del sector turístico en Colombia	15
8. Marco Metodológico	19
9. Resultados y Análisis	20
10. Conclusiones y recomendaciones	30
11. Bibliografía citada	32



1. Resumen Investigativo

La epidemia mundial de coronavirus ocasionó efectos importantes en la economía global durante el año 2020, lo cual ha hecho que impacte negativamente en los diferentes sectores económicos, ya que el COVID-19 no es solo una emergencia para la salud pública, sino que también implica un choque económico tanto de oferta como de demanda, por ello se ve la necesidad de determinar el impacto del COVID-19 en el sector hotelero en Colombia. La investigación se desarrolló por medio de una revisión bibliográfica en la cual, críticamente, se analizaron los datos relacionados con el fenómeno de interés después de realizar una búsqueda en las principales bases de datos. En Colombia, el gobierno nacional tomó medidas a través de decretos para poder proteger sus sectores financieros y que el PIB no sea tan devastador para la economía del país entre ellas están los decretos 462, 397, 557 y 417; las alianzas entre secretarías departamentales y municipales generaron propuestas innovadoras para que la crisis en el sector hotelero se reactive de manera positiva para todos.

Palabras clave: COVID-19, Crisis económica, Sector hotelero



1.1. Summary of research

The global coronavirus epidemic caused important effects on the global economy during the year 2020, which has caused a negative impact on the different economic sectors, since COVID-19 is not only an emergency for public health, but also implies an economic shock of both supply and demand, which is why there is a need to determine the impact of COVID-19 on the tourism sector in Colombia. The research was developed through a bibliographic review in which, critically, the data related to the phenomenon of interest was analyzed after conducting a search in the main databases. In Colombia, the national government took measures through decrees to be able to protect its financial sectors and that the GDP is not so devastating for the country's economy, among them are decrees 462, 397, 557 and 417; alliances between departmental and municipal secretaries generated innovative proposals so that the crisis in the tourism sector is reactivated in a positive way for all.

Key words: COVID-19, Economic crisis, hotel sector.

2. Introducción

La crisis que ha generado a nivel mundial la propagación del COVID-19, ha tenido consecuencias negativas en todos los sectores de la economía, especialmente en el sector turístico y hotelero, dejando al descubierto una gran debilidad económica en el país, por cuanto no existen mecanismos alternativos para mitigar el perjuicio ocasionado por el aislamiento preventivo.

La parálisis de la actividad productiva, conllevó al drama de familias que derivan del sustento de las empresas hoteleras, considerado como un gran sector que aporta empleo y desarrollo por sus altos ingresos en las ciudades más turísticas, como es el caso de Santa Marta.



El confinamiento tomó por sorpresa al sector hotelero, ya que no hubo medidas preventivas para disminuir el daño económico ocasionado, teniendo en cuenta que la operación de los hoteles supera los 14,4 billones de pesos al año, lo que significa que por cada mes cerrado, se dejó de percibir alrededor de 1,2 billones de pesos (Latam, 2020).

Es la primera vez en la historia que el mundo enfrenta una situación como la actual, porque muchas veces y en diferentes épocas, las epidemias fueron sectorizadas y no hubo conexión de un pueblo a otro por las largas distancias por recorrer, lo cual dificultaba cualquier tipo de propagación de algún virus, porque ni siquiera la peste negra llevó a abarcar un 50% de la población mundial y se sectorizó en Europa (Virgili, 2012). Teniendo en cuenta que en la actualidad los modos de viajar son más eficientes que en ninguna otra etapa de la humanidad, la propagación del virus se hizo más acelerada, lo que causó pérdidas en todos los tipos de economía existentes, entre las que se encuentra la industria hotelera, ya que el turismo va de la mano de la aglomeración de personas.

Por esta razón, se hace indispensable la presente investigación analizar el efecto financiero sobre las pequeñas y medianas empresas, en adelante (PYMES) en el sector turístico en Santa Marta, en razón del confinamiento como consecuencia de la pandemia mundial generada por el virus Covid-19, específicamente en el sector hotelero en Santa Marta, con el fin de establecer la magnitud del daño ocasionado, la manera como se ha tratado de mitigar el mismo y cuáles fueron las alternativas como propuesta para poder contribuir con una salida ante la crisis económica que se vive en la actualidad.



En primer lugar se analizó la información específica en torno a los efectos producidos por la pandemia mundial generada por el Covid-19 en el sector turístico y hotelero en Colombia, posterior a ello, se caracterizó el comportamiento financiero durante el periodo del aislamiento preventivo en el sector hotelero de Santa Marta, a través de una entrevista y por último, se evaluó la reactivación económica en la ciudad de Santa Marta, después del aislamiento preventivo decretado por el gobierno nacional.

3. Justificación

Colombia se ha visto muy afectada por el Covid-19, sobre todo por la reducción del consumo, gracias a las cuarentenas obligatorias para evitar la propagación del Coronavirus. También se vio una reducción en la producción de bienes y servicios que se verá reflejada en el Producto Interno Bruto, en adelante (PIB) en el corto y mediano plazo. Pese a que el COVID-19 ha afectado a la mayoría de las empresas colombianas, uno de los sectores económicos más afectados por esta emergencia sanitaria fue el sector hotelero, quien ocupa el tercer lugar en vulnerabilidad del efecto del aislamiento preventivo, de acuerdo con el informe del Banco de la República (República, 2020).

En ese sentido, Santa Marta fue una de las ciudades más afectadas por el aislamiento, siendo la cuarta ciudad más visitada de Colombia, que depende en su mayoría, económicamente del sector hotelero, el turismo, el comercio, la actividad portuaria, la pesca y la agricultura.

Por esta razón, es importante analizar el efecto financiero que ha tenido el Covid-19 sobre las empresas que operan en esta ciudad, las cuales en su mayoría son PYMES, es decir, empresas



que tienen menos de 200 empleados y activos de hasta 30,000 salarios mínimos y que son parte del sector más relevante de la economía samaria.

De acuerdo con la publicación del Banco de La República, mencionada anteriormente, "Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto" (República, 2020), existen varios estudios que analizan el impacto del coronavirus en la economía, pero hay vacíos en cuanto al efecto del Covid-19 regional y sectorial. Pese a que el confinamiento ha sido similar en todo el territorio nacional, existen diferencias que pueden alterar el impacto del COVID-19 y el aislamiento preventivo.

Estas diferencias, pueden ser regionales; en cuanto a la estructura económica, nivel de informalidad laboral, interconexión entre sectores, dependencia de sectores más afectados y al mismo tiempo, diferencias sectoriales que hacen que el impacto del COVID-19 no sea homogéneo. Este es el caso del sector turístico, que a diferencia de algunos sectores no puede operar en línea, sino dependiendo de la dinámica en el turismo y la visita masiva por parte de personas que no viven en la ciudad de Santa Marta.

Por esta razón, dado el impacto que puede tener el sector turístico en el PIB de Colombia y en la ciudad de Santa Marta, es importante analizar los efectos que ha tenido este sector en sus finanzas dado el confinamiento obligatorio de cinco meses decretado por el gobierno nacional, para así conocer las consecuencias a largo plazo.



4. Estado de arte

La presente investigación se remite al análisis de la bibliografía relacionada con el tema de investigación, encontrada después de realizar la búsqueda de trabajos relacionados y que pueden ser de gran utilidad para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos:

Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia

(Arbelaez, 2020). La investigación realizada derivó en la presentación de un artículo científico, por medio del cual el autor se encargó de realizar un análisis de manera general, al impacto ocasionado por la pandemia mundial sobre el sector turístico a nivel nacional, concluyendo que se debe buscar la reactivación de la conectividad aérea, marítima y terrestre, incluyendo la transfronteriza, asegurando la protección de la salud de las personas, flexibilizando las políticas y mejorando las tarifas que ayuden a que la reactivación del sector sea acelerada pero también sostenible. Así mismo, se debe apostar y potenciar el ecoturismo en la nación, impulsando un turismo comprometido con la naturaleza y que respete las pautas internacionales de sostenibilidad.

Escenarios para la reactivación del sector turístico de Zipaquirá en el ambiente Covid-19

(Torres, 2020). En el proyecto de investigación realizado, se evidencia el análisis al sector turístico en el municipio de Zipaquirá. El proyecto tuvo como objetivo general “plantear posibles escenarios para la reactivación del sector Turístico de Zipaquirá en al ambiente COVID 19”, concluyendo que el escenario de éxito las empresas se acogen a las medidas del gobierno, realizan los protocolos de bioseguridad, reciben el apoyo del gobierno con recursos económicos, capacitación y alivios financieros. Así mismo, se estableció que se debe activar mecanismos de



implementación y comunicación de los ambientes seguros en cada empresa turística, sensibilizando a los viajeros para que estos recobren la confianza en el destino.

COVID-19: costos económicos en salud y en medidas de contención para Colombia (Mejía, 2020). El informe presentado por la Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo, realiza un análisis sobre el impacto que está sufriendo la economía mundial por la expansión del COVID-19, lo cual ha causado una interrupción en la actividad económica sin precedentes, porque para mitigar las muertes causadas por la enfermedad, las autoridades se han visto en la obligación de adoptar medidas para contener los contagios. Se analiza la manera como se ha respondido por parte del Estado para mitigar los impactos negativos de la crisis. En respuesta a esta problemática, se estima los costos económicos y se realiza un estudio de la manera como se pueden adoptar estrategias que suministren soluciones a los diferentes sectores de la economía más afectados.

Turismo: la turbulencia causada por la pandemia (UNIANDÉS, 2020). El informe presentado por parte de la Universidad de los Andes, hace una estimación en cifras estadísticas de la forma como el Covid-19 y las medidas de aislamiento preventivo han afectado la economía del sector turístico y hotelero, mencionando que por cada mes con medidas de cuarentena hay una pérdida de 1,2 billones de pesos en el sector hotelero del país, mencionando además sobre el colapso de las actividades turísticas y la fragilidad económica que sufren las regiones caribeñas, específicamente en Santa Marta más o menos de 25.000 a 30.000 empleos afectados por la crisis sanitaria.



Como se puede evidenciar, las crisis en el sector turístico y hotelero se han orientado hacia las etapas de análisis de la problemática y recuperación de los perjuicios económicos, pero también es necesario adoptar medidas para gestionar la crisis de una mejor manera en las etapas de reducción y preparación ante la problemática. Así no solo se favorece una mejor gestión de la crisis, sino que también se favorece la forma como se integran y cohesionan las entidades e instituciones del sector con unas políticas más eficientes y activas por parte del Estado, como responsable para cumplir con políticas públicas acordes a la recuperación de la economía. La creación de estrategias sistemáticas parece disminuir la catástrofe en tiempos de crisis.

Lo que se pretende lograr con este trabajo de investigación es evaluar el efecto financiero ocasionado por la crisis sanitaria COVID-19 en las PYMES del sector turístico y hotelero en Santa Marta, tomando como referencia la biblioteca de la UAN y el buscador de google académico en los cuales no fue encontrado un trabajo de tesis que se encuentre dirigido a los Efectos financieros del confinamiento por el COVID-19 para las PYMES del sector turístico y hotelero de la ciudad de Santa Marta.

5. Identificación del problema

5.1. Planteamiento del problema

Colombia se ha visto muy afectada por el Covid-19, sobre todo por la reducción del consumo, como consecuencia de las cuarentenas obligatorias para evitar la propagación del Coronavirus. Pese a que el COVID-19 ha afectado a la mayoría de las empresas colombianas, uno de los sectores económicos más afectados por esta emergencia sanitaria fue el turístico, que ocupó el



tercer lugar de mayor vulnerabilidad al efecto del aislamiento preventivo, de acuerdo con el informe del Banco de la República (República, 2020).

Por esta razón, se hace indispensable analizar el efecto que tuvo el confinamiento y la dinámica en el sector hotelero en Santa Marta, en razón de la pandemia mundial generada por el virus Covid-19, con el fin de establecer la magnitud del daño ocasionado, la manera como se ha tratado de mitigar el mismo y cuáles han sido las alternativas para contribuir con una salida ante la crisis económica que ha generado la pandemia.

5.2. Formulación del problema

¿Cuál ha sido la dinámica de la reactivación económica en el sector hotelero en la ciudad de Santa Marta, después del aislamiento preventivo decretado por el gobierno nacional durante el año 2020?

6. Objetivo General Y Específicos

6.1. Objetivo general

Analizar el efecto del confinamiento en el sector hotelero en Santa Marta, en razón de la pandemia mundial generada por el virus Covid-19 y la reactivación económica en la ciudad de Santa Marta.

6.2. Objetivos específicos

3.1. Analizar la información específica en torno a los efectos producidos por la pandemia mundial generada por el Covid-19 en el sector turístico y hotelero en Colombia.

3.2. Caracterizar el comportamiento financiero durante el periodo del aislamiento preventivo en el sector hotelero de Santa Marta, a través de una entrevista.



3.3. Evaluar la reactivación económica en la ciudad de Santa Marta, después del aislamiento preventivo decretado por el gobierno nacional.

7. Marco Teórico

7.1. COVID-19, origen y evolución

A través de la historia de la humanidad, han aparecido varias pandemias, como la “Peste Antonina” que se presentó en el imperio romano en los años 165 y 180 de nuestra era, luego del regreso de las tropas que habían estado combatiendo en el medio oriente, cobrando la vida de alrededor de 5 millones de personas (Prieto, 2020).

De igual forma, otra pandemia muy famosa fue la “peste negra” en Europa durante los años 1347 y 1352, dejando un saldo de un promedio de 200 millones de muertes (Lanaspa, 2006). A través de los últimos 30 años han aparecido varias enfermedades infecciosas de diverso origen, que han afectado gravemente la salud humana y animal, causando gran cantidad de muertes alrededor del mundo, convirtiéndose así en pandemias (Jiménez, 2013). De las más recientes preocupaciones para la comunidad internacional, fue la aparición de un virus que registró afectaciones respiratorias en los pacientes que padecieron la enfermedad, el cual emergió en China hacia el año 2002 y 2003, conocido como SARS, transmitido por los murciélagos y gatos domésticos, como posibles transmisores del virus (Santos, 2003).

Existen varios tipos de coronavirus, como por ejemplo el Síndrome Respiratorio Agudo y Grave, que en sus siglas en inglés se identifica como SARS-CoV2, el cual está causando en la actualidad el padecimiento COVID-19 (Prieto, 2020).

Existe mucha información falsa que circula a través de los diferentes medios, frente a la pandemia que se ha desatado a nivel mundial, causada por el COVID-19, mediante los cuales se indican datos que no tienen ningún sustento científico sobre la enfermedad infecciosa, así como las opiniones contradictorias sobre los posibles tratamientos (Laufer, 2020).

Lo cierto es que nadie conoce el alcance de la pandemia desatada por el nuevo Coronavirus, tal vez el mundo se enfrenta a lo que será reconocido como una de las peores enfermedades infecciosas que amenace la existencia de la humanidad. Hay muchos datos en la actualidad que no son suficientes para indicar la magnitud del brote, por cuanto existen personas infectadas que son asintomáticas, haciendo más difícil el seguimiento del brote del virus y su expansión en la población (Nemecio, 2020).

7.2. La crisis del sector turístico

El 31 de diciembre de 2019, se informó a la comunidad internacional el primer caso de COVID-19 en la ciudad de Wuhan (China). La enfermedad se comparó en un principio con una gripa común por la similitud de los síntomas, no obstante, en poco tiempo se conoció la peligrosidad que representaba y la rapidez con que se contagiaba la enfermedad. Ahora bien, desde que se conoció el primer caso reportado desde China, el aumento de contagios fue creciendo de manera exponencial, al igual que el número de muertes diarias a nivel mundial, siendo inconmensurable la cantidad de personas afectadas, teniendo en cuenta la poca efectividad en algunos países del número de pruebas realizadas y los controles sobre la población, toda vez que los gobiernos no tenían previsto la magnitud de requerimientos por parte de la población, solicitando ayudas para



mitigar el impacto ocasionado. El brote de la enfermedad ha tenido consecuencias sociales y económicas devastadoras. (Bustamante, 2020).

Teniendo en cuenta el concepto emitido por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMT), el turismo abarca el dinamismo de viajeros al visitar lugares diferentes a los de su residencia habitual, por un lapso de tiempo menor a un año, con propósitos diversos al de emplearse por parte de alguna entidad pública o privada local en el lugar visitado (Ministerio de Cultura de Colombia, 2020).

Cabe decir que el turismo es uno de los sectores más dinámicos en cuanto al empleo se refiere, así como del crecimiento económico de un país; pero durante el año 2020 el COVID-19 cambió tajantemente esto. El impacto generado en el sector ha sido de una envergadura sin precedentes, por lo que se adoptaron políticas encaminadas a mitigar el daño ocasionado en el sector hotelero, coordinadas a nivel internacional y nacional, en consulta con los gobiernos, los representantes de los empleadores y de los trabajadores y tomando en consideración las normas internacionales del trabajo de la OIT. Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) de la ONU, el turismo en el 2020 se redujo entre un 60 y un 80%, poniendo en peligro entre 100 y 120 millones de empleos. Se trata del peor resultado desde 1950 y el fin de un crecimiento sostenido desde el 2009. “Desafíos considerables persisten, empezando por la desconocida duración de la pandemia y de las restricciones de viajes, en un contexto de recesión económica global”, advirtió el organismo (Hernández, 2020).



7.2. Crisis del sector turístico en Colombia

La Real Academia Española (2020), ha indicado que la crisis desde el aspecto económico, es la “reducción en la tasa de crecimiento de la producción de una economía, o fase más baja de la actividad de un ciclo económico” (RAE, 2020).

En ocasiones las crisis económicas en los países se presentan por la falta de políticas apropiadas por parte de los gobiernos, que pueden verse inmersos en situaciones en las que no es posible obtener suficiente financiamiento para solventar las necesidades de los diferentes sectores económicos. Muchas de esas dificultades pueden acelerar las crisis, lo cual ocasiona una depreciación en el valor monetario de cada país, y la economía en general sufre impactos negativos que derivan en desempleo y pobreza (Fondo Monetario Internacional, 2007).

Por otra parte, existe una gran preocupación sin precedentes a nivel mundial, por cuanto la crisis global ocasionada por el COVID-19 está planteando grandes cambios en la sociedad, en la política y en la economía, con consecuencias que se reflejan día a día, transformando costumbres y usos por parte de los gobiernos que implementan políticas encaminadas a reducir el perjuicio económico causado por la enfermedad (Georgieva, 2020).

De acuerdo con el Banco de La República, “Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto” (República, 2020), existen varios estudios que analizan el impacto del coronavirus en la economía, pero hay vacíos en cuanto al efecto del Covid-19 regional y sectorial en Colombia. Pese a que el confinamiento fue similar en todo el territorio nacional, existen diferencias que pueden alterar el impacto del COVID-19 y el aislamiento



preventivo. Estas diferencias, pueden ser regionales; en cuanto a la estructura económica, nivel de informalidad laboral, interconexión entre sectores, dependencia de sectores más afectados y al mismo tiempo, diferencias sectoriales que hacen que el impacto del COVID-19 no sea homogéneo. También los efectos generaron un efecto negativo en el mercado laboral, con un aumento en las tasas de desempleo, por cuanto hubo disminución en los diferentes sectores económicos, lo cual influye en gran medida en las proyecciones de crecimiento económico del país, teniendo en cuenta que las importaciones y exportaciones de bienes han disminuido sin que signifique esto bienes de primera necesidad, pero sí tienen relación con el PIB.

La globalización económica ha producido, entre otros efectos, que las crisis de la economía tengan réplica a diferente escala en la economía de los Estados que participan de ella, y aunque los países latinoamericanos, o al menos de algunos de ellos, como el nuestro, han cimentado sus finanzas en términos que les permite defenderse de los embates de este efecto en cadena, en mayor o menor escala (Noguera, 2020).

La aparición del COVID-19 en Colombia, ocasionó que se tomaran medidas preventivas por parte del gobierno nacional que afectaron la economía interna, por cuanto muchas actividades económicas se suspendieron cuando se decretó el aislamiento preventivo obligatorio para evitar la propagación del virus y la emergencia sanitaria en todo el territorio, entre estas actividades el turismo.



La actividad turística asume hoy un papel socioeconómico excepcional en varios países líderes del mundo y es uno de los artículos líderes del comercio internacional. Desde un punto de vista económico, el turismo se expresa a través de los ingresos que genera, permite que la actividad turística se posicione como un sector clave para lograr el desarrollo local, permitiendo la mejora de las condiciones de vida de su población residente (Benseny, 2009).

El turismo se convierte en una alternativa interesante para desarrollar y estimular, al mismo tiempo por los sectores público y privado, repensar el cargo asumido o, a asumir en relación con la actividad turística actual o potencial a nivel local. De esta forma, la problemática del turismo y el territorio se plantea desde el estudio dialéctico turismo nacional y costero, basado en similitudes y diferencias turismo actual y potencial, generar propuestas de desarrollo y en el desarrollo turístico local y regional de Colombia, específicamente de la ciudad de Santa Marta.

El sector hotelero es uno de los más dañados en relación a la pandemia del Covid-19, según el Centro de Información Turística de Colombia (CITUR, 2021) “compuso el 3,82% del PIB Nacional para el año 2019 y presentó un porcentaje del 2,54% para el 2020”, lo que lleva a una reducción del 1,28%, cifra considerable teniendo en cuenta su impacto en términos de generación de empleo y considerando que más de la mitad del sector lo componen pequeños y medianos hoteles en Colombia, siendo estos los más afectados. ya que sus fondos son insuficientes para atravesar esta contingencia y soportar un cierre temporal o disminución de la capacidad de ocupación de la vivienda.



Según (Cortés & Landeta, 2013) “A medida que avanza la propagación del Covid-19 en Colombia, el Gobierno Nacional adopta medidas para la contención del virus que deja a su paso a la economía y en especial al sector turístico y hotelero, como uno de las grandes víctimas”. A raíz de estos escenarios, las entidades hoteleras tuvieron la necesidad de reinventarse para seguir compitiendo en el mercado; este es el caso de las nuevas alternativas de hospedaje que incluyen un nuevo objetivo en la mirada del huésped, ya que no basta con tener un descanso pleno, los hoteles ahora apuestan por brindar una serie de actividades innovadoras en las que el turista quede atrapado en su estancia y sea un referente de ocio y diversión para repetir o recomendar a otros esta experiencia, fomentando el empleo, el buen servicio y el dinamismo de la economía.

Para Ortiz (2013) estos factores han contribuido al restablecimiento de la demanda, pero cuestiones como los confinamientos parciales, selectivos y generales dificultan la tarea de captación de clientes, ya que estas medidas reducen los ingresos en las entidades hoteleras, poniendo otro revés a la situación que aqueja al mundo entero como consecuencia de la pandemia. Sin embargo, el cien por cien (100%) de los establecimientos no ha sido capaz de reinventarse debido a la infraestructura básica de sus instalaciones, que requiere de una importante remodelación o adecuación para ofrecer un nuevo servicio.



8. Marco Metodológico

Este estudio se realizará dentro del enfoque de investigación descriptiva, a través del análisis de los factores que ha influido en las pérdidas económicas en el sector turístico en la ciudad de Santa Marta, específicamente en el sector hotelero.

La información que se pretende abordar, se obtendrá a través de un método investigativo de revisión documental, con el fin de obtener información de los factores que inciden en el debilitamiento económico del sector turístico, originados por la pandemia mundial como causa del COVID-19, así como el análisis de cómo ha sido el acompañamiento por parte del Estado a quienes integran este sector y cuáles son las estrategias que se han implementado para salir de la crisis, teniendo en cuenta los países que ya han ido superando el problema paulatinamente.

La investigación descriptiva trata de identificar los factores de la población objeto de estudio, centrándose más en la pregunta “qué” en lugar del “por qué”, es decir, su propósito es describir una parte de la población, revisando cómo se produce algún fenómeno. Por lo tanto, hace referencia a la creación de preguntas y analizar los datos que se investigan durante el desarrollo del proyecto, llamándose, así como investigación observacional, por cuanto no se interfiere con los acontecimientos o las circunstancias, sino observar e informar sobre lo que sucede en el entorno de la población estudiada, sin influenciar (Shuttleworth, 2020).

9. Resultados y Análisis

Para analizar la forma como se llevó a cabo las operaciones comerciales del sector turístico y hotelero, se utilizó una encuesta virtual a las personas empleadas en los hoteles Hotel Jaba Nibue, Hotel Sierra Nevada, Hotel Casa Babel, Hotel Beautique Maree, Hostal Chunuu Minca, Restaurante Lulo Café Bar, Hotel Catedral Plaza, hotel Rodadero Plaza.

La encuesta se ha realizado de forma virtual, con el propósito de evitar el contacto y por ende, el contagio del virus COVID-19.

Tabla 1.

Hoteles analizados

Nombre	Cargo	Instrumento
Hotel Jaba Nibue	Administrativo	Encuesta
Hotel Sierra Nevada	Administrativo	Encuesta
Hotel Casa Babel	Recepción	Encuesta
Hotel Beautique Maree	Contabilidad	Encuesta
Hostal Chunuu Minca	Administrativo	Encuesta
Restaurante Lulo Café Bar	Recepción	Encuesta
Hotel Catedral Plaza	Administrativo	Encuesta
Rodadero Plaza	Administrativo	Encuesta

Fuente: Elaboración propia.

ANALISIS DE LA ENCUESTA

A continuación, se evaluarán los efectos financieros ocasionados por la crisis sanitaria covid-19 en las pymes del sector turístico y hotelero en santa marta.

Se ha podido evidenciar que efectivamente este sector ha sido el más golpeado en materia económica, siendo que fue uno de los últimos sectores en reactivar sus actividades, con base a la encuesta realizada se evidencia un cuadro donde se efectuó por cada una de las empresas cuales han sido los efectos causados por la crisis sanitaria.

Tabla 2.

Porcentaje de ingresos en los hoteles analizados en la ciudad de Santa Marta

NOMBRE EMPRESA	EFECTOS FINANCIEROS			
	SUSTENTABILIDAD	PORCENTAJE DE DISMINUSION DE INGRESOS	DESPIDOS	FINANCIAMIENTO
Hotel Jaba Nibue	Mayor aporte por parte de los socios	50%	Si	Si
Hotel Sierra Nevada	Ahorro propio de la empresa	50%	Si	Si
Hotel Casa Babel	Ahorro propio de la empresa	80%	Si	No
Hotel Beautique Maree	Suspensión de contratos	50%	Si	No
Hostal Chunuu Minca	Ahorro propio de la empresa	50%	No	No
Restaurante Lulo Café Bar	Ahorro propio de la empresa	50%	Si	No
Hotel Catedral Plaza	Ahorro propio de la empresa	60%	Si	Si
Rodadero Plaza	Mayor aporte por parte de los socios	50%	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

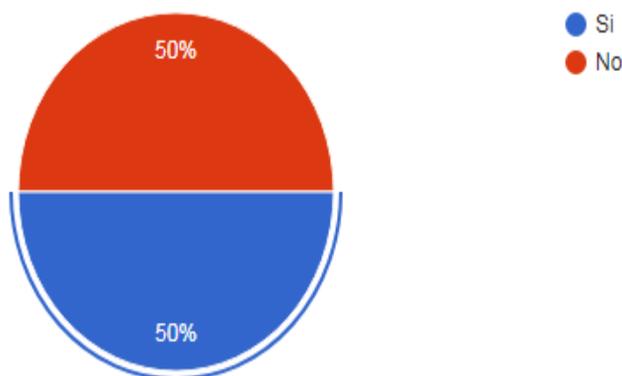
De conformidad con la información recopilada, se evidencia que pese a que el confinamiento ha sido similar en todos los sectores que componen el sector turístico y hotelero en Santa Marta, se vieron afectados más que todo en materia financiera ya que las empresas colapsaron, sufriendo un desequilibrio pese a que la situación no daba cabida para un mejor panorama; afectando así directamente el flujo de caja teniendo en cuenta que muchos no recibieron ingresos ni alivios por

parte del estado durante el tiempo de receso, sino que además tuvieron que incrementar sus obligaciones optando por créditos con entidades financieras para aliviar temporalmente la situación, en cambio otras empresas usaron ahorros propios y batallaron para sobrevivir en medio del cierre temporal, en la mayoría de los casos se presentaron despidos como método de alivio por las cargas económicas y obligaciones que no cesaron.

Pregunta: 1.

¿Durante el confinamiento ocasionado por la propagación del Covid-19, la empresa adquirió créditos con entidades financieras?

Número de respuestas: **8 respuestas.**



Fuente: Elaboración propia.

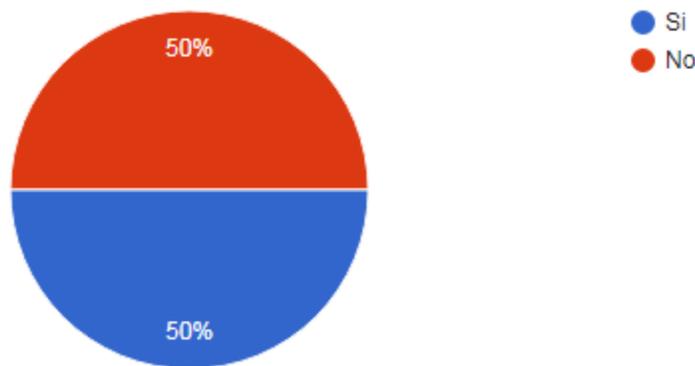
En este gráfico se puede observar, que fueron muchas las empresas que se vieron en la obligación de solicitar créditos para solventar sus necesidades, pero solo la mitad pudo acceder a esta ayuda temporal, mientras reabrían sus actividades comerciales.

Siendo la mitad de las empresas beneficiadas con los créditos como se observa en la encuesta realizada, son muchas las que en la ciudad no tuvieron más opción que despedir trabajadores y reducir gastos, porque las obligaciones que no daban espera continuaban demandando su compromiso con arriendos, servicios públicos, impuestos, pagos de salarios, entre otros.

Pregunta: 2.

¿La empresa recibió por parte del Gobierno Nacional beneficios o alivios económicos por el confinamiento ocasionado por el Covid-19?

Número de respuestas: **8 respuestas.**



Fuente: Elaboración propia.

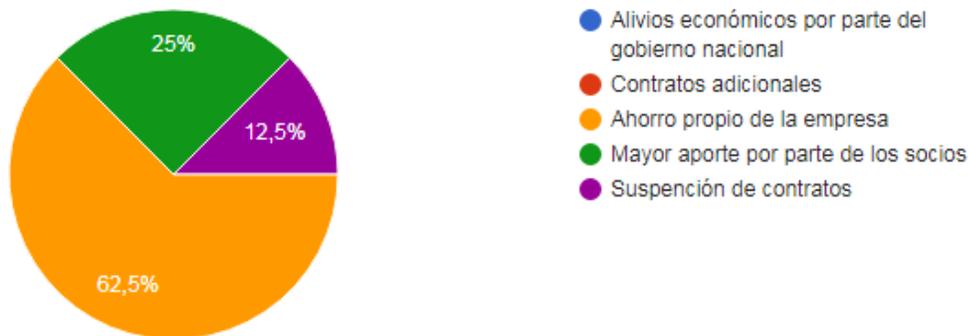
Se dio a conocer a través de los diferentes medios de comunicación, las quejas que presentaron muchos empresarios del sector turístico, porque no estaban recibiendo las ayudas prometidas por el presidente Duque, quien todas las tardes se reunía con su gabinete de ministros para tratar el tema de la crisis y como solventar las necesidades de los empresarios a través de las líneas de crédito.

No fue suficiente la ayuda, puede verse como se evidencia en este gráfico, que solo la mitad pudo acceder a los beneficios otorgados por parte del gobierno nacional. La crisis sanitaria disparó una oleada de solicitudes de créditos, donde las empresas que no pudieron acceder a las ayudas, manifestaron su queja porque al solicitar el crédito al banco, este se los negaba con el argumento que no se reunían los suficientes requisitos, a pesar del dinero disponible otorgado por parte del gobierno nacional.

Pregunta: 3.

¿Qué fuentes económicas ha utilizado la empresa para solventarse en medio del confinamiento ocasionado por la propagación del COVID-19?

Número de respuestas: **8 respuestas.**



Fuente: Elaboración propia.

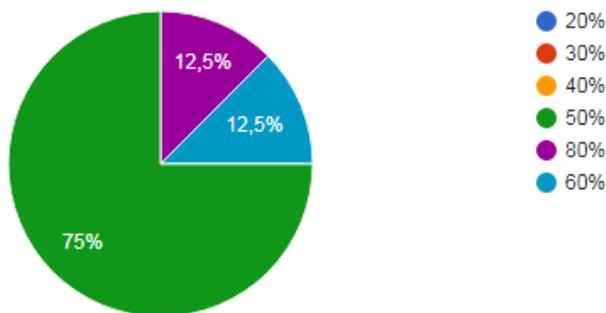
Puede verse en este gráfico, que un método utilizado por muchas empresas fue el de solventar sus necesidades a través de los fondos de ahorro disponibles. No puede evidenciarse mucha ayuda por parte del gobierno nacional y en varios casos, fue necesaria la suspensión de contratos de empleados debido a la falta de ingresos.

Teniendo en cuenta el gran número de solicitudes al sector financiero, los dineros para las pymes se entregaron en cuestión de días y por ende se agotaron con mayor rapidez. Esto explica que varias entidades hayan dejado de ofrecerlos a algunos solicitantes. Además, las entidades financieras negaron que se privilegie a las grandes empresas sobre las más pequeñas, argumentando que cada línea de crédito tiene un monto específico o cupo para cada tamaño. Pero la realidad demostró que efectivamente se beneficiaron las grandes empresas, como fue de conocimiento de todos a través de los diferentes medios de comunicación.

Pregunta: 4.

¿En qué porcentaje se vieron afectadas las finanzas de la empresa realizando una comparación con el periodo anterior?

Número de respuestas: **8 respuestas.**



Fuente: Elaboración propia.

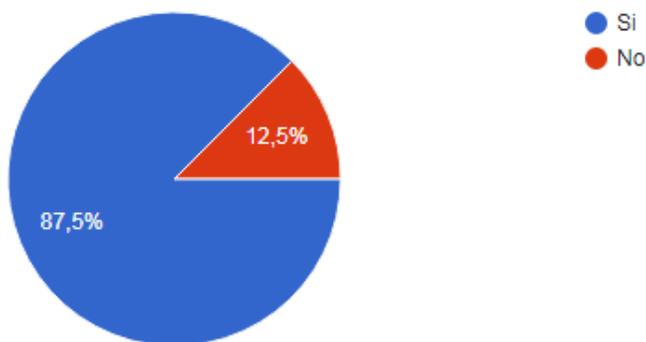
Es claro que la crisis causada por el COVID-19, ocasionó grandes repercusiones negativas en la mayoría de empresas turísticas y hoteleras. Puede verse en este gráfico que el cambio entre un

periodo y otro fue del 75%, lo cual es algo drástico al compararse con los ingresos obtenidos en la comparación del periodo anterior.

Pregunta: 5.

¿Se vio la empresa en la necesidad de despedir a los empleados por el confinamiento que genero el Covid-19?

Número de respuestas: **8 respuestas.**



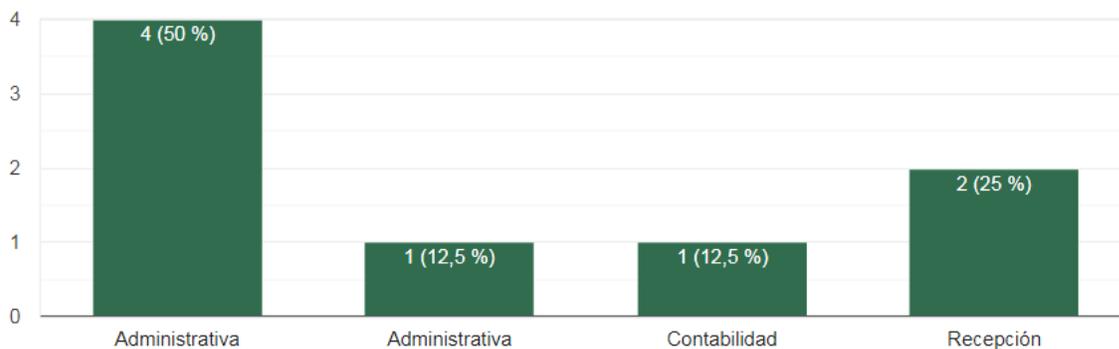
Fuente: Elaboración propia.

Es evidente en este gráfico, la cantidad de personas afectadas por la pandemia y sus efectos, debido al aislamiento preventivo, ya que la falta de ingresos generó el despido de trabajadores en uno de los sectores más golpeados por las crisis, el sector turístico y hotelero. Tan solo el 12,5% no tuvo la necesidad de despedir a sus empleados, recurriendo a los créditos otorgados por las entidades financieras o sus propios ahorros, con el fin de solventar sus necesidades.

Pregunta: 6.

La persona que respondió la encuesta pertenece a que área de la empresa:

Número de respuestas: **8 respuestas.**



Fuente: Elaboración propia.

Puede evidenciarse según los resultados obtenidos en las encuestas, como fue el comportamiento comercial desarrollado durante la etapa de aislamiento preventivo, teniendo en cuenta también los documentos recopilados, que son muchas las empresas hoteleras y turísticas que no recibieron créditos para mitigar el impacto negativo causado por la pandemia. Teniendo en cuenta las preguntas formuladas en la encuesta, el alivio económico en la mitad de las empresas encuestadas, no se recibió ayuda por parte del gobierno nacional, sino que dependieron exclusivamente de sus propios ahorros.

Ahora bien, por causa del impacto negativo causado por la pandemia, el 87,5% de los encuestados en el municipio de Santa Marta, manifestó que se vio en la necesidad de ajustar su economía, terminando el contrato de varios de sus empleados.



Los restaurantes, los bares, los hoteles y el turismo han sido los más afectados, pero para los trabajadores, es el sector informal, desde los vendedores ambulantes hasta los trabajadores domésticos y cualquier persona sin contrato, el que más ha sufrido.

Teniendo en cuenta los Decretos expedidos por el gobierno nacional y local, los hoteles siguieron funcionando, pero con estrictos protocolos de seguridad, con el fin de evitar la propagación del virus, teniendo presente que solo podían hospedar en sus instalaciones a personas que se encontraran exceptuadas bajo las actividades determinadas por los decretos que se expidieron durante la temporada de aislamiento preventivo.

También los efectos pueden generar un efecto negativo en el mercado laboral, con un aumento en el desempleo, por cuanto ha habido disminución en los diferentes sectores económicos, lo cual influye en gran medida en las proyecciones de crecimiento en el sector hotelero y turístico.

Las estrictas medidas de cuarentena empleadas como respuesta a la pandemia COVID-19, paralizaron por completo la industria del turismo en Santa Marta, desde el acatamiento del Decreto expedido por parte del gobierno nacional, obligando a todos los ciudadanos a acatar el aislamiento preventivo por causa del contagio que ha ocasionado el virus, interrumpiendo los medios de vida de millones de personas. La importancia económica del turismo de playa para muchos destinos llevó al gobierno a reabrir los sectores turísticos más frecuentados por los viajeros, tan pronto como disminuyó el número de casos de infección.

Cabe decir que se presentó una disminución significativa de ingresos, esto debido a las medidas de cierre tomadas por el gobierno nacional

El país se vio muy afectado por la propagación del COVID-19 y las medidas para mitigar el daño adoptadas por parte del gobierno nacional, sobre todo por la reducción del consumo, gracias a las cuarentenas obligatorias para evitar la propagación del Coronavirus. Junto a la reducción del consumo, también se vio una reducción en la producción de bienes y servicios que se verá reflejada en el Producto Interno Bruto, en adelante (PIB) en el corto y mediano plazo. Pese a que el COVID-19 ha afectado a la mayoría de las empresas colombianas, uno de los sectores económicos más afectados por esta emergencia sanitaria fue el turístico, quien ocupa el tercer lugar de mayor vulnerabilidad al efecto del aislamiento preventivo, de acuerdo con el informe del Banco de la República.

Muchas de las ciudades donde se concentra el turismo, se vieron muy afectadas por el aislamiento preventivo, como ha sido el caso de Santa Marta, la cual depende en su mayoría, económicamente del turismo, el comercio, la actividad portuaria, la pesca y la agricultura.

Por esta razón, se hizo indispensable analizar el efecto financiero que ha tenido el Covid-19 sobre las empresas que operan en esta ciudad, las cuales en su mayoría son PYMES, es decir, empresas que tienen menos de 200 empleados y activos de hasta 30,000 salarios mínimos y que son parte del sector más relevante de la economía samaria.



10. Conclusiones y recomendaciones

Se puede concluir, teniendo en cuenta la investigación desarrollada, que nadie puede prever las consecuencias económicas a largo plazo del brote de COVID-19, pero los países en desarrollo parecen ser los más afectados, aumentando la desigualdad internacional. A medida que las naciones desarrolladas priorizan sus propias economías, reorientan industrias clave y repensan los viajes e inversiones internacionales, los sectores industriales clave de Colombia (materias primas, construcción, servicios y turismo) podrían ver sus perspectivas a largo plazo alteradas de una manera inimaginable hace unos meses.

Los hoteles y establecimientos de alojamiento turístico no son más susceptibles al contagio que otros públicos establecimientos visitados por un gran número de personas que interactúan entre ellos y con los empleados. Sin embargo, son lugares donde los huéspedes permanecen temporalmente con una cercana convivencia y donde hay un alto grado de interacción entre huéspedes y trabajadores.

Los registros y salidas se deben realizar de forma virtual. Es necesario que antes de ingresar al hotel, haya una enfermera en la entrada, quien debe tomar la temperatura de los huéspedes. No se permite la entrada al hotel a ninguna persona con fiebre. Solo un huésped puede usar el ascensor a la vez. En caso de haber un afectado en un hotel, la persona puede estar aislada en una habitación de forma temporal, hasta la intervención de las autoridades sanitarias locales, y siempre teniendo presente que la habitación no se comparta con otros invitados. Tampoco se debe permitir la entrada de visitantes a la habitación ocupada por el huésped afectado.

Por otra parte, el sector del turismo debe estar preparado para cambios considerables en las demandas de los consumidores cuando se levanten totalmente las restricciones y la demanda de viajes regrese.

Las recomendaciones más frecuentes hasta el momento, es aprender de la crisis originada por el aislamiento, que en caso de volver a inhabilitarse las actividades hoteleras y turísticas, se deben tomar las medidas preventivas que permitan la estabilidad económica mientras dure el estado de prevención, hasta el momento de la reactivación de las actividades económicas del sector turístico y hotelero. Un ejemplo de ello, ha sido la disposición de un fondo de ahorros, del cual se puede retirar dinero y suplir las necesidades básicas para el mantenimiento del establecimiento, el cual debe actuar lo más económicamente posible, preparándose para la reapertura.

La dirección del hotel debe proporcionar acceso a servicios de limpieza y desinfección de la habitación ocupada por el enfermo, de acuerdo con plan de acción, tras la limpieza y desinfección.

De conformidad con los protocolos establecidos. En caso de que esto sea no es posible, la persona encargada del aseo en el hotel debe ser instruida para limpiar y desinfectar la habitación ocupada por el enfermo, después de la limpieza y siguiendo los protocolos de desinfección para habitaciones, y observando las medidas de protección personal.

Con la reactivación económica en su totalidad y con el alto índice de personas vacunadas, puede decirse que el sector hotelero se encuentra recuperando las pérdidas causadas durante el año 2020, aumentando el número de empleos que se había reducido de manera drástica.

Básicamente ha sido un alivio financiero la fluidez con la que se ha reactivado la economía y las finanzas del sector hotelero en la ciudad de Santa Marta, reportándose cifras positivas en materia de ingresos y por ende de contratación de personal.

11. Bibliografía citada

- "Seguimiento". (16 de junio de 2020). *Hoteles en Santa Marta reportan pérdidas de 600 mil millones de pesos durante la cuarentena*. Obtenido de seguimiento.co: <https://seguimiento.co/la-samaria/hoteles-en-santa-marta-reportan-perdidas-de-600-mil-millones-de-pesos-durante-la>
- Arbeláez, L. N. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia*. Bogotá D.C.: Universidad Católica de Colombia.
- Buj, A. (26 de Julio de 2020). *Venecia aprovecha la crisis para repensar su modelo turístico*. Obtenido de La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/internacional/20200726/482523105765/venecia-crisis-coronavirus-modelo-turistico.html>
- Bustamante, C. (16 de Abril de 2020). *El sector turístico durante la pandemia del covid-19, el impacto inmediato y la lenta recuperación*. Obtenido de Institución Universitaria



Colegio Mayor de Antioquia: <https://www.colmayor.edu.co/noticias/el-sector-turistico-durante-la-pandemia-del-covid-19-el-impacto-inmediato-y-la-lenta-recuperacion/>

- Colombia, U. E. (2020). *La crisis del turismo por el COVID-19*. Obtenido de Universidad Externado de Colombia: <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-tesis-del-turismo-por-el-covid-19/>
- Gutiérrez, M. (7 de Agosto de 2020). *El sector turístico se queda sin sus principales mercados extranjeros*. Obtenido de La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/economia/20200807/482694368832/espana-turismo-restricciones-viajes-covid.html>
- Hernández, M. C. (14 de Junio de 2020). *Viajar después del Covid-19: la pandemia le cambia la cara al turismo*. Obtenido de France 24: <https://www.france24.com/es/20200613-pandemia-cambia-cara-turismo>
- Latam, T. (24 de Abril de 2020). *El sector hotelero de Colombia en riesgo por el Covid-19*. Obtenido de travel2latam.com: <https://es.travel2latam.com/nota/59856-el-sector-hotelero-de-colombia-en-riesgo-por-el-covid-19>
- Mejía, L. F. (2020). *COVID-19: costos económicos en salud y en medidas de contención para Colombia*. Bogotá D.C.: Fedesarrollo.
- Mendonça, H. (2020). *La gestión de la pandemia del Gobierno de Bolsonaro erosiona la imagen internacional de Brasil*. Obtenido de El País:



<https://elpais.com/internacional/2020-07-13/la-gestion-de-la-pandemia-del-gobierno-de-bolsonaro-erosiona-la-imagen-internacional-de-brasil.html>

- Newsletter. (16 de Julio de 2020). *Análisis: ¿Cómo afectará la crisis turística a España, Francia e Italia?* Obtenido de Tecno Hotel News: <https://tecnohotelnews.com/2020/07/16/crisis-turistica-francia-espana-italia/>
- Pacho, L. (12 de Agosto de 2020). *Italia realizará pruebas de coronavirus a quienes lleguen de España.* Obtenido de El país: <https://elpais.com/economia/2020-08-12/el-gobierno-italiano-propone-a-las-regiones-hacer-pruebas-de-coronavirus-a-quienes-lleguen-de-espana.html>
- República, B. d. (7 de Mayo de 2020). *Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto.* Obtenido de Banco de la República de Colombia: <https://www.banrep.gov.co/es/impacto-economico-regional-del-covid-19-colombia-analisis-insumo-producto>
- Rivas, P. (7 de Junio de 2020). *El sector turístico, ante el fin de una época.* Obtenido de El salto, diario: <https://www.elsaltodiario.com/crisis-economica/sector-turistico-ante-fin-una-epoca-coronavirus>
- Shuttleworth, M. (2020). *Diseño de Investigación Descriptiva.* Obtenido de explorable.com: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Torres, C. V. (2020). *Escenarios para la reactivación del sector turístico de Zipaquirá en el ambiente Covid-19.* Bogotá D.C.: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.



- Tourism Economics. (2020). *Economist Perspectives*. Obtenido de [tourismeconomics.com: https://www.tourismeconomics.com/about/economist-perspectives-1/](https://www.tourismeconomics.com/about/economist-perspectives-1/)
- UNIANDES. (31 de Julio de 2020). *Turismo: la turbulencia causada por la pandemia*. Obtenido de Uniandes.edu.co: <https://uniandes.edu.co/es/noticias/turismo-en-turbulencia-continua-por-el-aislamiento>
- Virgili, A. (17 de agosto de 2012). *La peste negra, la epidemia más mortífera*. Obtenido de National Geographic: https://historia.nationalgeographic.com.es/a/peste-negra-epidemia-mas-mortifera_6280