

GRUPO DE INVESTIGACIÓN SICOFAS
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR ITFIP

Programa de Contaduría Pública

**Proceso de apropiación social del Conocimiento
para el fortalecimiento o solución de asuntos de
interés social**

Proyecto

**Análisis socio económico del sector hotelero del municipio del Espinal a partir de la
pandemia generada por el COVID 19 durante el período marzo de 2020 a junio de
2021.**

Investigadores

**María Camila Susa peña
Rosalba Molina Tamara
María Stella Caycedo Riaño
Isabel Ortiz Serrano
Robert Alexander Guzmán**



Este obra está bajo una [licencia de
Creative Commons Reconocimiento 4.0
Internacional](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

`
Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional`

JUNIO 2021

Resumen

El sector de prestadores de servicios hoteleros del municipio del Espinal Tolima ha sido duramente golpeado, puesto que la cuarentena prolongada generó cierres, la cancelación de festividades y en consecuencia la disminución de la ocupación y los ingresos. El proyecto de investigación se orientó a realizar un análisis de afectación socio económica del sector hotelero del municipio del Espinal Tolima a partir de la pandemia generada por el COVID 19. Lo anterior supuso, la realización de un proceso con un enfoque cuantitativo y tipo de investigación descriptiva. Para la recolección de la información, se trabajó muestreo, de tal manera que de un total de cincuenta y dos (52) prestadores, se trabajó con una muestra de 20 prestadores de servicios hoteles, a quienes a través de la técnica de encuesta se les aplicó un cuestionario estructurado con objetivo claro. Posteriormente, se realizó la tabulación, sistematización y análisis de información, con lo cual se construyó los resultados que se encuentran en el capítulo siete del documento.

Palabras claves: Hotel, prestador de servicios, pandemia, ocupación, hospedaje, sector hotelero.

Introducción

En Colombia, el turismo ha tomado gran relevancia como motor de desarrollo económico, cambiando su perspectiva en un mundo globalizado, donde la información está disponible, hecho que ha impactado en las preferencias de consumo de servicios turísticos y en consecuencia, ha obligado a cambiar la forma como se estructura los portafolios de servicios en las diferentes empresas que participan en la cadena de servicios turísticos. Ahora bien, como afirma Flavia Santoro, Presidenta de Procolombia; entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país: “El turismo es considerado el nuevo petróleo, es el segundo generador de divisas del país, después del sector minero-energético y es uno de los llamados a jalonar la economía y a despertar el interés de empresarios e inversionistas del mundo” (Santoro, 2021).

El proyecto de investigación inicialmente, busca realizar un proceso de caracterización de los prestadores de servicio, identificando debilidades y fortalezas y posibles alternativas que brinden a los prestadores de servicios hoteleros en el municipio del Espinal Tolima, la posibilidad de aprovechar los apoyos incluidos en la Ley 2068 del año 2020, entre las cuales se pueden encontrar: Medidas tributarias transitorias como la reducción del IVA en los tiquetes aéreos que pasan del 19% al 5% hasta el 31 de diciembre del año 2022, suspensión transitoria del pago de la sobretasa a la energía para los prestadores de servicios turísticos de los subsectores hotelero, alojamiento, eventos y parques y la reducción transitoria del impuesto al consumo al 0% (Mincomercio, 2020).

1 Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

La crisis mundial derivada del Covid-19, llevo a los países de todo el mundo a tomar medidas restrictivas y de confinamiento como respuesta a la emergencia sanitaria y sus implicaciones para la salud de las personas. En este sentido, de acuerdo a las cifras que presenta la ANDI, la movilidad mundial se redujo a su mínima expresión llegando a caer hasta en un 50% en abril. Todas estas medidas se tradujeron en un fuerte impacto sobre la actividad de operación de las empresas, la movilidad de las personas, la distribución de los productos, el abastecimiento de los bienes y servicios, es decir, en términos económicos se enfrentó una crisis doble, la de la oferta y la de la demanda, con características y posibles soluciones. (ANDI, 2020).

En Colombia, antes de la pandemia se proyectaba que el turismo ayudaría a dinamizar la economía del país y aportar 37,3 billones de pesos al PIB, según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; sin embargo, por el cese de operaciones en el año 2020, en el mundo esta es una de las actividades más golpeadas. (Universidad de los Andes Colombia, 2020). Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT). "Entre enero y mayo, el número de turistas internacionales cayó en un 56 % respecto al año 2019. 300 millones de pasajeros menos que en el mismo periodo del año anterior". (Universidad de los Andes Colombia, 2020).

La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) presentó los datos finales del año 2020, el peor año en la historia de hotelería de Colombia, como consecuencia de la pandemia de COVID-19. La ocupación promedio de los doce meses fue del 21,18%, lo que significó un verdadero derrumbe frente el año 2019 récord. Pese a ello, cerró diciembre por encima del 31% y avanza en una muy lenta recuperación. Gustavo Toro, presidente ejecutivo de Cotelco, aseguró: "La crisis generada por la expansión del COVID-19 a nivel mundial y, por supuesto, su repercusión en Colombia ha dejado al descubierto la fragilidad del sector turístico y hotelero ante eventos de esta magnitud, traducido en una parálisis de su actividad productiva y, con ello, el drama de miles de familias que derivan su sustento de esta actividad". (HOSTELTOUR LATAM, 2021).

El sector hotelero, como consecuencia de la crisis derivada por la pandemia, terminó 2020 con una lenta recuperación. Según un informe de La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) la ocupación se ubicó en 28,84% en noviembre, tras registrar 3,2% en el segundo trimestre del año, y los empresarios esperaban una mejoría en diciembre y enero, sin embargo, esto se retrasará debido a las restricciones de movilidad para contener el segundo pico del nuevo coronavirus. (Vargas Vega, 2021).

El sector de prestadores de servicios hoteleros del municipio del Espinal Tolima ha sido duramente golpeado, puesto que la cuarentena hizo que se cancelara la realización de eventos como la celebración de cumpleaños del municipio del Espinal que tradicionalmente se realiza el 3 de abril de cada año, que genera la visita por parte de población flotante al mismo para participar en concursos musicales, serenatas en el parque principal y

ceremonias litúrgicas. Cada una de estas celebraciones atrae el turismo y con ello se estimula la economía local, puesto que cada uno de los prestadores de la cadena de turismo tiene la oportunidad de ofrecer sus bienes y servicios, realizar procesos de comercialización y en consecuencia generar ingresos.

La cuarentena obligatoria, obligó a un cierre total de actividades y exigió a la cancelación de las diferentes ferias y festividades programadas. Precisamente, entre las celebraciones que no fue posible realizar se encuentran: El día nacional de la lechona, celebrada el 29 de junio de cada año, las Fiestas de San Pedro, celebraciones que atraen turistas al municipio del Espinal a participar de las mismas desde el 29 de junio hasta el 2 de julio de cada año y cuya visita, permite un proceso de reactivación de la economía. Otro evento que se canceló, fue El festival del Río y el Mohan, que se lleva a cabo el 8 de agosto de cada año, la feria de exposición de maquinaria agrícola e insumos, eventos deportivos y el festival del Bunde que se realiza entre el 4 y 6 de diciembre cada año. La cancelación se deriva de un prolongado período de cuarentena, que generó limitaciones a la movilidad y con ello, disminución de la llegada de turistas y en consecuencia disminución de la tasa de ocupación hotelera, así como una afectación socioeconómica sin precedentes y cuyo impacto no ha sido estimado a la fecha.

Así durante el año 2020 el municipio del Espinal no fue ajeno a la crisis mundial, la extensa cuarentena afectó indudablemente a todo el sector hotelero, haciendo imposible la realización de su actividad económica tradicional, hecho que afectó el cubrimiento de sus necesidades básicas y llevó a muchos al cierre temporal y en algunos casos permanente; afectando a familias y en general los indicadores de desarrollo económico y social del municipio.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Analizar la afectación socio económica del sector hotelero del municipio del Espinal Tolima a partir de la pandemia generada por el COVID 19 durante el periodo comprendido entre el mes de marzo de 2020 a junio de 2021, para plantear estrategias que coadyuven en la reactivación económica del sector hotelero del Municipio.

2.2. Objetivos específicos

Identificar el sector hotelero del municipio del Espinal a partir de la pandemia generada por COVID 19 durante el periodo de marzo de 2020 y junio de 2021, para plantear estrategias que coadyuven en la reactivación económica del sector hotelero del Municipio.

Describir las afectaciones socioeconómicas generadas en el sector hotelero del municipio del Espinal a partir de la llegada del COVID 19 durante el periodo comprendido

entre el mes de marzo de 2020 y marzo de 2021, para plantear estrategias que coadyuven en la reactivación económica del sector hotelero del Municipio.

Determinar los impactos socioeconómicos de las afectaciones generadas en el sector hotelero del municipio del Espinal como consecuencia de la pandemia del COVID 19 durante el periodo comprendido entre el mes de marzo de 2020 y marzo de 2021.

Plantear estrategias socioeconómicas que coadyuven en el proceso de reactivación económica del sector hotelero del Municipio.

3. Justificación

La actividad turística del departamento del Tolima, se ha visto beneficiada de su cercanía con los principales centros urbanos nacionales; debido a que es un paso obligado en los caminos que unen a Bogotá, con el Occidente del país. Esto permitió, un desarrollo espontaneo de destinos como Melgar, Prado, Honda y Municipios aledaños (FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA, 2012). Precisamente algunos municipios han fortalecido su oferta turística aprovechando su cercanía con la ciudad de Bogotá, brindando dentro de sus portafolios el acceso a turismo natural, acuaturismo, agroturismo y turismo cultural. Por otro lado, las festividades siempre atraen turistas, lo que hace necesario que se trabaje por el fortalecimiento, la promoción y la planificación turística, mediante la formulación y ejecución de proyectos de inversión que mejoren la competitividad turística del departamento. (FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA, 2012).

El año 2020, se convirtió en un hito histórico a nivel mundial, debido a la pandemia generada por el COVID-19 y el consecuente alto que tuvo que hacer la economía para enfrentar la crisis sanitaria. El sector turismo no ha sido ajeno a esta situación, precisamente los datos más recientes según la Organización Mundial del Turismo (2021): Los destinos recibieron 900 millones menos de turistas internacionales entre enero y octubre del año 2020, frente al mismo periodo del año 2019. Esto se traduce en una pérdida de 935.000 millones de dólares estadounidenses en ingresos por exportaciones del turismo internacional; una pérdida diez veces superior a la que se produjo en el año 2009 como consecuencia de la crisis económica mundial (OMT, 2021).

En Colombia, de acuerdo con cifras de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes (ANATO), los departamentos del país que se vieron altamente afectados por dejar de recibir el mayor número de turistas extranjeros son Bogotá-Cundinamarca, Nariño, Bolívar, Antioquia, Valle del Cauca y San Andrés y Providencia. (Camacho & Vanegas, 2020). Ahora bien, El gasto per cápita de un turista extranjero en Colombia ha venido cayendo desde el año 2015. Sin incluir gastos en tiquetes aéreos internacionales, el año pasado el promedio de gasto de un turista extranjero en Colombia fue de 1.734 dólares por viaje. Asumiendo este mismo valor de gasto per cápita, se podría esperar un ingreso por exportaciones de turismo entre enero y mayo del año 2020 de 1,53 billones de dólares. Esto representa una pérdida esperada de 5,3 billones de dólares, con respecto a lo que produjo el turismo en el año 2019. Esta pérdida es equivalente a 20,1 billones de pesos, que podría representar el 1,5 por ciento del PIB de Colombia del año 2020 (Camacho & Vanegas, 2020).

El departamento del Tolima, se ha visto afectado por la crisis sanitaria derivada de la pandemia, puesto que la prolongada cuarentena con el consecuente cierre total de las actividades turísticas, deja un panorama nefasto en el sector en general y el hotelero, según COTELCO la tarifa promedio disminuyó a nivel nacional en un 17,42%; y la rentabilidad (Revpar) bajó un 52,8%, siendo el peor año en la historia de la hotelería de Colombia, como consecuencia de la pandemia de COVID-19, lo que significó un verdadero derrumbe frente a del año 2019 récord (HOSTELTOUR LATAM, 2021). Ante unas cifras generales desalentadoras, las autoras deciden realizar el presente proyecto de investigación que se orienta a conocer la situación generada en el sector hotelero en el municipio del Espinal Tolima, como consecuencia de la pandemia durante el mes de marzo del año 2020 y marzo de 2021, iniciando por un proceso de descripción de las afectaciones socioeconómicas generadas en el sector hotelero del municipio, para posteriormente establecer los impactos socioeconómicos generados como consecuencia de la pandemia y finalmente plantear estrategias que permitan la reactivación económica del sector hotelero.

Finalmente, el presente proyecto realiza el análisis económico de las afectaciones que han tenido que enfrentar los prestadores de servicios del sector hotelero del municipio del Espinal, identificando el impacto en los diferentes indicadores de gestión de las organizaciones, brindando una perspectiva de la situación socioeconómica de un sector tan golpeado por la crisis sanitaria derivada del COVID-19. En este sentido, el proceso de análisis socioeconómico permite establecer el estado del sector, de cara a competir en una nueva realidad del turismo a nivel mundial donde según Natalia Bayona, la innovación y la sostenibilidad deben convertirse en la 'nueva normalidad', ya que se debe aprender de los errores que se venían cometiendo y que generaban fenómenos como el sobre turismo, deficiente calidad en la prestación de servicios, aglomeraciones, descuido del usuario de servicios, etc. Este es el momento para repensar el tipo de turismo y cambiarlo por uno más sostenible, que sea responsable y tenga un impacto social positivo en las comunidades (Mincomercio, 2020).

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

4.1.1. Turismo

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades de visitantes en lugares distintos al de su residencia habitual, durante un periodo de tiempo menor a un año, y con un propósito distinto al de ser empleado por una entidad residente en el lugar visitado. (Camacho & Vanegas, 2020). En realidad, el hombre desde sus orígenes ha tenido la necesidad de desplazarse con el fin de satisfacer necesidades básicas, reunirse en eventos para socializar, comercializar; etc. Precisamente en la definición adoptada por la OMT, se involucran características importantes del concepto como son la introducción de elementos motivadores del viaje, la acotación de

temporalidad, mediante la cual se señala un período de tiempo, la delimitación de la actividad desarrollada antes y durante la estancia. Así mismo, involucra la localización de la actividad turística como algo que se realiza fuera del entorno habitual, asociado a su lugar de residencia (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2018).

El turismo involucra el concepto de destino turístico, entendido este último de acuerdo a lo que afirma la OMT como: Un destino turístico es un espacio físico con o sin límites administrativos y / o analíticos en el que un visitante puede pasar la noche, siendo una unidad básica de análisis del turismo (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2020). Ahora bien, según la OMT citada por González, el destino turístico es un lugar en diferentes escalas, en el que los turistas realizan como mínimo una pernoctación. El destino incluye productos turísticos, tales como recursos y atracciones turísticas o servicios complementarios, su gestión queda sujeta espacialmente a las fronteras administrativas y físicas que lo delimitan, mientras que su competitividad depende de la imagen y la percepción que es capaz de generar (p. 8).

Para desarrollar actividades de turismo, se hace necesario estructurar un el sistema turístico que de acuerdo con lo que indica (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2018) es La actividad turística es el resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos (p. 47). Siendo cuatro elementos básicos: La demanda entendida como el conjunto de consumidores de bienes y servicios turísticos, la oferta constituida por el conjunto de organizaciones involucrados en la entrega de la experiencia turística. El espacio geográfico, siendo el lugar donde converge la oferta y demanda, así como donde se sitúa la población residente y finalmente, los operadores de mercado que son las empresas que median y relacionan la oferta y demanda turística (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2018).

Ahora bien, se hace pertinente indicar que el desarrollo del turismo ha estado estrechamente relacionado con la evolución de los medios de transporte, puesto que el concepto de turismo implica el desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2018). Según Burkart y Medlik (1981), citado por la OMT, el sistema de transporte puede ser analizado en función a tres partes: El medio, entendido como las rutas aéreas controladas, rutas marítimas, canales, carreteras, vías de ferrocarril y autopistas. El vehículo, que incluye aviones, barcos, trenes, autobuses, vehículos privados. Las terminales que implica considerar los aeropuertos, puertos, estaciones de trenes, estaciones de autobuses, garajes y aparcamientos (p. 114).

Ciertamente, de acuerdo a lo que afirma (González, 2012): La naturaleza de la actividad turística es el resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente (p. 67). Precisamente, existen modelos teóricos que pretenden explicar las transformaciones que se dan en los destinos turísticos entre los cuales se encuentran: El modelo evolutivo y funcional de Miossec, el modelo evolutivo del ciclo de vida de Buttler, el modelo evolutivo de Chadeffaud y el modelo evolutivo de Gormsen.

4.1.2. Tipos de turismo

De acuerdo (Ledhesma, 2018): Turismo es todo el espectro que se genera a partir de la idea y/o de la acción que implica el desplazamiento de los seres humanos a un lugar diferente al de su residencia con posibilidades recreativas, es decir, con intenciones de descanso, diversión y/o contacto con el destino receptor (p. 1). Teniendo en cuenta esto, Ledhesma, presenta una clasificación de los tipos de turismo según el objetivo del turista, se pueden practicar de forma simultánea y conllevan a la par la búsqueda del descanso, la diversión y sobre todo el contacto con nuevas experiencias (Ledhesma, 2018).

En este sentido, Ledhesma afirma que el turismo corporal implica una experiencia centrada en el cuerpo de turista. Mientras que el turismo intelectual se centra en los procesos intelectuales y sensoriales del sujeto y/o turista. Por otro lado, el turismo material se orienta a una experiencia turística que le permita la posesión de objetos mediante la implementación de procesos de intercambio. Por su parte, el turismo ambiental, hace énfasis en el accionar turístico e implica una estrecha relación con el entorno y la relación con las comunidades, familias, amigos, etc. A continuación, se presenta la clasificación de Ledhesma, donde se muestra en forma concreta los tipos de turismo propuestos.

Ilustración 1. Tipos de turismo, según Ledhesma

Tipos de turismo según el objetivo del turista:			
1	Corporal	De salud	Médico De bienestar
		De gestación	De parto Abortivo
		Sexual	
		Activo	De aventura Deportivo
2	Intelectual	Religioso	
		Educativo	Artístico/patrimonial Congresos y ferias Idiomático Científico
		Gastronómico	
		Virtual	
3	Material	De transferencia	De compras De venta De canje
		De negocios	
		Empresarial	
		De lujo	
4	Ambiental	De naturaleza	Responsable Recreativo Negativo
		Social	Etnográfico Solidario Rural De Celebraciones
		De la muerte	Del dolor Del Terror Suicida
		Del universo	Astronómico Espacial

Fuente: (Ledhesma, 2018, p. 6)

Por su parte la Organización Mundial del Turismo, hace una clasificación sencilla la cual se presenta a continuación:

4.1.3. Hotelería

La hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento, lo comprenden todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras modalidades. Mediante un precio fijado con anterioridad, con o sin servicios complementarios y se puede clasificar, según el confort y el lugar donde se encuentren, como hoteles de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella (Miranda Realpe & Miranda Realpe, 2018, p.13). La historia de la humanidad generó la

necesidad de que fueran creados los hoteles, en primera instancia gracias al surgimiento de la primera revolución industrial, lo que genera el desplazamiento masivo de las personas para realizar procesos de comercialización, vacaciones de las clases más adineradas; con lo cual se puede afirmar surge el la hostelería (Miranda Realpe & Miranda Realpe, 2018).

En este contexto, surge el concepto de hotel, palabra utilizada por primera vez en Francia, la cual proviene del latín “hospes” que significa persona alojada, y de la palabra en latín “hospitium” que significa hospitalidad. Este término fue sustituyendo al de taberna y posada, que tradicionalmente eran empleados para brindar servicios de hospedaje a los viajeros. Debido a la influencia de francesa en los cambios sociales, el concepto de hotel se generalizó en los demás países (Universidad América Latina, 2001).

Según la Universidad América Latina (2001), se define hotel como un establecimiento de carácter público, estinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y que persigue tres grandes objetivos: Ser una fuente de ingresos, ser una fuente de empleos y dar un servicio a la comunidad (p. 18). Ahora bien, según la Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo), se entiende por establecimiento Hotelero o de Hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar servicio de alojamiento no permanente, inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje (p. 31).

Según la Universidad América Latina (2001), el hotel puede clasificarse en cuatro modalidades: Por el tamaño, por la modalidad comercial de trabajo, por la categoría y por la forma de agrupación (p. 19). A continuación se presenta un cuadro resumen que sintetiza la clasificación general y sus características.

Tabla 1. Clasificación general hotel

Clasificación	Tipo	Características
Según el tamaño	Pequeños	Posee hasta 50 habitaciones, pero esto varía según el país. La administración es familiar y la contabilidad se realiza fuera de la empresa. La cantidad de personal depende de la categoría y los servicios que se ofrecen.
	Medianos	Posee hasta 150 habitaciones, usualmente tiene gerentes profesionales. Dado el tamaño la organización establece departamentos diferenciados (administración, contabilidad, servicio al cliente, etc.).
	Grandes	Poseen más de 150 habitaciones, su administración es compleja y normalmente, refleja dos áreas: Administración y operaciones. Su categoría suele ser alta, brindando un portafolio de servicios variado.
Según la modalidad comercial de trabajo	Comerciales o de ciudad	Ubicados en centros urbanos, de estructura vertical, gran capacidad de alojamiento, servicios dirigidos principalmente a viajeros de negocios.
	Vacacionales	Ubicados generalmente en playas y montañas, capacidad de alojamiento ajustado al flujo de turistas y servicios dirigidos a éstos. El fin principal es la recreación, deportes, excursiones, baile y demás servicios afines.

	Cercanos a aeropuertos	Ubicados cerca a grandes aeropuertos internacionales, adaptan sus servicios a la clientela, principalmente ejecutiva.
	Suites	Ofrecen servicios orientados a brindar comodidad, adaptando a servicios para ejecutivos.
	Residenciales	Dirigidos a clientela especial, denominados huéspedes residentes con periodos de estancia prolongados. Las habitaciones poseen pequeña cocina.
	Aparta-hoteles	Habitaciones tipo apartamento, dirigidos a satisfacer necesidades de familias, ofreciendo comodidades como cocina, lavadora y secadora de ropa.
	De servicios mínimos	Ofrecen cama y desayuno, tamaño pequeño, atención personalizada.
	De tiempo compartido	Se contrata una estancia, por la cual se paga un valor anual y esto le brinda el goce de un tiempo vacacional al año.
Según la categoría	Por estrellas	Una, dos, tres, cuatro y cinco (a medida que aumenta el número de estrellas, aumenta su categoría)
	Por clave de letras	AA, A, B, C y D.
	Por vocablos afines	Lujo, primera categoría, categoría turística, segunda categoría A y segunda categoría B.
Según la forma de agrupación	Independientes	Estos establecimientos no guardan ningún tipo de relación con otros establecimientos y, en general, son propiedad de un solo individuo o de una familia.
	De cadena	Formadas por enormes empresas que poseen o administran grandes hoteles en distintos lugares, o por asociaciones de hoteles independientes que buscan con este sistema una mutua ayuda

Fuente: Elaboración propia. Nota: Información tomada de (Universidad América Latina, 2001).

Existen otro tipo de establecimientos de hospedaje que brindan el servicio, ofreciendo ciertas particularidades. A continuación, se presenta la clasificación:

Tabla 2. Clasificación otros establecimientos de hospedaje

Clasificación	Características
Albergue	Son establecimientos de hospedaje económico, sobre todo destinados a jóvenes. Por lo general son estatales o propiedad de asociaciones civiles o educativas y brindan habitaciones compartidas, con baños compartidos y, a veces, algún servicio de alimentos y bebidas.
Bungalows	Son construcciones independientes, en general de una sola planta, con instalaciones completas. Abundan en zonas vacacionales y poseen edificios centrales para la administración, restaurante, etcétera.

Cabañas	<p>Son similares a los bungalows, pero las construcciones son siempre de madera. Abundan en zonas de playa, de cacería y pesca, y de montaña.</p> <p>Su mobiliario y equipamiento es limitado y rústico.</p>
Campamentos o campos turísticos	<p>Son terrenos al aire libre con espacios destinados a casas rodantes o carpas (tiendas de campaña). En la mayoría hay baños comunes con todas las comodidades, luz eléctrica y servicios limitados de alimentos y bebidas.</p>
Casas de huéspedes	<p>Muy comunes en zonas turísticas donde en temporada alta no alcanza la capacidad hotelera. Son habitaciones con o sin baño privado que forman parte de residencias. En algunos países están prohibidas, ya que compiten deslealmente con los demás establecimientos de hospedaje, al no pagar ningún tipo de impuestos.</p>
Club crucero	<p>Mediante la modalidad de tiempo compartido se han extendido (sobre todo, en el Caribe), y sus miembros pueden disponer de camarotes durante una semana (como mínimo) por determinada cantidad de años. Son establecimientos agropecuarios que han adaptado sus lujosas residencias para convertirse en lugares de alojamiento con todas las comodidades y servicios, y brindan al huésped la posibilidad de conocer y participar en sus actividades. Son muy comunes actualmente en países, como Uruguay y Argentina, y reciben público de todo el mundo.</p>
Estancias	<p>Son pequeños establecimientos, ubicados en pequeñas ciudades, que ofrecen excelentes servicios de comidas (nacional o regional).</p>
Hosterías	<p>Son "hoteles" horizontales, establecidos en zonas vacacionales, con pocas habitaciones y excelente calidad de servicios. Casi siempre brindan comidas regionales.</p>
Marinas	<p>Son instalaciones ubicadas en el mar (casi siempre embarcaciones), que brindan servicios de alojamiento y alimentos a los propietarios de embarcaciones y al público en general.</p>
Motel	<p>Su nombre deriva de los vocablos motor y hotel, se generalizaron, sobre todo, en Estados Unidos, a partir de la década de los cincuenta con el alcance popular del automóvil. Son de construcción horizontal y permiten al huésped estacionar su automóvil junto a la habitación que ocupa.</p>
Motor hotel	<p>Son los "moteles" de estructura vertical, de las grandes ciudades, con varios pisos destinados al estacionamiento de automóviles y el resto a habitaciones.</p>
Paradores	<p>Son establecimientos con una cantidad limitada de habitaciones, muchas veces instalados en construcciones antiguas restauradas, con servicio de comidas regionales y el mayor lujo. Muy comunes en países, como España, etcétera.</p>
Pensiones	<p>Son establecimientos de mínima categoría, que brindan habitaciones individuales y/o compartidas, con o sin baño privado. Rara vez ofrecen servicios de alimentos y bebidas.</p>
Refugios	<p>Son lugares establecidos en zonas apartadas, sobre todo en regiones montañosas, que brindan además alimentos y bebidas.</p>

Fuente: Elaboración propia. Nota: Información tomada de (Universidad América Latina, 2001).

4.1.3.1. Clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje según Norma Técnica Sectorial Colombiana - NTSH 006

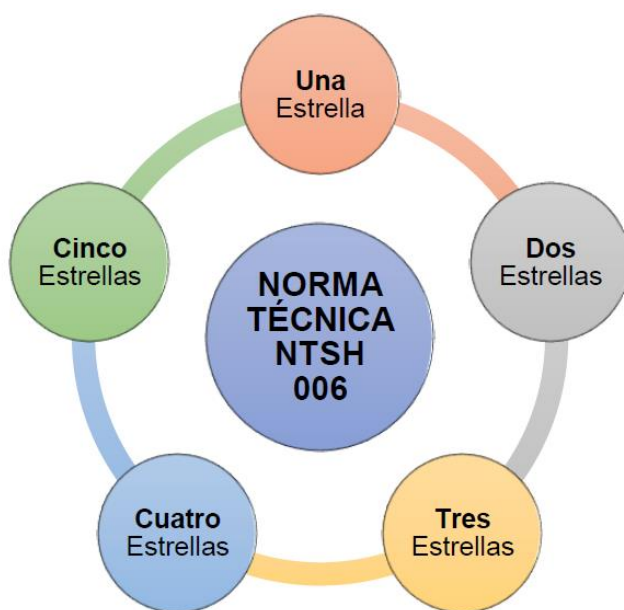
La norma técnica sectorial colombiana – NTSH 006 establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener sus certificados de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5. (ICONTEC, 2009). En este sentido, la NTSH 006, clasifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje según la modalidad de prestación de servicios, como se presenta a continuación:

- Albergue – refugio – hostel: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer, además, de recinto común equipado adecuadamente para los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (ICONTEC, 2009, p. 2).
- Apartahotel: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: Dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor (ICONTEC, 2009, p. 2).
- Apartamentos turísticos: Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una más persona, según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza o como mínimo de los siguientes recintos: Dormitorio, sala-comedor, cocina y baño. (ICONTEC, 2009, p. 2).
- Alojamiento rural: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicadas en áreas rurales y cuyo propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (ICONTEC, 2009, p. 2).
- Hotel: Establecimiento en que se presta servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada y uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (ICONTEC, 2009, p. 3).
- Posadas turísticas: Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio (ICONTEC, 2009, p. 5).
- Recinto de campamento o camping: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar (ICONTEC, 2009, p. 5).

4.1.3.2. Categorización de los hoteles por estrellas

Uno de los factores determinantes en el estudio de los niveles de la competitividad es el aseguramiento de la calidad, la cual, las organizaciones hoteleras en Colombia deben garantizar al momento de prestar el servicio de alojamiento, teniendo en cuenta las necesidades y problemáticas evidenciadas, las múltiples percepciones y elementos que conforman el concepto global de hospedaje dentro de la estructura hotelera. (Alonso Luengas & Quijano Ramírez, 2019, p. 26). En Colombia las organizaciones hoteleras se pueden clasificar desde 1 estrella, 2, 3, 4 y 5 estrellas, teniendo en cuenta la infraestructura en general del hotel.

Ilustración 2. Categorización de hoteles por estrellas



Fuente: (Alonso Luengas & Quijano Ramírez, 2019, p. 27)

Hotel de 1 Estrella: los hoteles que cuentan con clasificación de 1 estrella, son estrictamente funcionales, los turistas lo solicitan para dormir sin la expectativa de una gran estructura física, alimentación, vistas, etc.; este tipo de alojamientos son muy económicos y pocos servicios ofrecidos. (Alonso Luengas & Quijano Ramírez, 2019, p. 27).

Hotel de 2 Estrellas: el espacio habitacional de los alojamientos de clasificación 2 estrellas es la característica más relevante, puesto que los turistas cuentan igualmente con la misma necesidad de dormir, sin expectativas altas, pero con algo más de comodidad y servicios básicos. (Alonso Luengas & Quijano Ramírez, 2019, p. 28).

Hotel de 3 Estrellas: este tipo de alojamiento tiene un costo medio; el espacio habitacional es más equipado y ofrece servicios que no son sólo de primera necesidad; cuentan generalmente con servicios de alimentación, bar, conserjes bilingües, lo que

permite al turista disfrutar de un descanso de acuerdo a sus requerimientos. (Alonso Luengas & Quijano Ramírez, 2019, p. 28).

Hotel de 4 Estrellas: los alojamientos 4 estrellas son consideradas de primera clase; cuentan con instalaciones lujosas y recursos para cubrir cualquier tipo de necesidad del turista. Estos ofrecen centro de reuniones de negocios y empresariales, salones de juegos y ocio, vistas panorámicas, servicio a la habitación 24 horas y mayor confort en cualquiera de sus instalaciones. (Alonso Luengas & Quijano Ramírez, 2019, p. 28).

Hotel de 5 Estrellas: los hoteles 5 estrellas brindan la mejor atención y la más alta gama de servicios a ofrecer, en infraestructura y en confort. Su principal objetivo es hacer sentir que las personas, con una alta capacidad económica, se sientan como en su casa, ofreciendo servicios como restaurante internacional, vistas panorámicas increíbles, jacuzzis, gimnasio, centros de entretenimiento, entre otros. (Alonso Luengas & Quijano Ramírez, 2019, p. 28).

4.1.3.3. La hotelería y la Hospitalidad

El concepto de hospitalidad no se limita a las empresas que ofrecen servicios de hospedaje (hoteles, albergues, hospitales, etc.) y de alimentos y bebidas (restaurantes, bares, pastelerías). Este concepto está fuertemente relacionado con el turismo, pero no se limita a él, ya que es un concepto mucho más amplio (Panosso Netto & Lohmann, 2012). El término hospitalidad deriva del latín *hospitium* que significa alojamiento. Según Ramos y Loscertales, los celtas (antes que los romanos) manejaban dos significaciones totalmente diferentes para este vocablo. La primera de ellas, se vincula al hecho de recibir a un peregrino y aceptarlo como enviado de los dioses. Se comprendía que el viajero debía ser asistido y hospedado ya que este acto derivaba de un mandato divino; la raíz de este ritual era puramente religiosa. Por el contrario, la segunda significación era netamente jurídica y sólo podía pactarse por convenio entre las partes (Korstanje, 2010).

En la actualidad, Según Korstanje (2010), la hospitalidad se ha transformado en un mecanismo reductor de la ansiedad y la angustia que despierta en los viajeros la entrada en territorio que les es ajeno. Sin embargo, esta hospitalidad parece tener que ver con aquella utilizada en tiempos antiguos. En las siguientes líneas discutiremos cuales son los indicadores más representativos de la hospitalidad en las culturas modernas.

1) La visa, puede entenderse como la protección temporaria que otorga un Estado a una persona extranjera. La palabra visa deriva del latín *videre*, participio de *visum*, ver. Específicamente, esa es la función de la visa, darle al Estado que la otorga una certeza de las características del viajero el cual peticona por una hospitalidad temporal.

2) El otro indicador clave es el pasaje aéreo o terrestre de retorno el cual hace referencia expresa al cumplimiento de la petición de visa. Partiendo de la base que la hospitalidad restringida sólo aplica si el viajero se encuentra en tránsito, el pasaje de retorno da al Estado la seguridad de dicha transitoriedad.

3) La reserva previa en hotel o albergue también es un criterio de análisis en lo que respecta a la hospitalidad. En efecto, los viajeros son investidos bajo el manto del *hospitium*

sólo si poseen una morada que les dé cobijo. Debido a que los diferentes viajeros recurrirán a la oferta hotelera, la reserva de una habitación es condición sinequanón de protección.

4) La bebida alcohólica o no-alcohólica es otro factor que denota una buena predisposición hacia el extranjero. Si las tribus Lodagaa en África brindan cerveza a los extranjeros como signo de hospitalidad, los hoteles modernos hacen lo propio con cocktails de bienvenida, o rituales de otro tipo ya sea a la entrada o a la salida del hotel. Cuando el viajero ingresa, el ritual de bienvenida le da la investidura que lo protegerá durante toda su estadía; en analogía al banquete greco-romano, la comida se presenta como un aspecto fundamental en la configuración de la alteridad. A su partida el viajero debe devolver la hospitalidad comprometiéndose a brindar la misma protección si es visitado en su lugar de origen; surge en este contexto, el rito de despedida y la promesa de un pronto reencuentro.

5) Por último, el dinero en tanto código específico de transacción que habla del patrimonio del migrante o viajero también funcionaría como un indicador de hospitalidad. Como ya se ha discutido, el viajero cuyo patrimonio es declarado al Estado anfitrión, es protegido por las leyes de quien otorga la hospitalidad.

6) Otro aspecto importante es el uso de un lenguaje intermediario entre el huésped y el anfitrión, o el uso del lenguaje propio del visitante. En este caso, el turismo y la hospitalidad moderna hacen uso del inglés como esa lengua híbrida que permite al viajero sentirse cómodo y seguro. Como el griego, el latín o el francés, el inglés se ha transformado en una lengua internacional que acompaña a los procesos de hospitalidad. En este sentido, la incomprensión de la lengua es una de las maneras de generar hostilidad en el extranjero (p. 109).

4.1.3.4. Los hoteles y el servicio

Según lo que afirma Barón Chivara (2014): El servicio al cliente es el pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, es el medidor que determina cuando ésta es social y humanamente responsable o si es mediocre en este aspecto, porque es muy diferente la parte financiera en donde hay empresas que generan grandes ganancias y arrojan utilidades magnificas, debido a la brillantez de un gerente que solo se preocupa por generar ganancias y nada más, pero que pasaría si esa brillantez también fuera puesta al servicio del usuario?.. Tendrían una empresa integral, que obviamente conquistaría más usuarios y recibirían de parte de estos una muy buena gratitud y me refiero gratitud a todo el sentido de la palabra (p. 5).

Teniendo en cuenta lo anterior es pertinente lo que afirman Kotler & Keller (2012): Las compañías de servicios que alcanzan la excelencia saben que las actitudes positivas de sus empleados promueven una mayor lealtad de los clientes. Estimular una fuerte orientación al cliente entre los empleados también puede incrementar su compromiso y la satisfacción que derivan de su trabajo, sobre todo si tienen mucho contacto con los clientes. Los empleados se sienten mejor en puestos en constante contacto con el cliente cuando tienen un impulso interno para (1) consentir a los clientes; (2) interpretar con exactitud las necesidades de los clientes; (3) desarrollar una relación personal con sus clientes, y (4) entregar un servicio de calidad para resolver los problemas de los clientes (p. 364).

Dada la importancia de la actitud positiva de los empleados hacia la satisfacción de los clientes, las empresas de servicios deben atraer a la mejor fuerza laboral que puedan encontrar. Es preciso que no se limiten a ofrecer un empleo, sino que hagan lo posible por

impulsar el desarrollo de una carrera. También deben diseñar un sólido programa de capacitación, y proveer apoyo y recompensas por un buen rendimiento (Kotler & Keller, 2012, p. 364).

De hecho, el enfoque de toda la estructura y de todos los involucrados en la organización al cliente es calidad en el servicio, Roger Dow, vicepresidente de ventas y servicios de marketing de Marriott Hotels and Resorts, lo expresa de forma aún más directa: creo que las 4 P del marketing de servicios son personas, personas, personas y personas. En el caso de la estancia en un hotel los clientes interactúan con un sistema de producción de servicios bastante extenso y la preocupación por los detalles y enfoque al cliente tiene que estar en cada eslabón de la compañía y en cada una de las personas que están en ella, tengan o no que ver con el cliente directamente, la cadena hotelera Marriott, dice: probablemente, el reconocimiento es lo que hace funcionar las cosas. Puede sonar simple, pero es decisivo. Así pues, la forma de dirección es, en sí, una cuestión de marketing interno. El servicio al cliente en un hotel tiene que estar en todos lados, incluso estar ligado con los prestadores de servicio o agencias a través de las cuales se lleva a cabo el proceso de reservas, el cliente podría recibir un mal servicio y esto impactar al hotel indirectamente (Tamayo Garza & Vega Cadena, 2017, p. 9).

Finalmente, la innovación es tan vital en la industria de servicios como en cualquier otra. Después de años de perder clientes ante sus competidores Marriot y Hilton, la empresa hotelera Starwood decidió invertir 1 700 millones de dólares en su cadena Sheraton —con 400 sedes en todo el mundo—, para dar a sus hoteles una decoración más fresca y colores más brillantes, así como áreas de recepción, restaurantes y cafeterías más atractivos. Al explicar esta necesidad de renovación, un experto de la industria de hospitalidad observó: “En cierta época Sheraton fue una de las marcas líderes, pero se retrasó en introducir nuevos diseños y conceptos de servicio, y fue desarrollando un nivel de inconsistencia (Kotler & Keller, 2012, p. 370).

4.1.4. Administración

Las organizaciones existen para satisfacer necesidades y precisamente requieren organizarse para lograr este objetivo. En este sentido, acorde a lo que afirma Amaru Maximiliano (2009): La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control (p. 6). Ciertamente la administración es de gran importancia para lograr objetivos ya sea individuales, familiares, grupales, organizacionales y sociales, ha sido parte de la historia de la humanidad, desde que se organizó el hombre en comunidad y empezó a distribuir tareas y organizar actividades para su supervivencia (Amaru Maximiliano, 2009).

Según Bernal Torres (2007), la administración es entendida como el proceso racional de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de producción, mercadeo, finanzas, desarrollo del potencial humano, etc., que realizan las organizaciones de modo que se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con el propósito de generar un mayor grado de competitividad (p. 44). Ahora bien, la moderna teoría general de la administración abarca muchos conceptos que han sido construidos a lo largo de la historia de la humanidad. No

obstante, los diferentes cambios sociales han generado un proceso de transformación de la teoría administrativa para enfrentar los diversos desafíos propios de un mundo globalizado y competitivo, por ello los nuevos gerentes o administradores han visto un proceso de cambio en la exigencia de racionalizar los recursos, administrándolos eficientemente, buscando una reducción de costos sin sacrificar calidad, así mismo las organizaciones atenuaron las jerarquías, simplicando los procesos, orientando sus esfuerzos a generar un aumento progresivo de la productividad (Amaru Maximiliano, 2009).

Lo anterior, ha llevado a organizar sus estructuras, los procesos y recursos, orientados a ser competitivos en mercados cada vez más volátiles, cambiando esa filosofía de comienzos del siglo XX, donde la palabra clave era la eficiencia. Así mismo, en un mundo globalizado los países se han convertido en interdependientes, de tal manera que los problemas de un país con una economía frágil generan efectos sistémicos en economías de la región, generándose una necesidad de administración global (Amaru Maximiliano, 2009).

En este contexto es pertinente lo que afirma Bernal Torres & Sierra Arango (2008): En la actual sociedad, caracterizada por la incertidumbre, el cambio, el desarrollo tecnológico, la complejidad, la internacionalización y la globalización, la relación con el entorno y las organizaciones se hace cada vez más compleja, y por lo tanto, la administración y gerencia de éstas adquiere relevancia y se convierte en uno de los campos de conocimiento humano más importantes, tanto para la vida de las personas como de las organizaciones y naciones (p. 34).

Por lo tanto, la competitividad depende en buena medida, de la capacidad de las organizaciones de hacer uso racional de los recursos, siendo eficientes y cumpliendo con las metas, objetivos y visión propuesta, siendo eficaces, hecho que les permita ser productivos y en esencia competir en mercados cada día más volátiles. A continuación se presenta una figura en la que se muestra la interrelación de los conceptos de administración, eficiencia, eficacia, productividad y competitividad, su impacto en las organizaciones y la importancia que puede tener el manejo de estos conceptos dentro de la cultura organizacional, para garantizar la sostenibilidad a través del tiempo de la misma y en consecuencia, contribuir al desarrollo económico y social de una nación.

Ilustración 3. Eficiencia, eficacia, productividad y competitividad en la acción de las organizaciones



Fuente: (Bernal Torres & Sierra Arango, Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI, 2008, p. 36)

4.1.5. Enfoques tradicionales de la administración

La teoría general de la administración (TGA) considera enfoques tradicionales a las diferentes teorías o escuelas de pensamiento administrativo que se desarrollaron desde inicios del siglo XX hasta principios de los años setenta a saber: Teoría clásica, teoría humanística, teoría neoclásica, teoría burocrática, teoría estructuralista, teoría del comportamiento, teoría del desarrollo organizacional, teoría matemática y cuantitativa, teoría sistémica y teoría situacional. (Bernal Torres, 2007, P. 66).

Teoría Clásica

La teoría general de la administración tiene su origen a comienzos del siglo XX, con el enfoque clásico de la administración conformado por dos escuelas: La escuela de la administración científica que surgió en los Estados Unidos como resultado del trabajo de Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915), Henry Lawrence Gantt (1861 – 1919), Frank Bunker Gilbreth (1869 – 1924), Harrington Emerson (1853 – 1939) y Henry Ford (1863 – 1947). En esencia esta escuela, se centra en incrementar la productividad de la empresa a

través de la eficiencia mediante la racionalización del trabajo del obrero. Por tanto, hace énfasis en el método de trabajo, movimientos requeridos para la ejecución de la tarea, estandarización del tiempo de ejecución y especialización del obrero.

Así mismo, la escuela clásica se preocupa por definir las funciones básicas en la empresa tales como: Función técnica, contable, comercial y administrativa a partir de ejecutar el proceso administrativo cuyas etapas son la planeación, organización, dirección y control (Bernal Torres, Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral., 2007).

Teoría humanística

Esta teoría, surge en Estados Unidos en los años 1920 a partir del trabajo de estudiosos de la conducta como Mary Parker Follet, Elton Mayo, Chester Barnard, Douglas McGregor entre otros. Es una respuesta contra el interés por el método del trabajo, los principios de administración científica de Taylor y la administración general de Fayol. Este enfoque afirma que el ser humano no puede ser considerado un recurso más en los procesos productivos al interior de la organización, sino debe visualizarse como un ser social que se comportan en razón a los grupos con los que interactúa, por tanto, así lo debe considerar la administración para emplear su comportamiento en beneficio de la organización (Bernal Torres, 2007).

Teoría neoclásica

Conocida como escuela operacional o del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), la teoría neoclásica tiene sus inicios a mediados de los años treinta con autores como Harold Koontz, Cyril O'Donnell, Peter Drucker y Henry Mintzberg. Su énfasis está puesto en los principios clásicos de la administración, el logro de resultados y objetivos; más que una teoría preocupada por proponer una mejor forma de realizar las actividades en las empresas, se centra en buscar la mejor forma de alcanzar los resultados en las empresas. En este sentido, esta teoría considera que la administración más que poner el énfasis en los procedimientos, es decir, en la eficiencia, debe centrar sus esfuerzos en lograr objetivos (obtener resultados), es decir, en la eficacia. De esta forma, esta teoría toma lo mejor de cada una de las teorías anteriores (clásica, de relaciones humanas y burocrática), lo cual se suele denominar eclectismo, pero con énfasis en los planteamientos de la escuela clásica (principios generales de la administración), y formula una nueva teoría administrativa con una visión abierta y receptiva de nuevas ideas que conduzcan a las organizaciones al logro de resultados. La teoría neoclásica hace énfasis en los aspectos prácticos de la administración, es decir, es un enfoque altamente pragmático y de búsqueda de resultados concretos. Para este enfoque, la teoría sólo tiene valor cuando se pone en práctica y, por consiguiente, considera a la administración como una práctica social básica (Bernal Torres, 2007, p. 69).

Teoría burocrática

De acuerdo con lo que afirma Bernal Torres (2007), la teoría burocrática se puso en práctica en la administración sobre la base de los trabajos de Max Weber, Robert Merton, Philip Selznick, Anthony Downs, entre otros estudiosos del tema. De acuerdo con estos autores, la burocracia es una forma de organización humana que se basa en la racionalidad y la meritocracia fundamentadas en el seguimiento de normas, reglas y procedimientos escritos, y adecua los medios a los fines con el propósito de lograr la máxima eficiencia posible. Las características de la burocracia como forma de administración de las organizaciones son las siguientes: Carácter legal de las normas, reglas y procedimientos previamente establecidos por escrito, carácter formal de las comunicaciones escritas, división sistemática del trabajo fundamentado en la racionalidad, las actividades de la organización se desarrollan en términos de cargos y funciones, y no de las personas involucradas, es decir que las relaciones en la burocracia son impersonales. Los cargos se establecen según los principios de jerarquía, las actividades de los diferentes cargos se deben realizar según procedimientos estandarizados, Las personas que administran las organizaciones no deben ser los inversionistas o propietarios de éstas, debe haber profesionalización de los participantes, todos los funcionarios de la organización deben actuar de acuerdo con las normas y procedimientos de la organización para que ésta alcance la máxima eficiencia posible (p. 70).

Teoría estructuralista

Fue concebida como una derivación de la teoría burocrática por autores como Laurence Peter, Northcote Parkinson, James Thompson, entre otros, que buscaron conciliar los postulados clásicos con los postulados de la teoría de las relaciones humanas. Esta teoría, según los expertos, introduce el concepto de hombre organizacional en la administración, es decir, el hombre que desempeña roles simultáneos en diversas organizaciones. Este hombre organizacional, de acuerdo con esta teoría, necesita tener las siguientes características de personalidad para alcanzar el éxito: Flexibilidad para responder en forma adecuada a los retos que demandan la sociedad, las organizaciones y la vida. Tolerancia para responder a las diferencias y necesidades individuales de las personas que requieren de los bienes o servicios que ofrece la organización, o para evitar conflictos en las relaciones interpersonales con las personas que laboran en la organización. Capacidad para supeditar los intereses personales a los intereses de la organización. Deseo de realización para estar motivado en el desempeño de sus funciones. Con la teoría estructuralista se inicia la necesidad de considerar el entorno o medio ambiente como variable importante en la actividad de las organizaciones. Para esta teoría, el desempeño de las organizaciones está en función de la consecución de sus objetivos y el logro de éstos determina el grado de eficacia y éxito de las organizaciones y, por ende, de la actividad administrativa de éstas (Bernal Torres, 2007, p. 71).

Teoría del comportamiento

La teoría del comportamiento, también conocida como teoría behaviorista, se desarrolla en los inicios de la década de 1950 en los Estados Unidos con los trabajos de Herbert Alexander Simon, Chester Barnard, George Homans, McGregor, Rensis Likert, Chris Argyris, Abraham Maslow, David McClelland, etc., quienes planteaban una nueva visión de la teoría administrativa basada en el estudio y la comprensión del comportamiento

humano en las organizaciones. Los temas centrales de esta teoría son: nuevas propuestas sobre la motivación en el trabajo, los estilos de administración y el proceso de toma de decisiones, en el que las organizaciones son consideradas como sistemas de decisiones. Para la teoría del comportamiento, el énfasis de la administración se debe dar en el conocimiento de los procesos y la dinámica de las organizaciones, es decir, en el conocimiento del comportamiento de las personas en la organización, o comportamiento organizacional (Bernal Torres, 2007, P. 72).

Teoría del desarrollo organizacional

La teoría del desarrollo organizacional (DO) se originó en los años sesenta en los Estados Unidos a partir de los trabajos de Paul Lawrence, Jay W. Lorsch, Richard Bechard, Warren Bennis y Edgar Schein. Para esta teoría, la variable fundamental en la actividad administrativa es el desarrollo planeado de las organizaciones (desarrollo organizacional). Desde este enfoque, se tiene una concepción dinámica de las organizaciones y, por consiguiente, se da importancia al estudio de temas como la cultura y el cambio organizacional. De acuerdo con el DO, una buena administración es aquella que analiza las cuatro variables básicas que influyen en la dinámica de las organizaciones: el entorno o medio ambiente, la organización, los grupos humanos dentro de la organización y el comportamiento individual, para conocer su interdependencia, su situación, e intervenir de manera efectiva y oportuna a fin de lograr en forma armónica tanto los objetivos organizacionales como los personales de cada individuo que labora en la organización (Bernal Torres, 2007, p. 72).

Teoría matemática o cuantitativa

La teoría matemática de la administración tiene sus inicios en los años sesenta, se basa en los trabajos de Russell Ackoff y Herbert Simon, entre otros autores, y se fundamenta en la utilización de modelos matemáticos como herramientas para optimizar las actividades en la organización e incrementar la eficiencia organizacional. Esta teoría consiste en aplicar herramientas estadísticas, modelos de optimización (programación lineal, investigación de operaciones), modelos de información y simulación, como la teoría de juegos, por computador a las actividades de la administración, lo cual contribuye a la toma de decisiones gerenciales. En general, la teoría matemática o cuantitativa de la administración tiene como fundamento la generación de modelos y aplicaciones cuantitativas a las actividades empresariales mediante el análisis de situaciones reales o simulaciones en computador, con el propósito de optimizar los recursos de las organizaciones (Bernal Torres, 2007, p. 73).

Teoría sistémica

La teoría de los sistemas tiene su desarrollo en los años sesenta sobre la base de los estudios de Ludwig Von Bertalanffy, C. West Churman, F. E. Emery, y luego, con los trabajos aplicados a las organizaciones de Daniel Katz y Robert L. Kahn, y de Fremont Kast y James Rosenzweig, entre otros autores. Considera que la administración debe estudiar a las organizaciones como unidades constituidas por partes interrelacionadas, donde cada

parte afecta al todo y el todo a la parte, pero, a la vez, el todo (la organización) es afectado por el medio externo y viceversa. El énfasis de esta escuela es la influencia del entorno o ambiente externo en las organizaciones. Se considera así que el conocimiento del entorno por parte de las personas que laboran en las organizaciones, y especialmente los administradores, determina la eficacia (logro de objetivos) de éstas, debido a que las empresas son afectadas por las variables del entorno y el administrador puede reaccionar en forma positiva a los cambios que ocurran (Bernal Torres, 2007, p.73).

Teoría situacional o de las contingencias

Para los principales representantes de esta teoría (William Hill, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns) las cosas absolutas en las organizaciones y en la teoría administrativa no existen. Los hechos, aspectos y resultados en las organizaciones son particulares, específicos. Cada organización tiene su especificidad y su propia relación con el medio ambiente, por tanto, la administración también debe ser específica para cada negocio. Ello implica, entonces, que no hay teorías mejores que otras, ni una mejor forma de realizar las actividades, sino que cada enfoque responde a condiciones específicas. Por ende, el enfoque administrativo que es más adecuado en un momento puede no serlo en otro, o en otra organización. Para esta teoría, la administración no se basa, ni puede basarse, en principios simples de aplicación general a todas las situaciones. Cada situación de cada organización es específica, por tanto, el administrador tiene que adaptar los diversos métodos y técnicas administrativas a dichas condiciones particulares para lograr que la organización sea efectiva (Bernal Torres, 2007, p.75).

4.1.6. Diagnóstico organizacional

El diagnóstico como un proceso, permite la comparación entre dos situaciones: la presente, la cual se ha logrado conocer mediante la indagación, y otra ya definida y supuestamente conocida que sirve de pauta, modelo o línea base. El “saldo” de esta comparación o contraste, es lo que se denomina diagnóstico organizacional (Vidal Arizabaleta, 2004). De acuerdo a lo que afirma Vidal Arizabaleta (2004): El proceso diagnóstico es un medio, no un fin para potenciar los recursos y la capacidad estratégica de una organización; es un insumo para la planeación estratégica que reconoce la existencia de un “otro”, lo que implica que el entorno es diferente de cero. Nosotros jugamos, pero el otro también juega. Esta es la esencia de la planeación bajo incertidumbre, diferente por esencia de la planeación determinística en la que los planes se realizan desde un escritorio por una persona o equipo obteniendo como producto un “plan libro”, aséptico en su tecnicidad, pero despojado del análisis de la influencia de las circunstancias y las situaciones que la existencia y decisiones del (os) otro (s) en su situación concreta, tiene en la propia situación interna (p. 20).

Ilustración 4. Proceso de diagnóstico organizacional



Fuente: (Vidal Arizabaleta, 2004, p. 24)

El proceso diagnóstico consta de seis pasos: 1. Identificación de la organización. 2. Auditoría externa. 3. Auditoría interna: (a) análisis del direccionamiento estratégico. 4. Auditoría interna (b) análisis de factores internos por funciones cruzadas. 5. Selección, descripción y análisis del macro problema. 6. Diseño de estrategias y nuevo Plan estratégico. A continuación, se presenta en forma gráfica el proceso de diagnóstico organizacional.

4.1.7. Modelo de gestión tradicional DOFA

La conocida matriz debilidades-oportunidades-fortalezas-amenazas o DOFA identifica tanto factores externos (amenazas y oportunidades) como internos (fortalezas y debilidades). Se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización. En ambos casos, plantea un procedimiento inductivo de gestión como lo veremos más adelante (Vidal Arizabaleta, 2004, p. 45).

De acuerdo a lo que afirma Vidal Arizabaleta (2004): El procedimiento comúnmente usado para construir una matriz DOFA, es la que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3. Procedimiento construcción matriz DOFA.

<i>Auditoría externa</i>	<i>Auditoría interna</i>
--------------------------	--------------------------

-
- Los miembros de la organización hacen una lista de las amenazas y oportunidades provenientes del entorno, Aquí se analizan las fuerzas políticas, económicas, sociales, tecnológicas, culturales, medioambientales, etc.
 - De acuerdo con el sector económico al que pertenece la organización se le asigna un peso relativo a cada fuerza, para calificar la organización con respecto a dicho factor.
 - El resultado de esta evaluación se vierte en una matriz de evaluación de factores externos o matriz EFE, también llamada por otros autores análisis PEST (Factores Políticos, Económicos, Sociales Tecnológicos).
 - Los participantes generalmente efectúan un examen de las fortalezas y debilidades de la organización por áreas funcionales. (Área financiera, humana, planeación, etc.) o en forma general de la organización.
 - Habitualmente de acuerdo con el sector económico al que pertenece la organización se le asigna un peso relativo a cada factor interno, para calificarla con respecto a dicho factor.
 - El resultado de esta evaluación se vierte en una matriz de Evaluación de Factores Internos o Matriz EFI
-

Fuente: (Vidal Arizabaleta, 2004, p. 45)

4.1.8. Contabilidad

4.1.8.1. Conceptos básicos

En Colombia el marco jurídico de la contabilidad está conformado por la Ley 145 de 1960, en los artículos que aún están vigentes, así como por el Decreto 2649 de 1993 que regula las GOLGAPP, la Ley 1314 de 2009 por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia y el decreto único reglamentario 2420 de 2015 que reglamenta el marco jurídico de las NIIF. La contabilidad es una TÉCNICA para producir sistemática y estructuradamente información financiera expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica, y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones con relación a dicha entidad económica. (Fundación Universitaria San Martín, 2014, p. 14).

Según Peña Sánchez (2010) el sistema de registro contable esta soportado en los diferentes documentos internos y externos que evidencian cada una de las operaciones realizadas por el hotel. El sistema una vez clasificada y procesada la información debe estar en condiciones de generar informes financieros confiables y oportunos, idóneos para la toma de decisiones (p. 29). Así mismo, indica que los documentos internos y externos asociados a la contabilidad de un hotel, son los que se presentan en la tabla a continuación:

Tabla 4. Tipo de documentos contables

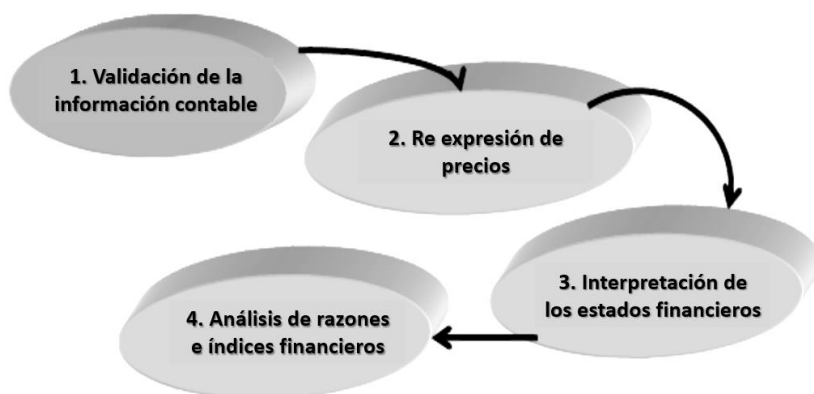
Documentos internos	Documentos externos
Facturas de compras de bienes	Nómina de empleados fijos

Facturas de compras de activos fijos	Nómina de personal extra
Facturas de servicios públicos	Informe de costos
Facturas de honorarios y servicios	Trasposos internos entre bares y cocinas
Extractos bancarios	Planillas de Ventas por ambientes
Extractos de Inversiones	Resumen de cargos a huéspedes
	Toma física de Inventarios
	Salidas de Almacén

Fuente: (Peña Sánchez, 2010, p. 29)

Según Peña Sánchez (2010), una de las principales características de la Contabilidad Hotelera es el uso de Centro de Costos, entendido este como la agrupación contable que se hace de los centros de negocios del hotel, tanto de los departamentos con capacidad de generar ingresos, costos y gastos, como los departamentos sólo generadores de gastos o de apoyo. La contabilidad Hotelera se caracteriza por clasificar los Ingresos, los costos y los gastos bajo el concepto de “Centros de Costos”, con el fin de establecer y asignar responsabilidades a los gerentes de cada centro de negocios, y de evaluar rentabilidades o resultados de pobre gestión según el caso (p. 82).

Ilustración 5. Trayectoria de análisis financiero



Fuente: (Vidal Arizabaleta, 2004, p. 158)

El diagnóstico financiero tradicional consiste en analizar el manejo de los recursos de inversión en capital de trabajo, inversiones fijas y diferidas, al igual que las operaciones realizadas durante un período y las posibilidades y necesidades de financiamiento para el o los períodos subsiguientes (Vidal Arizabaleta, 2004, p.158). El proceso de análisis financiero, se efectúa siguiendo las etapas que se presentan en la ilustración 11.

4.1.9. Análisis financiero

Los estados financieros se dividen en estados básicos y de propósito general, cuya única diferencia radica en que los de propósito general incluye además los estados financieros consolidados: El Balance general, el Estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio, el Estado de cambios en la situación financiera y el estado de flujo de efectivo (Vidal Arizabaleta, 2004,p. 161).

Según Vidal Arizabaleta (2004), el análisis financiero es la herramienta que da sentido a los datos sobre la base de un proceso comparativo, en el momento en que se realiza. Sirve como base para la planeación, el control y el monitoreo financiero en la toma de decisiones (p. 164). A continuación, se presenta en la tabla la diferencia entre el análisis vertical y análisis horizontal.

Tabla 5. Análisis vertical y análisis horizontal

Análisis vertical	Análisis horizontal
Técnica que establece la relación existente entre las cuentas que componen un estado financiero del mismo período y una cifra base. Ayuda a juzgar la magnitud de los componentes determinando la importancia relativa de los mismos.	Técnica que envuelve el uso de los estados financieros de dos o más períodos y proporciona indicadores de los cambios en cada cuenta a través del tiempo, permitiendo el reconocimiento de la mejora o deterioro en la situación de la empresa.

Fuente: (Vidal Arizabaleta, 2004, p. 164)

A continuación, se presentan las principales razones que miden la rentabilidad para el accionista. No sobra insistir en la necesidad de analizar la rentabilidad de la organización, no sólo desde el análisis horizontal o histórico, sino en relación con las otras empresas similares dentro del sector.

Ilustración 6. Razones de rentabilidad

RAZÓN	MEDICIÓN
Retornos sobre el capital empleado (Returns on capital Employed - ROCE)	Utilidades antes de intereses e impuestos / (Total activos - Pasivos corrientes)
Retornos sobre la equidad (Returns on equity - ROE)	Utilidad del ejercicio después de impuestos / Valor contable en libros
Retornos sobre la inversión (Returns on investment - ROI)	Utilidades / Inversión
Ingreso residual (Residual income - RI)	Ingresos - (Tasa de rendimiento requerido * Inversión)
Valor Económico Agregado (Economic Value Added - EVA)	= Ingreso operacional después de impuestos - [Promedio ponderado de costo sobre capital *(Total activos – Deudas corrientes)] En otros términos: = (ROE - Costo de capital) * Capital O También: = (ROI - Costo de capital) * Capital empleado
Retorno sobre las ventas (Return on Sales - ROS)	= Ingreso operacional / Ventas
Razón de Precio sobre ganancia	= Precio en el mercado por acción / Ganancia por acción
Rendimiento de utilidades	= Utilidad por acción / Precio en el mercado por acción
Utilidad por acción - UPA	= Utilidad después de impuestos / Valor de acciones en circulación

Fuente: (Vidal Arizabaleta, 2004, p.165)

4.2. Marco Legal

Ley 2068 del año 2020. Nueva Ley de Turismo – Modifica la Ley General de Turismo y dicta otras disposiciones

La Ley contiene regulaciones que favorecen a las Agencias de Viajes y a el sector turismo en general, en materia tributaria:

- Reducción del IVA en tiquetes aéreos del 19 al 5% hasta el 31 de diciembre de 2022, incluyendo servicios conexos y tarifa administrativa asociada a la comercialización de los mismos.
- Exención transitoria del Impuesto sobre las Ventas (IVA) para servicios de hotelería y turismo hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Reducción de las tarifas del impuesto nacional al consumo en el expendio de comidas y bebidas al 0% hasta el 31 diciembre 2021.
- Se elimina el pago de la sanción por la reactivación del Registro Nacional de Turismo (RNT) hasta marzo del año 2021 para quienes no realizaron dicha renovación del año 2020.

Decreto 2063 de 2018. Modifica el Decreto 229 de 2017 – Renovación Registro Nacional de Turismo

Modifica la información contenida en el certificado del Registro Nacional de Turismo (RNT), cuya expedición está a cargo de las Cámaras de Comercio, con el ánimo de reducir los trámites que deben realizar los prestadores de servicios turísticos para obtenerlo. En este sentido, el certificado del Registro Nacional de Turismo deberá contener la siguiente información:

- Número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo, el cual corresponderá al número único que en orden consecutivo se asigne al respectivo prestador.
- Nombre, dirección y municipio del establecimiento de comercio.
- Nombre del prestador y número de identificación.
- Categoría y/o subcategoría cuando haya lugar a ella, del prestador de servicios turísticos.
- Fecha de expedición y vigencia del registro.
- Logo que identifica la Cámara de Comercio y firma del representante legal o de la persona
- autorizada que expidió el certificado.

Este decreto también modifica algunas disposiciones del RNT relacionadas con las causales para no efectuar el registro, los requisitos generales para la inscripción, la actualización, la inscripción de los establecimientos de alojamiento turístico, la contribución parafiscal, entre otras.

Decreto 297 del año 2016. Exención del impuesto sobre las ventas para los servicios turísticos

Artículo 1°. Exención del IVA sobre los servicios turísticos prestados a residentes en el exterior que sean utilizados en territorio colombiano. Conforme con lo previsto en el literal d) del artículo 481 del Estatuto Tributario, se consideran servicios exentos del impuesto sobre las ventas con derecho a devolución bimestral los servicios turísticos prestados a residentes en el exterior que sean utilizados en territorio colombiano, originados en paquetes vendidos por las agencias operadoras u hoteles inscritos en el registro nacional de turismo, según las funciones asignadas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 300 de 1996. En el caso de los servicios hoteleros la exención rige independientemente de que el responsable del pago sea el huésped no residente en Colombia o la agencia de viajes.

Se consideran servicios exentos del impuesto sobre las ventas los servicios hoteleros vendidos por los hoteles a las agencias operadoras, siempre y cuando el beneficiario de los servicios prestados en el territorio nacional sea un residente en el exterior. Para el efecto, los hoteles deberán facturar a las agencias operadoras los servicios hoteleros prestados en el país, discriminando cada uno de ellos y liquidando el IVA a la tarifa de cero (0%), siempre y cuando el beneficiario de los mismos sea un no residente, e independientemente de que individualmente considerados se presten a título gratuito u oneroso.

Parágrafo 1: Para la aplicación de la exención objeto de este decreto, se consideran residentes en el exterior a los extranjeros y a los nacionales que ingresen al territorio nacional sin el ánimo de establecerse en Colombia y que acrediten tal condición con los documentos.

El extranjero residente en el exterior deberá acreditar su condición mediante la presentación del pasaporte original; la tarjeta Andina o la tarjeta de Mercosur comprobando su estatus migratorio con el sello vigente de Permiso de Ingreso y Permanencia PIP-3, o PIP-5, o PIP-6, o PIP-10; o la Visa Temporal vigente TP-7, o TP-11, o TP-12; según sea el fin que asiste al residente en el exterior para ingresar al país sin el ánimo de establecerse en éste, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 1067 de 2015, modificado por el Decreto 1743 del año 2015, y en la Resolución 5512 de 2015 del Ministerio de Relaciones Exteriores, y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, y siempre y cuando se trate de la adquisición de servicios turísticos vendidos bajo la modalidad de planes o paquetes turísticos por las agencias operadoras y hoteles inscritos en el registro nacional de turismo, incluidos los vendidos por hoteles inscritos a las agencias operadoras. El nacional acreditará su condición de residente en el exterior, mediante la presentación de la documentación expedida por las autoridades del país de residencia.

Parágrafo 2: Para efectos de control, los hoteles deberán llevar un registro de los servicios hoteleros vendidos a residentes en el exterior en paquetes turísticos, bien sea directamente o por intermedio de agencias operadoras, con una relación de la correspondiente facturación y fotocopia de los documentos señalados en el parágrafo 1 del decreto. Así mismo, las agencias operadoras deberán llevar un registro de los servicios turísticos vendidos bajo la modalidad de plan o paquete turístico a los residentes en el exterior, con una relación de la correspondiente facturación.

Parágrafo 3: Para los casos de los servicios turísticos originados en paquetes adquiridos a través de comercio electrónico o de cualquier otro medio, con posterioridad al ingreso del residente en el exterior al país, el prestador del servicio será responsable de obtener y conservar la copia de los documentos mencionados en el parágrafo 2 de este artículo, sin los cuales no procederá la exención ni la correspondiente devolución.

La norma técnica sectorial colombiana – NTSH 006

La norma técnica sectorial colombiana – NTSH 006 establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener sus certificados de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5. (ICONTEC, 2009). En este sentido, la NTSH 006, clasifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje según la modalidad de prestación de servicios.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002

La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 establece los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, definidos por dos niveles: Nivel básico de sostenibilidad y Nivel Alto de sostenibilidad.

Ley 1314 del año 2009

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

Ley 1480 del año 2011

Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
- El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
- La educación del consumidor.

- La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

5. Metodología

5.1. Enfoque

El proceso de investigación se apoya en el enfoque cuantitativo, el cual según Pimienta Prieto & De La Orden Hoz, (2017): Se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio (p. 59). En este sentido, la finalidad es interpretar la realidad mediante el uso de instrumentos objetivos y medibles (Pimienta Prieto & De La Orden Hoz, 2017). Ahora bien, el presente proyecto pretende realizar un análisis de la afectación económica del sector hotelero del municipio del Espinal, para lo cual se hace necesario el acercamiento a los prestadores de servicios hoteleros ubicados en el enclave geográfico y que permita establecer las afectaciones derivadas de enfrentar las situaciones asociadas al Covid-19. En este sentido, el enfoque cuantitativo de investigación exige que investigador realice el planteamiento del problema, lo delimite en forma sucinta y concreta. Posteriormente se haga la revisión de literatura, realice trabajo de campo mediante el cual recolecte datos fundamentado en la medición de variables. Finalmente, como los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y, por tanto, su análisis se realiza mediante métodos estadísticos; para finalmente presentar resultados” (Hernández Sanpieri, 2010).

5.2. Tipo de investigación

En la presente propuesta considera realizar un proceso de investigación de tipo descriptivo, acorde con lo que afirma lo que afirma Salkind (1998); “La investigación descriptiva se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. Desde esta perspectiva, el presente proyecto de investigación toma a los prestadores de servicios hoteleros del municipio del Espinal, indaga y recolecta información

y posteriormente, se procederá a realizar un análisis de cada una de ellas y a partir de los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico se identificarán las afectaciones generadas a causa del Covid-19 en cada una de las empresas seleccionadas.

5.3. Población

La población objetivo del presente proyecto de investigación son los prestadores de servicios hoteleros ubicados en el municipio del Espinal – Tolima. Para determinar la cantidad de prestadores de servicios hoteleros ubicados en el municipio del Espinal – Tolima, se acudió a la Cámara de Comercio del Sur Oriente del Tolima, la cual entrego la base de datos de prestadores con registro mercantil vigente (ver anexo 1. Listado prestadores de servicio de hospedaje en municipio del Espinal – Tolima).

Tabla 6. Población objetivo proyecto

Tipo	Descripción	Cantidad
Población 1	Prestadores de servicios hoteleros ubicados en el municipio del Espinal – Tolima.	52

Fuente: Elaboración propia

5.4. Muestreo

Teniendo en cuenta el tamaño de la población de los prestadores de servicios hoteleros ubicados en el municipio del Espinal – Tolima corresponde a un total de cincuenta y dos (52) prestadores, de acuerdo con el listado suministrado por la cámara de comercio del Espinal (ver anexo 1. Listado prestadores de servicio de hospedaje en municipio del Espinal – Tolima). Se procede a realizar el proceso de investigación con el 38,46% de los prestadores de servicios hoteleros, por lo tanto, 20 prestadores de servicios de hotelería fueron entrevistados.

5.5. Fuentes de información

5.5.1. Fuentes de información primaria

El proyecto de investigación exige el proceso de recolección de información primaria que se orienta a describir el sector hotelero del municipio del Espinal e identificar las afectaciones generadas por cuenta del Covid-19. Desde esta perspectiva, Bernal (2010) afirma que “Las fuentes de información primaria son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información.” (p. 192). Para la elaboración del presente documento, se hará uso de la información que se recolecte a partir

de la aplicación del instrumento: “Entrevista prestadores de servicios hoteleros del municipio del Espinal”, la información recolectada en cada instrumento será procesada, analizada y sistematizada; para posteriormente realizar el análisis estadístico que permita la elaboración del informe final en el que se presente en forma detallada los resultados obtenidos.

5.5.2. Fuentes de información secundaria

Las fuentes de información secundaria, de acuerdo con lo que Bernal (2010) afirma: “Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información” (p. 192). Teniendo en cuenta lo anterior, se revisarán diferentes publicaciones que se encuentran en bases de datos y revistas, así mismo documentos e informes publicados por instituciones como el Ministerio de Comercio, Cámara de Comercio del Suroriente del Tolima, Centro de Información Turística de Colombia, etc., las cuales se dedican al fortalecimiento del sector turismo en Colombia y libros que permitan enriquecer el documento desde una perspectiva teórica.

5.6. Instrumentos

Para el desarrollo del proceso, el instrumento empleado para la recolección de la información primaria es el “Entrevista dirigida a los prestadores de servicios hoteleros del municipio del Espinal”, mediante el cual se registrará la información suministrada por los prestadores en el trabajo de campo y se procederá a procesar, analizar y sistematizar la información; para posteriormente realizar el análisis estadístico que permita la elaboración del informe final.

Tabla 7. Instrumentos de recolección de información

TIPO	INSTRUMENTO
<i>Cuestionario estructurado de objetivo claro para realizar entrevista.</i>	<i>Cuestionario “Entrevista prestadores de servicios hoteleros del municipio del Espinal” (ver anexo 2)</i>

Fuente: Elaboración propia

Es pertinente indicar al lector que, para el proceso de recolección de información, se hizo acercamiento con los intermediarios para entrevistarlos, derivado de ese proceso se diligenció la certificación de productos de participación ciudadana en proyectos, con la respectiva asistencia (ver anexo 3).

5.7. Cronograma y presupuesto

Para el proceso de formulación y ejecución del proyecto, se programaron diferentes actividades a realizar y los productos a entregar en el desarrollo de las mismas (ver anexo 4). Así mismo, se estructuró el presupuesto estimado para la realización de cada una de las actividades del proyecto, acorde con la programación hecha en el cronograma (ver anexo 4).

6. Resultados

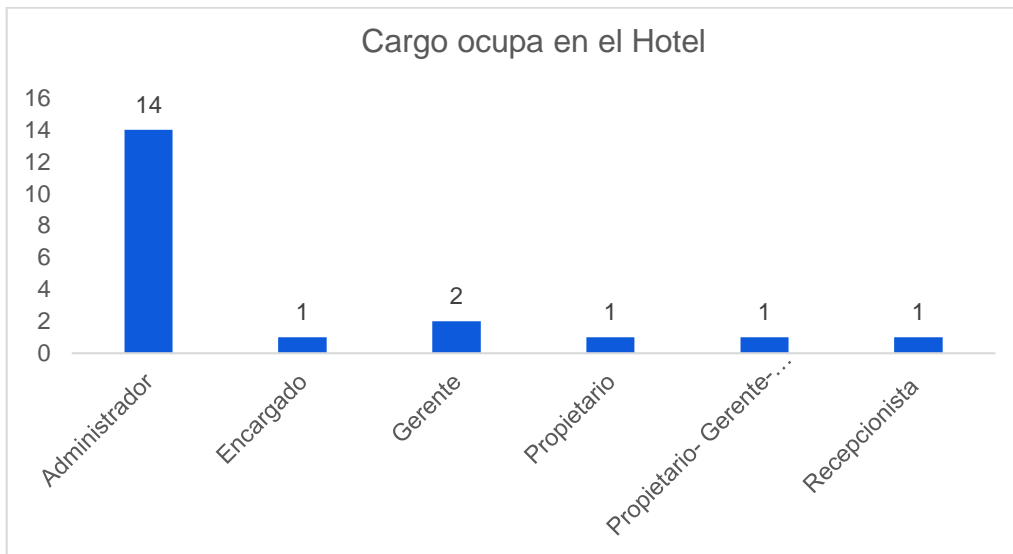
La crisis generada por la emergencia sanitaria, generó un proceso de cambio en la forma de ofrecer los servicios de hotelería y turismo, hecho que se convirtió en una oportunidad para adaptarse al cambio y reinventarse, así como buscar alternativas para mantenerse a flote. Precisamente, de acuerdo a lo que afirma (Toro, 2021): No se han tenido cierres masivos o quiebras en números significativos. La hotelería colombiana es pequeña en general. Las cadenas grandes son unas pocas, tal vez 12 o 14 en total, y el resto son hoteles independientes o pequeños, que son el medio de subsistencia de una familia, por lo que no es tan fácil que digan “cierro y hago otra cosa”. La gente aguantó con mucha dificultad, endeudándose; y tuvo que despedir empleados: se perdieron 43.000 empleos directos de los 110.000 que generaba el sector. Casi el 50% de los puestos se perdieron a raíz de los cierres. Una vez que se inició la apertura, también se empezaron a recuperar los empleos, y a la fecha se han recuperado 18.000 de esos 43.000 perdidos.

6.1. Aspectos económicos

Así mismo (Toro, 2021), indica que la ocupación va a estar en el 45%, siempre que se siga con este proceso de reactivación, es decir, si la tercera ola no afecta en forma contundente, si no hay más restricciones, si no se cierran los vuelos... Pero la realidad mundial, hace que el panorama sea incierto. En este contexto, el proceso de investigación realizado ha permitido recoger información de primera mano, que permita describir las afectaciones socioeconómicas que generó la pandemia en el sector hotelero del municipio del Espinal desde el mes de marzo de 2020, hasta el mes de junio de 2021.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el proceso de investigación, para lo cual se encuestaron veinte (20) hoteles en el municipio de Espinal, quienes brindaron información en aspectos económicos, sociales y culturales, asociados a su proceso de prestación de servicios. En cuanto al rol o cargo que ocupa en el hotel, se evidencia que tan solo el 10% es administrado por su propietario, el 90% de los hoteles prefiere contratar un administrador, gerente o encargado; lo cual se puede observar a continuación.

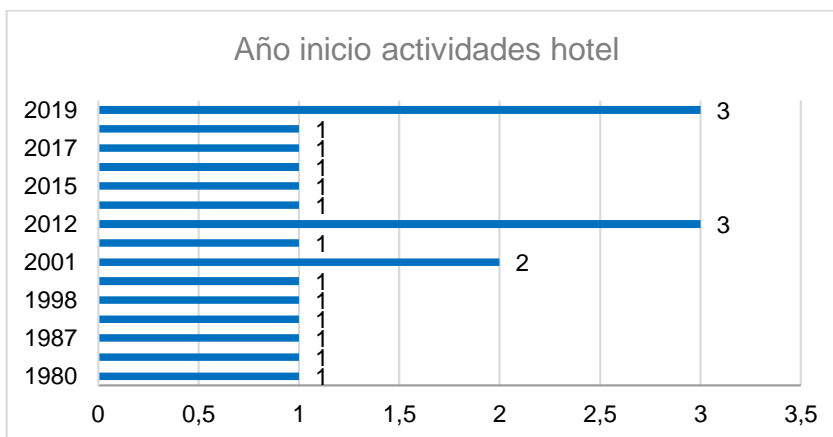
Ilustración 7. Cargo que ocupa encuestado en el hotel



Fuente: Elaboración propia

En lo relacionado con el año de inicio de actividades, se encontró que el 18% de los hoteles, inician actividades en la década del 80, el 12% en la década del 90. Entre el año 2000 y 2006, el 21% de los hoteles inician sus actividades de prestación de servicios y el 49% restante, lo hacen entre el año 2012 y 2019 respectivamente.

Ilustración 8. Año inicio actividad del hotel

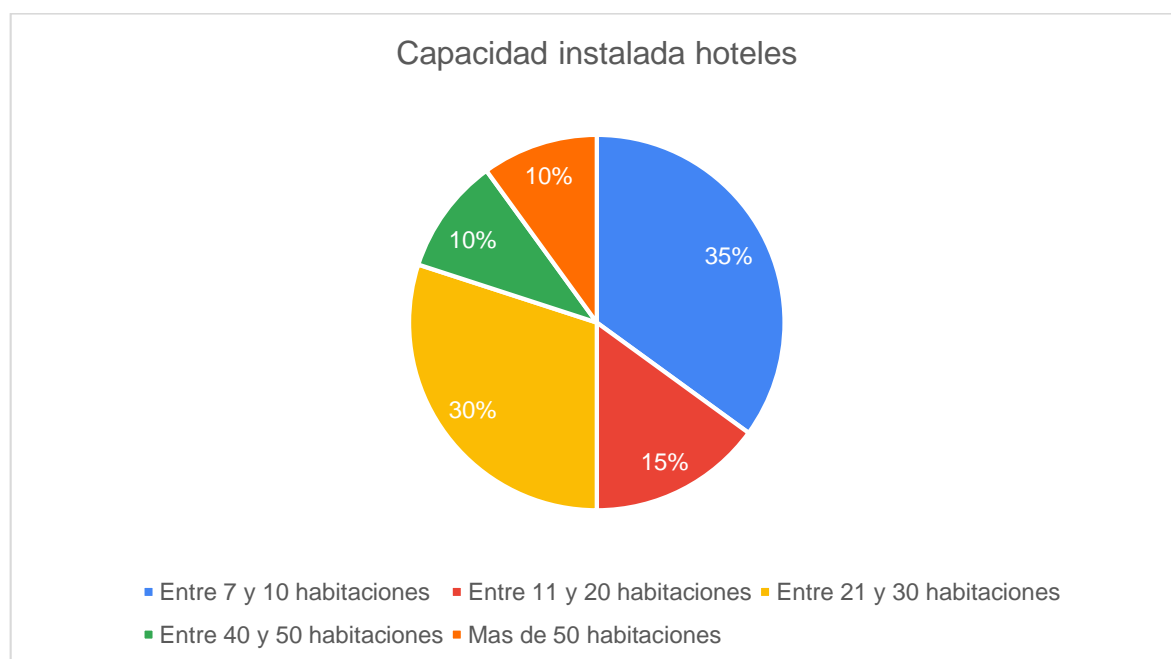


Fuente: Elaboración propia

La capacidad instalada, de acuerdo a lo que afirma (Schroder, Meyer Goldstein, & Rungtusanatham, 2001): La capacidad (algunas veces denominada capacidad máxima)

como la mayor producción que puede elaborarse a lo largo de un periodo específico, como un día, una semana o un año. La capacidad puede medirse en términos de medidas de producción como el número de unidades o las toneladas producidas y el número de clientes atendidos a lo largo de un periodo específico (p. 271). En este sentido, desde la perspectiva del sector hotelero, se establece la capacidad como el número de habitaciones disponibles para la prestación del servicio de hospedaje, como resultado del proceso de investigación se logra establecer que en general los hoteles son pequeños, con una capacidad limitada; lo cual se puede visualizar en la ilustración 15, puesto que de los hoteles encuestados: El 35% de los hoteles encuestados, tiene una capacidad entre 7 y 10 habitaciones, el 15% tiene capacidad instalada entre 11 y 20 habitaciones, el 30% entre 21 y 30 habitaciones, el 10% entre 40 y 50 habitaciones y el 10% más de 50 habitaciones, respectivamente.

Ilustración 9. Capacidad hotel

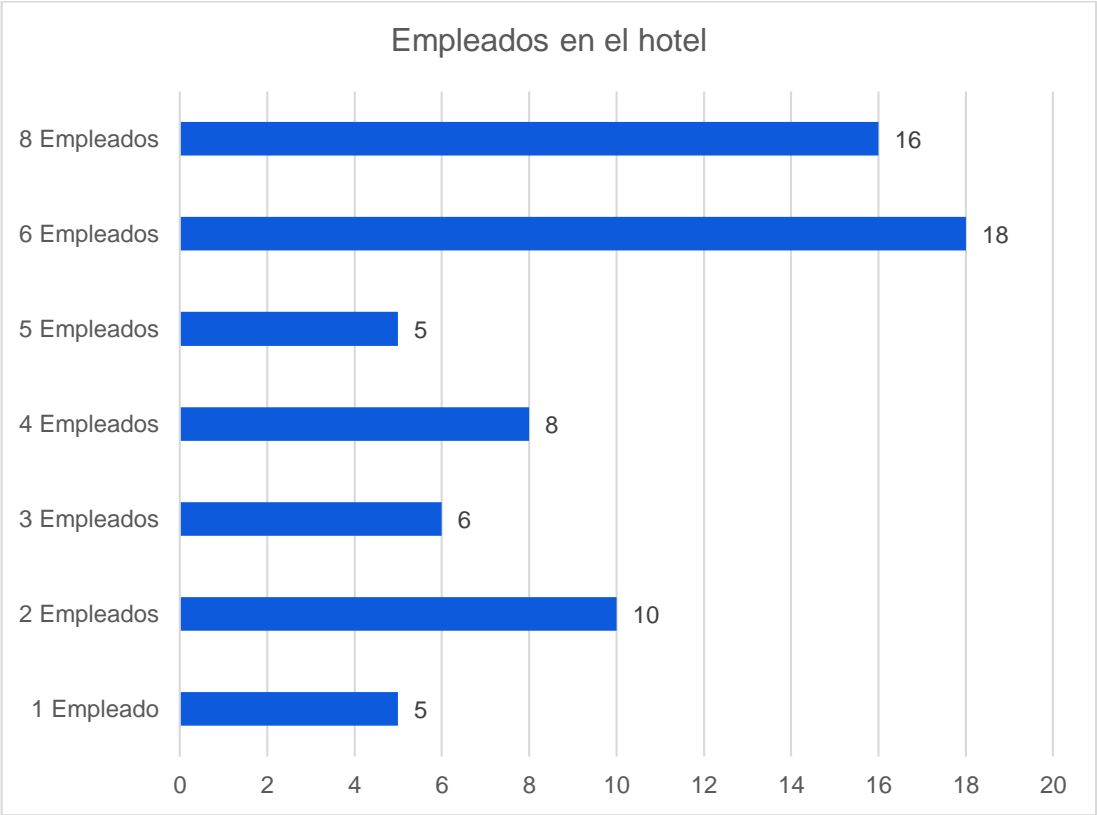


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los recursos humanos, es pertinente indicar que para los hoteles es de vital importancia en el proceso de prestación de servicio; de acuerdo a lo que afirma (*Chiavenato, 2011*): Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen por niveles: nivel institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros, junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo operar los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo (p. 81). La prestación del servicio se realiza a

través de cada uno de los momentos de verdad que componen la cadena de servicio, siendo precisamente los responsables de dichos momentos de verdad el talento humano. En coherencia con la capacidad de los hoteles, se encuentra que 7% de los hoteles encuestados cuentan con un empleado, seguido por el 15% con dos empleados, el 9% con tres empleados, el 12% con 4 empleados, el 7% con 5 empleados, 6 empleados el 26% de los hoteles y 24% con 8 empleados, lo cual se puede observar en la ilustración presentada a continuación.

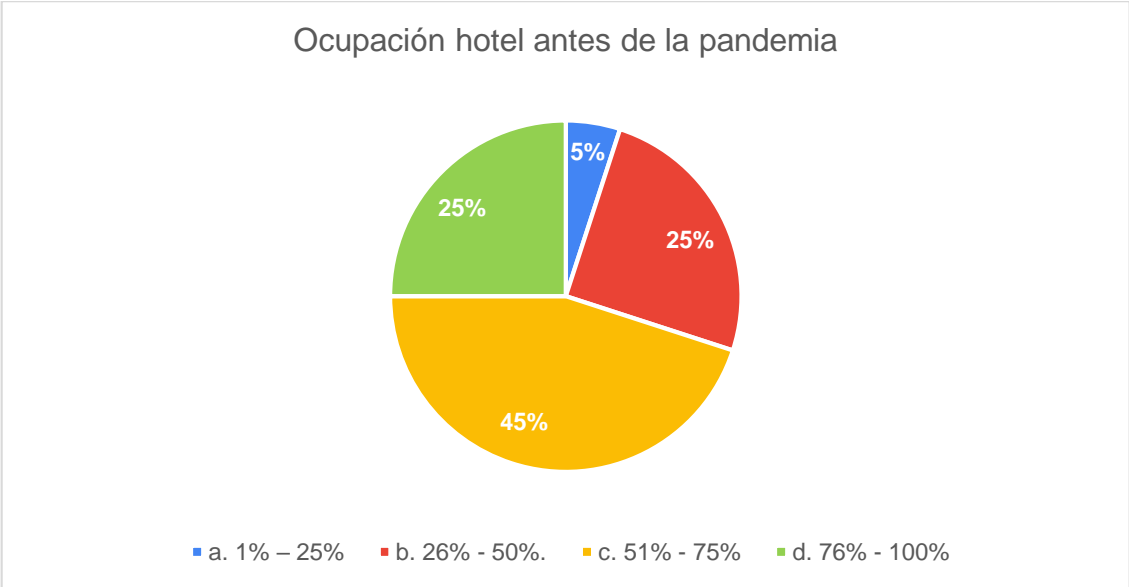
Ilustración 10. Empleados en el hotel



Fuente: Elaboración propia

La rentabilidad en los procesos de prestación de servicios hoteleros, hace necesario considerar aspectos como la capacidad instalada del hotel, así como el recurso humano con el que se cuenta y por supuesto, la ocupación. Al cruzar estas variables se puede determinar si el desarrollo de la actividad económica es costo efectivo y finalmente, tomar decisiones que se orientan a la mejora de los procesos y que permita al hotel ser productivo y competitivo. Teniendo en cuenta lo anterior, se indagó acerca de la ocupación de los hoteles antes de la pandemia, encontrando que el 5% de los encuestados mantenían una ocupación entre el 1% y el 25% de su capacidad instalada. Por otro lado, el 25% de los hoteles, afirmaron que antes de la pandemia su ocupación se mantenía entre el 26% y el 50%. Así mismo, el 45% de los hoteles indicó que su ocupación previa a la pandemia, se mantenía entre el 51% y el 75% de su capacidad. Finalmente, el 25% afirmó que su ocupación antes de la pandemia estaba entre 76 y el 100% de su capacidad instalada.

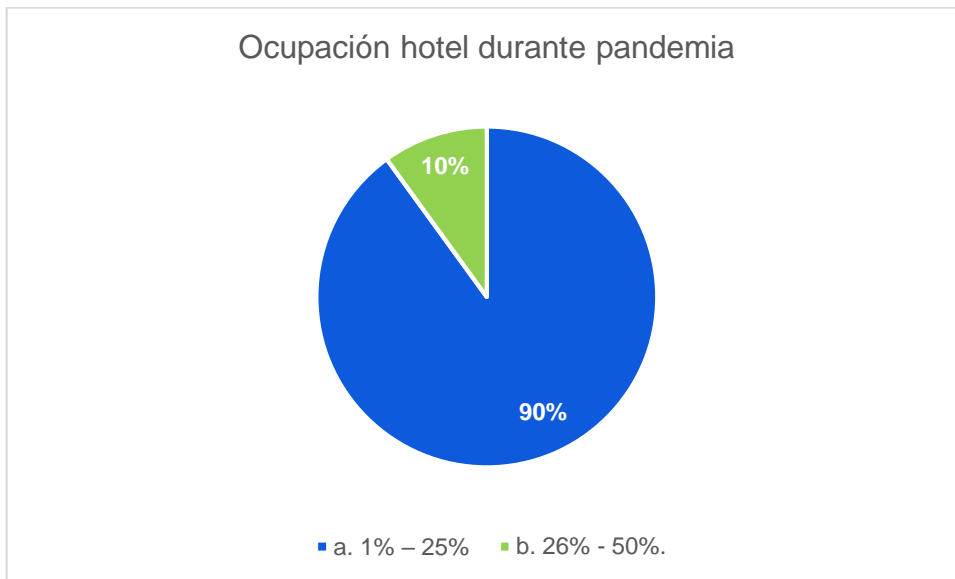
Ilustración 11. Ocupación hotel antes de pandemia



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, se hace evidente que la emergencia sanitaria afectó significativamente las operaciones de los prestadores de servicios de hotelería en el municipio del Espinal, puesto que al indagar acerca de la ocupación durante la pandemia, se hace evidente que disminuyó significativamente, ya que el 90% afirma que su ocupación está entre el 1% y el 25%, tan solo un 10% de los encuestados mantienen una ocupación entre el 26% y el 50%, hecho que los lleva a operar por debajo de su capacidad instalada y en consecuencia afecta sus ingresos.

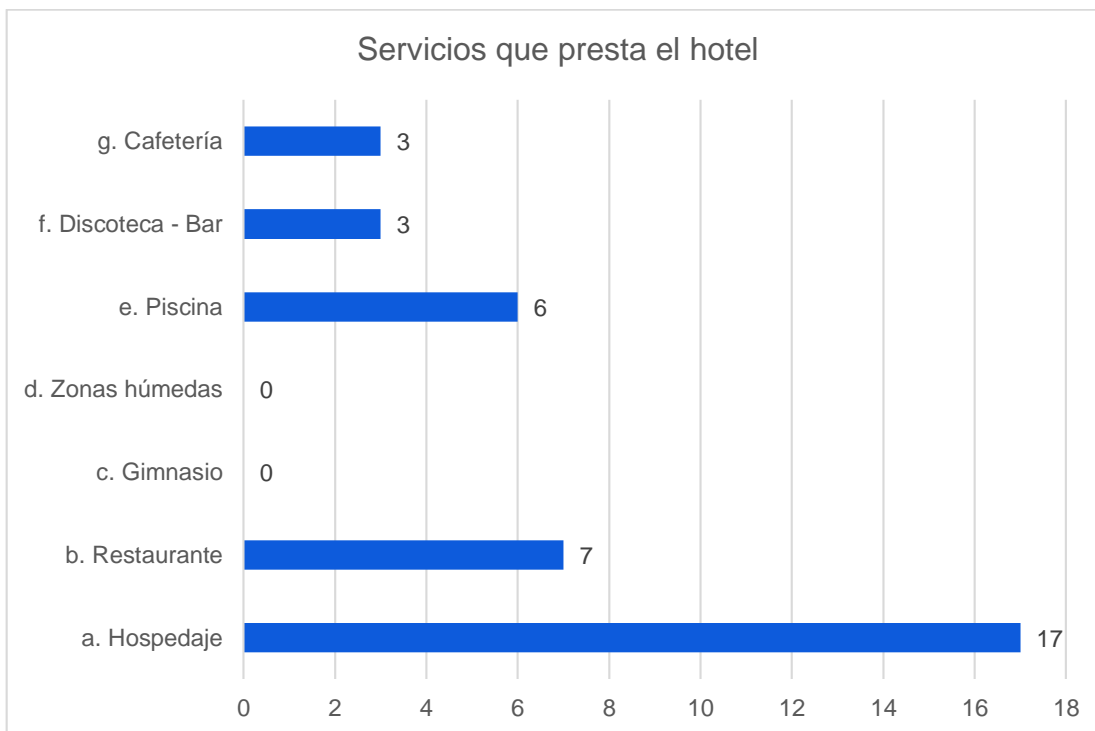
Ilustración 12. Ocupación durante la pandemia



Fuente: Elaboración propia

Los servicios son, en verdad, intangibles; es decir, sus procesos crean un valor para los clientes mediante la realización de transformaciones que no dan como resultado una entidad física (producto); los servicios pueden ser difíciles de definir y no pueden cuantificarse con facilidad (Schroder, Meyer Goldstein, & Rungtusanatham, 2001, pág. 84). Se indagó acerca de los servicios adicionales a hospedaje que son ofrecidos por cada uno de los hoteles, encontrando que el 47% solo ofrecen servicio de hospedaje, el 20% adicionalmente ofrece servicio de restaurante, el 17% brinda acceso a piscina dentro del hotel y el 8% ofrece servicio de discoteca bar y cafetería, respectivamente.

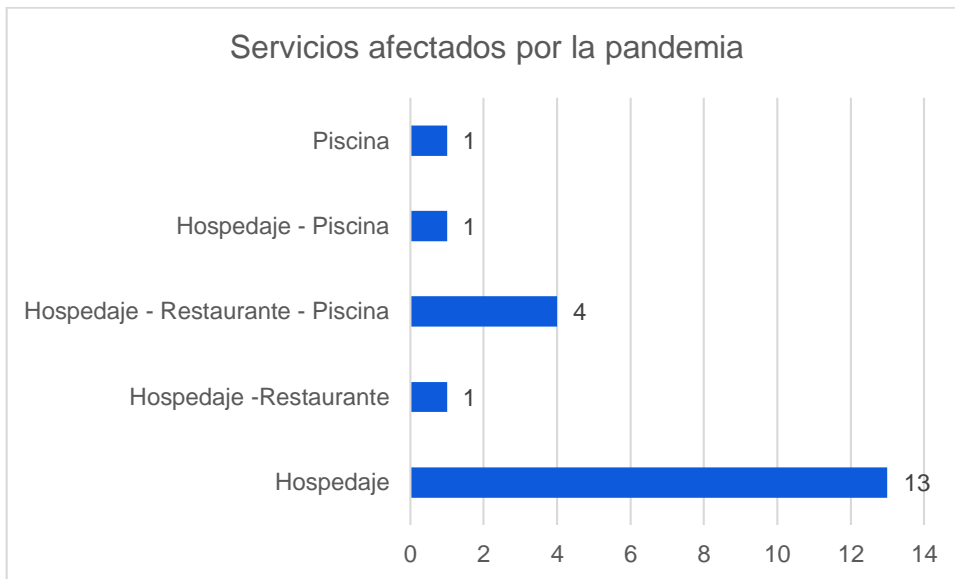
Ilustración 13. Servicios que presta el hotel



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo que afirman los hoteles del municipio del Espinal, el 65% de los hoteles encuestados, afirman que el principal servicio afectado por la emergencia sanitaria fue el hospedaje. Así mismo, con la disminución de la ocupación, se afectaron en un 20% servicios de hospedaje, restaurante y piscina, 5% hospedaje y restaurante, 5% hospedaje y piscina, y el 5% servicio de piscina, lo cual se presenta en la ilustración 20, a continuación.

Ilustración 14. Servicios afectados por la pandemia

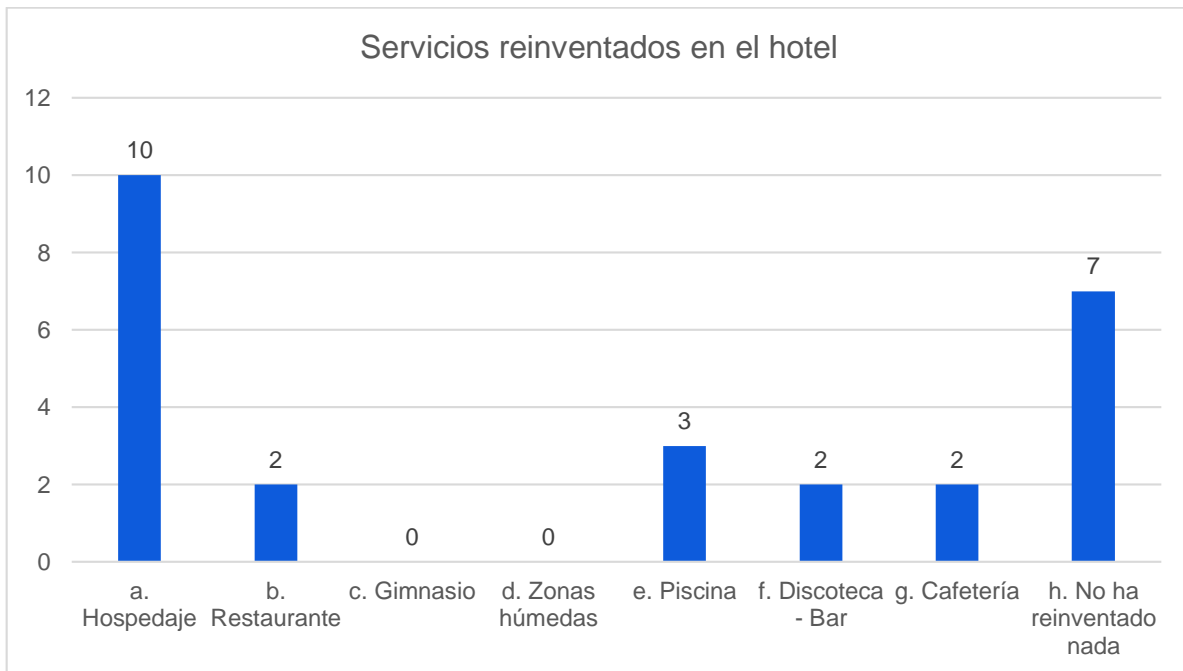


Fuente: Elaboración propia

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define el concepto de innovación como: La introducción de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo, aplicado a las prácticas de negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas (Fundación de la Innovación Bankinter, 2010, pág. 19). Así mismo Kotler afirma que La clave para una innovación exitosa reside en enfocarse en el cliente, en un esfuerzo conjunto de la empresa, en una planeación sólida y en un proceso sistemático de desarrollo de nuevos productos o de innovación abierta para nuevos productos, los cuales invitan a grandes comunidades de personas (clientes, empleados, científicos e investigadores independientes, e incluso al público en general) a participar en el proceso de innovación de productos. Las compañías en verdad innovadoras no se basan en una sola fuente o en otra para obtener ideas de nuevos productos (Kotler & Armstrong, Marketing, 2012, pág. 282).

Atendiendo a la importancia que tiene la innovación en los procesos de prestación de servicio, se indagó acerca de que servicios fueron susceptibles a proceso de innovación, con el fin de reinventarse y agregar valor para los clientes, encontrando que el 38% hicieron cambios en el servicio de hospedaje, ajustando tarifas, ofreciendo servicio 24 horas, incorporando protocolos de bioseguridad que brinden tranquilidad al huésped a la hora de acceder al servicio. El 8% hizo ajustes al servicio de restaurante, mejorando el menú, ajustando los costos para ofrecer mejores precios. El 11% innovaron en el servicio prestado de piscina, ampliando los horarios, incorporando protocolos de bioseguridad al proceso de prestación de servicio y finalmente, el 8% generó cambios en el servicio de cafetería, ampliando horarios de atención e incluyendo productos solicitados con regularidad a buenos precios. Ahora bien, llama la atención que el 27% de los hoteles afirma que no innova, ni realizó cambios en sus servicios.

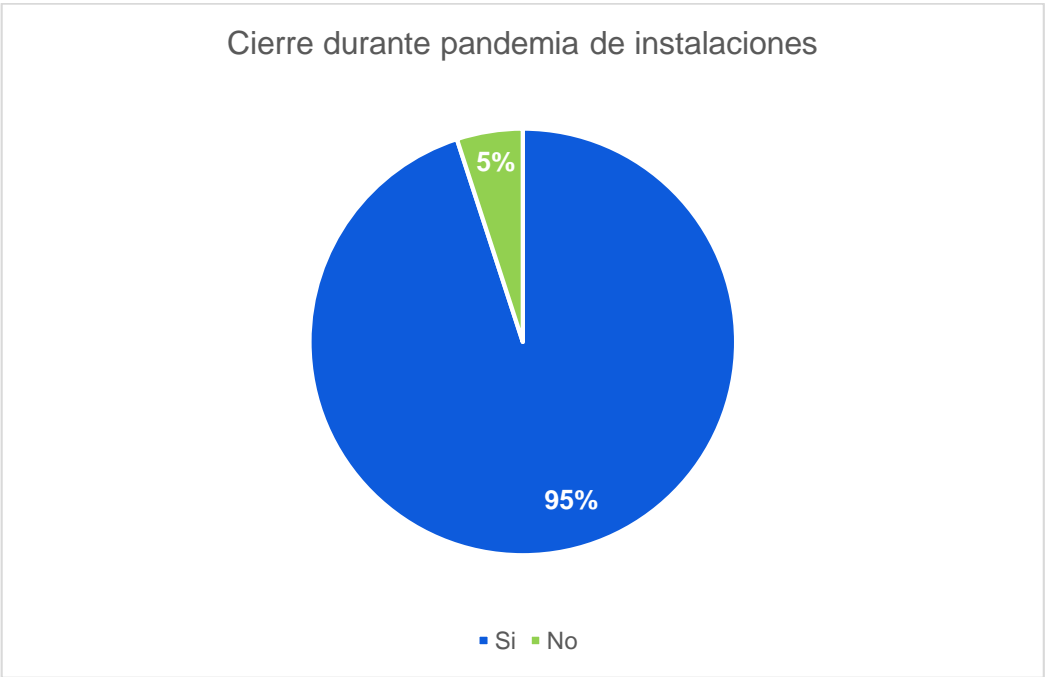
Ilustración 15. Servicios reinventados en el hotel



Fuente: Elaboración propia

La cuarentena prolongada desde el mes de marzo de 2020, obligó a que la economía hiciera un alto y precisamente, esto derivó en el cierre de los hoteles. Precisamente, el 95% de los prestadores de servicios hoteleros afirma que tuvo que cerrar sus instalaciones, hecho que derivó en que no generaran ingresos durante el tiempo del cierre. Tan solo el 5%, se mantuvo operando durante la cuarentena.

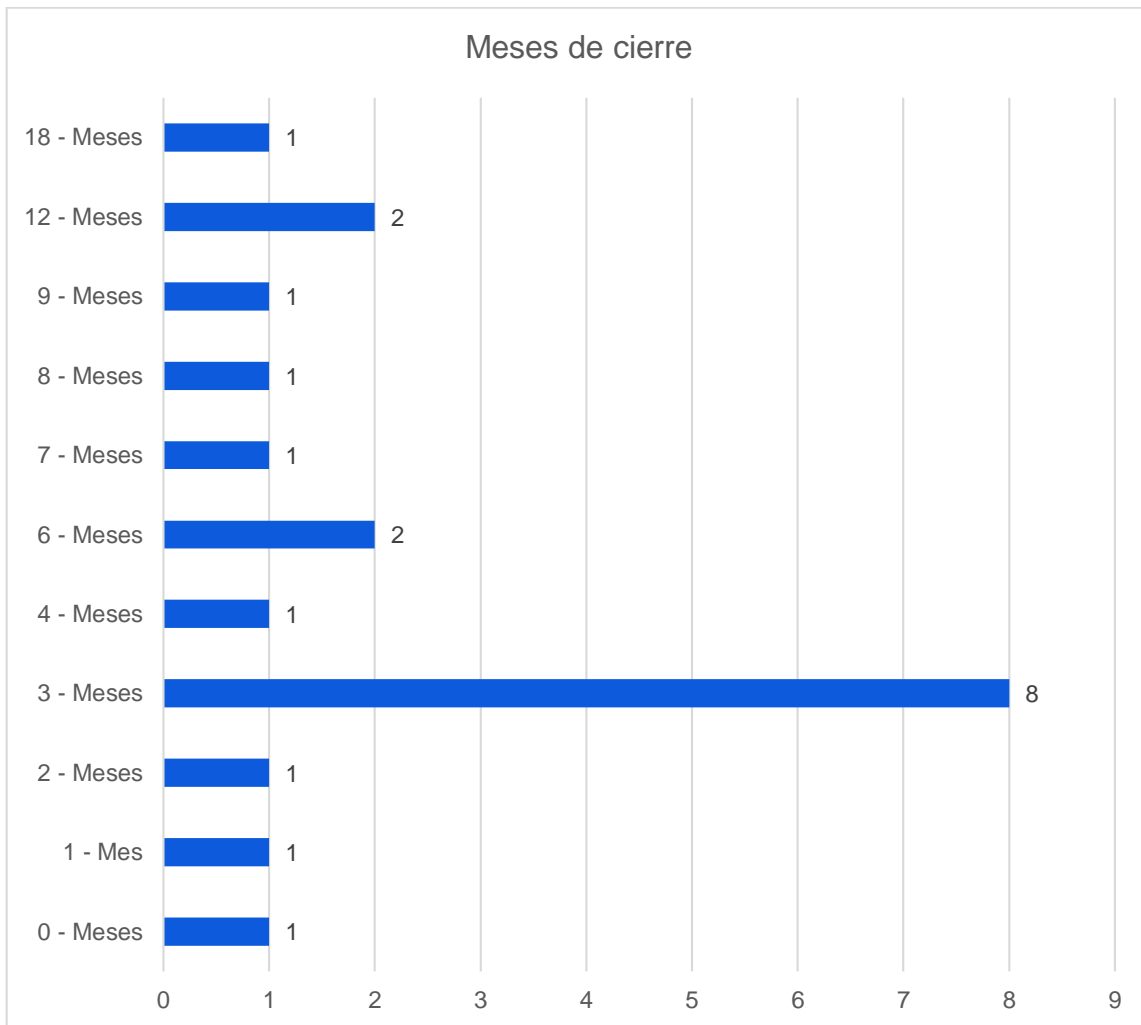
Ilustración 16. Cierre instalaciones durante pandemia



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al tiempo durante el cual, se vieron obligados a cerrar, los prestadores de servicios, el 40% indicaron que el cierre fue durante tres meses, el 10% seis meses, 5%, nueve meses, 10% doce meses, 5% dieciocho meses y el 15% menos de tres meses, como se puede observar en la ilustración 23.

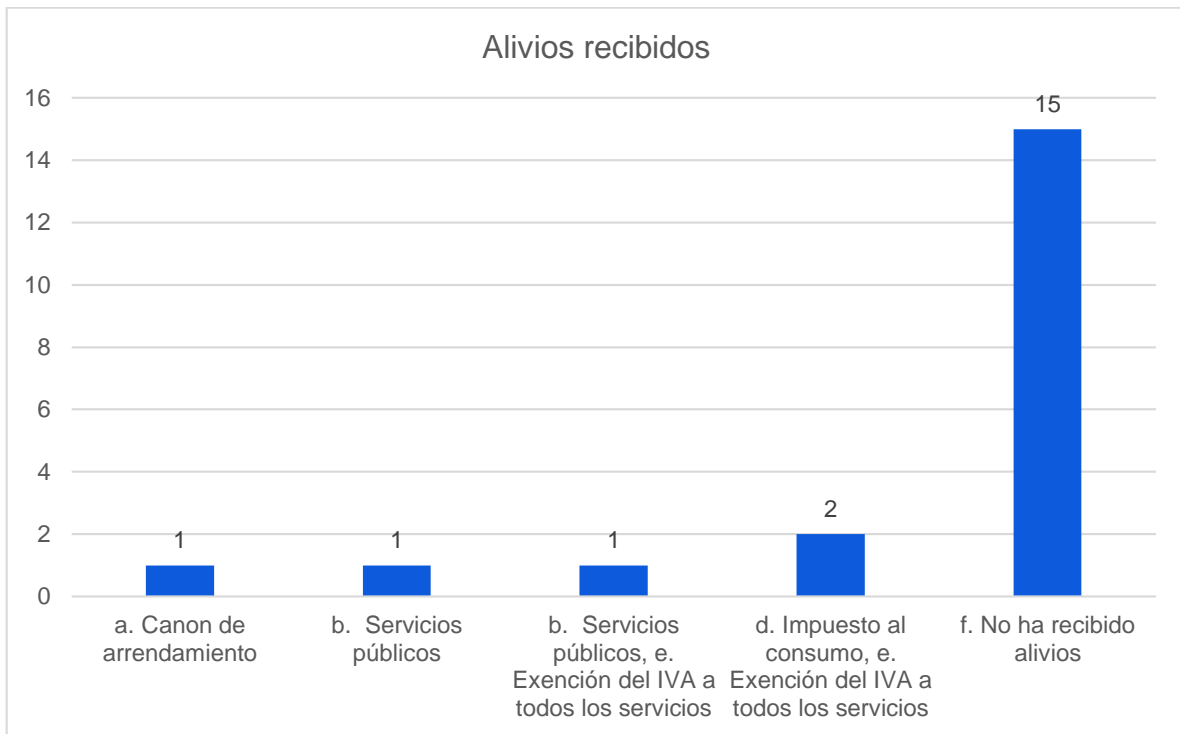
Ilustración 17. Tiempo de cierre del hotel



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que la cuarentena, obligó al cierre de los hoteles durante varios meses, hecho que afecta los ingresos de los prestadores de servicios y con ello, la dificultad de cumplir con las obligaciones propias del desarrollo de su actividad económica. Se indagó si recibieron algún tipo de alivio, para compensar la falta de ingresos y responder con sus obligaciones. El 75% de los hoteles, afirmó que no han recibido ningún tipo de alivio, el 10% indicó que los alivios estuvieron relacionados con la disminución de impuesto al consumo y el IVA, lo cual fue autorizado por el gobierno nacional mediante la ley 281 de 2020. El 10% de los prestadores afirma que recibieron alivios en cuanto a disminución del canon de arrendamiento y servicios públicos.

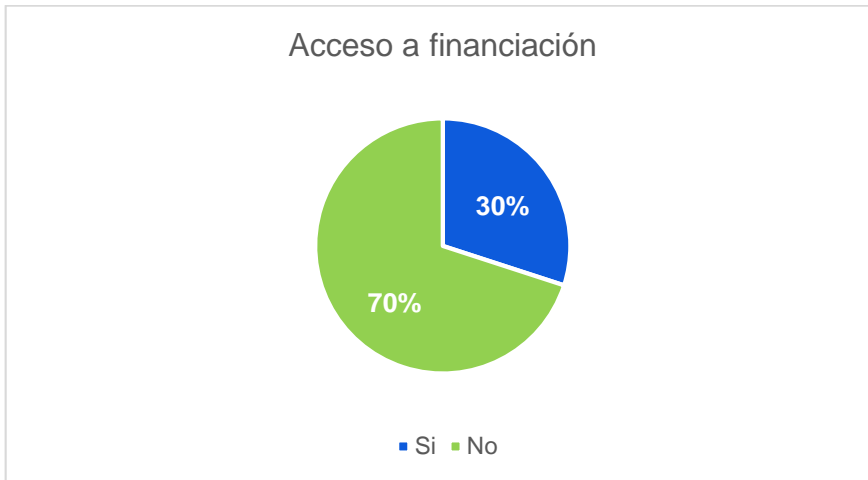
Ilustración 18. Alivios recibidos



Fuente: Elaboración propia

El desarrollo de las operaciones, implica contar con los recursos necesarios para cubrir los costos totales y generar utilidades. Sin embargo, teniendo en cuenta que el 95% de los prestadores tuvieron que cerrar durante varios meses, hecho que genera un paro en las operaciones y en consecuencia la no generación de ingresos y la imposibilidad de cubrir sus costos. Lo anterior, hace que se vieran obligados a buscar recursos y precisamente, el 30% de los prestadores afirma que tuvo que acceder a recursos de crédito a través de entidades bancarias. En contraste el 70%, afirma que no accedió a recursos de crédito.

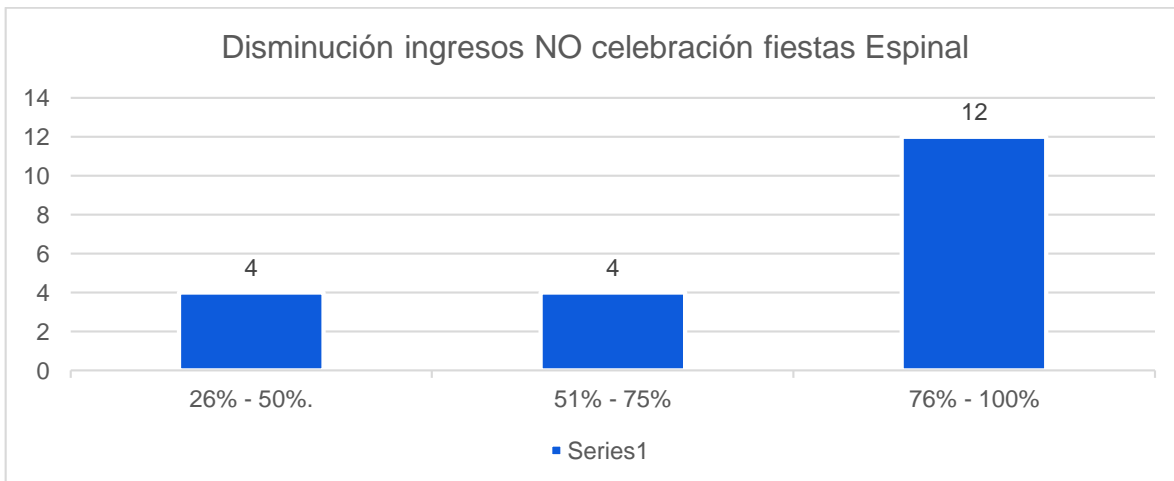
Ilustración 19. Acceso a mecanismos de financiación



Fuente: Elaboración propia

La pandemia generó una cuarentena prolongada, acompañada de la cancelación de eventos tradicionales como las fiestas del Espinal, las cuales se celebran cada año del 22 de unió al 2 de julio. El 60% de los prestadores afirman que sus ingresos para esa temporada, se vieron disminuidos entre un 76% y 100%. El 20% afirmó que sus ingresos bajaron, entre un 51% y 75%, y el 20% indicó que sus ingresos disminuyeron entre el 26% y el 50%, respectivamente.

Ilustración 20. Disminución ingresos por No celebración Fiestas Espinal



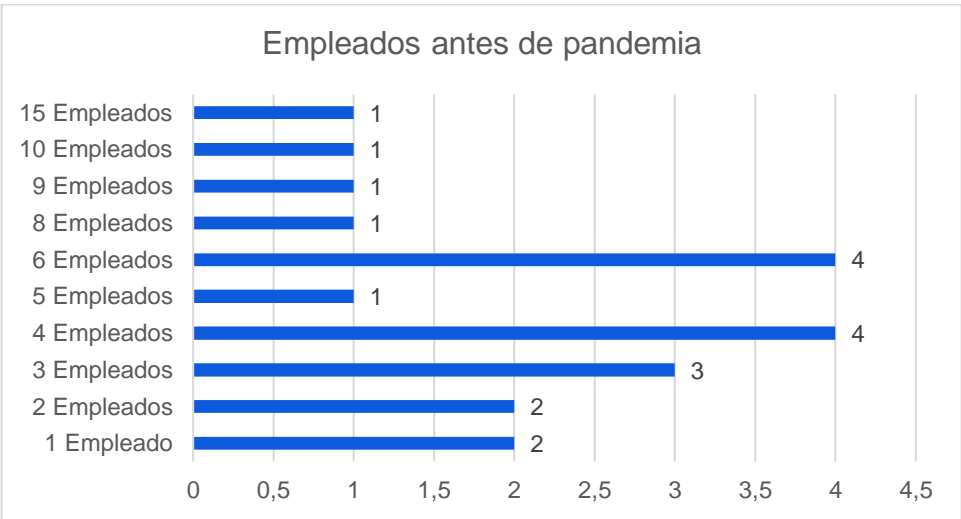
Fuente: Elaboración propia

6.2. Aspectos sociales

El trabajo es más que un factor abstracto de la producción. Los trabajadores son personas que quiere buenos empleos con altos salarios, con los que puedan comprar las cosas que necesitan y quieren (*Samuelson & Nordhaus, 2010, pág. 254*). Precisamente,

una economía necesita que la tasa de desempleo se mantenga baja, puesto que el contar con un empleo implica una fuente de ingresos, los cuales serán empleados para el consumo de los bienes y servicios que se producen y comercializan en la economía, hecho que genera consumo y en consecuencia ingresos para las empresas, por tanto, crecimiento económico. Precisamente, desde la perspectiva social, el concepto de empleo toma relevancia y por ello, se le preguntó a los prestadores de servicios de hotel antes de la pandemia cuantos empleados tenían. El 40% afirmaron tenían seis y cuatro empleados, el 15% indicó que contaba con tres empleados, el 20% dos y un empleado. Finalmente, un 20% tenía vinculado más de seis empleados en su organización.

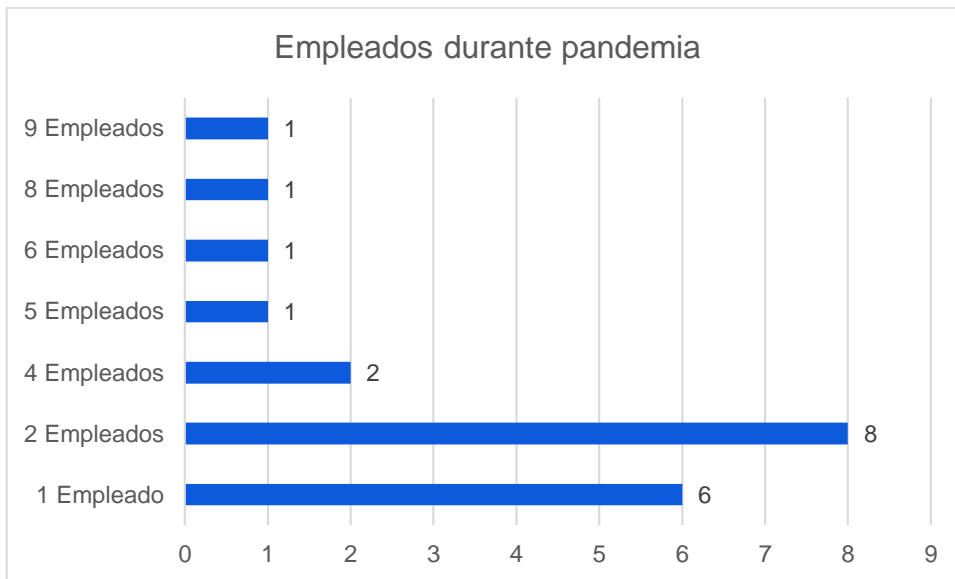
Ilustración 21. Empleados antes de pandemia



Fuente: Elaboración propia

Como resultado, de la pandemia y las nuevas condiciones de operación, la situación financiera y la disminución de los niveles de ocupación en los hoteles, se ve un cambio significativo en los empleos generados por los mismos. Se encontró que el 30% de los hoteles durante la pandemia cuenta con un solo empleado, el 40% con dos empleados, el 10% con cuatro empleados y el 15% tiene más de cinco empleados vinculados. Lo que evidencia una disminución significativa en los empleos generados por los hoteles.

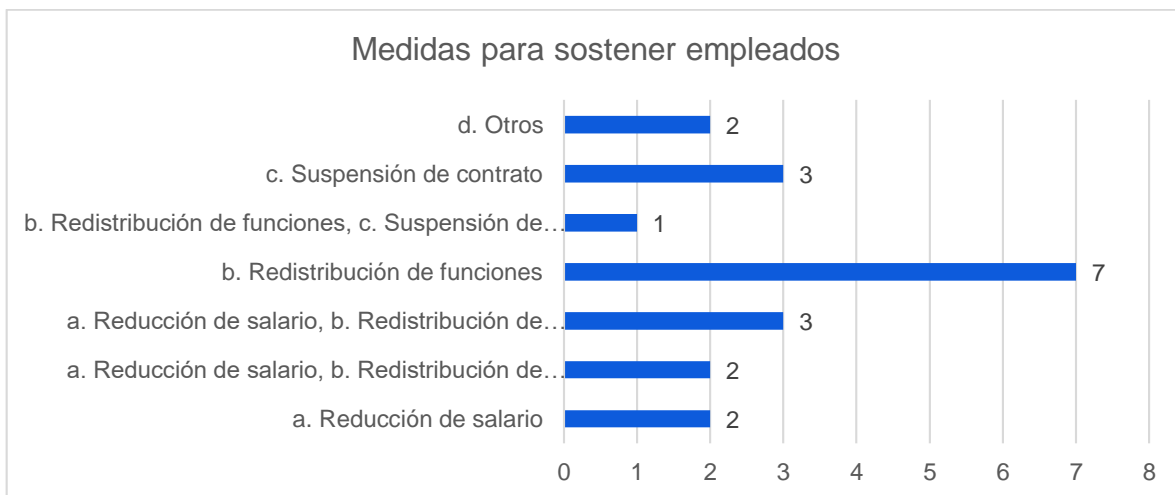
Ilustración 22. Empleados durante pandemia



Fuente: Elaboración propia

Los prestadores de servicios, indicaron que han hecho esfuerzos para sostener los empleados y garantizar su continuidad laboral, puesto que entienden la importancia del ingreso para sus familias. En este sentido, el 35% afirma que realizó redistribución de las funciones, el 15% disminuyeron salario, el 15% suspendieron contratos, el 30% tomaron medidas como vincular por horas, disminuir salario, suspender contrato y redistribuir funciones.

Ilustración 23. Medidas para sostener empleados

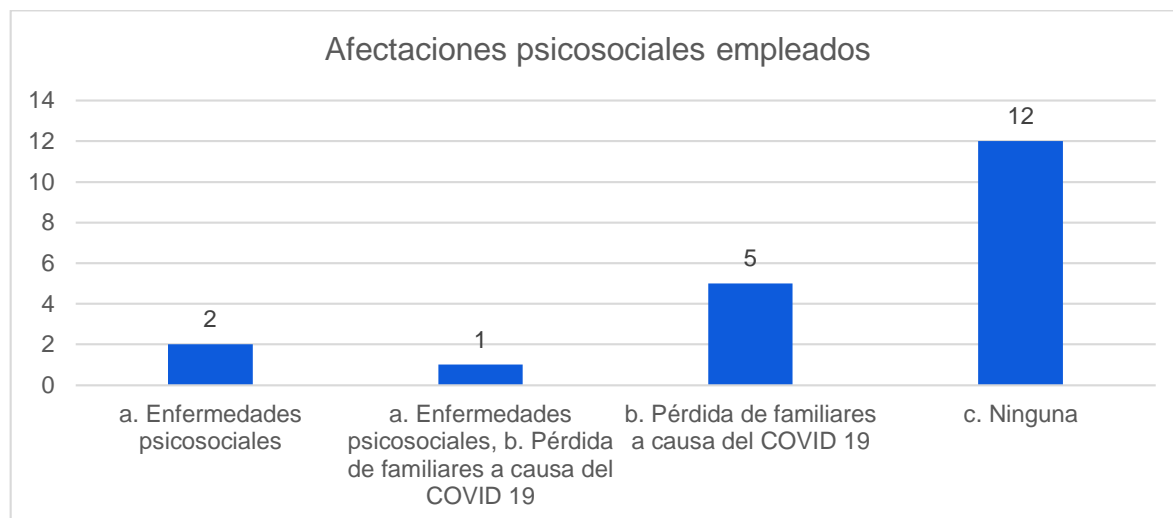


Fuente: Elaboración propia

En relación a las afectaciones psicosociales de los empleados, se encontró que el 60% afirma que no se han presentado, el 25% indican que se ha tenido que afrontar la pérdida de familiares a causa del COVID 19, solo un 10% presentan enfermedades

psicosociales y el 5% una combinación de pérdida de familiares y afectaciones psicosociales.

Ilustración 24. Afectaciones psicosociales de los empleados



Fuente: Elaboración propia

6.3. Aspectos Culturales

El municipio de Espinal, realiza celebraciones que son culturales como el día nacional de la lechona, celebrada el 29 de junio de cada año, las Fiestas de San Pedro, desde el 29 del mes de junio hasta el 2 de julio de cada año. El festival del Río y el Mohan, que se lleva a cabo el 8 de agosto de cada año, la feria de exposición de maquinaria agrícola e insumos, eventos deportivos y el festival del Bunde que se realiza entre el 4 y 6 de diciembre cada año. Cada uno de estos eventos genera la movilización de turistas y con ello, se incrementa la ocupación hotelera y en consecuencia aumentan los ingresos para los prestadores de servicios. La cuarentena prolongada, sumado a la cancelación de las diferentes festividades, según indicaron los prestadores, afectó según el 60%, disminuyen ingresos entre el 76% y 100%. Un 15% afirma que la disminución fue entre el 51% y 75% de los ingresos. El otro 15%, considera que la disminución fue entre el 26% y 50% y un 25% de los prestadores, considera que fue menos del 25%.

Ilustración 25. Afectación no celebración festividades



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el 95% de los prestadores de servicios de hotel en el municipio del Espinal están dispuestos a recibir sugerencias, recomendaciones y un proceso de acompañamiento como resultado del proceso de investigación; hecho que abre la puerta para realizar asesoría y consultoría, que contribuya a la reactivación económica y el fortalecimiento empresarial de los hoteles.

Ilustración 26. Recepción sugerencias y recomendaciones derivado proceso de investigación



Fuente: Elaboración propia

7. Conclusiones y recomendaciones

La pandemia generó un cambio en la forma de prestar servicios de hotelería, haciendo necesario incorporar el concepto de innovación a los procesos de prestación de servicio. Lo anterior, se suma al hecho que la ocupación hotelera, se ha visto considerable disminuida por emergencia sanitaria, la tercera ola de contagios tiene la ocupación de las camas hospitalarias a nivel nacional en niveles extremadamente alto, hecho que genera un ambiente de incertidumbre y genera disminución del flujo de turistas. Las aglomeraciones no están permitidas, haciendo que se tengan que mantener niveles de ocupación por debajo del 100% y por supuesto, la necesidad de brindar un servicio en el marco de protocolos de bioseguridad, aspectos que impactan considerablemente los ingresos de los prestadores.

En relación a los servicios que prestan los hoteles, se hace necesario pensar en incorporar procesos de innovación a los portafolios de servicios que se ofrecen, puesto que esto puede ser un factor diferenciador y convertirse en una ventaja competitiva. El proceso de investigación permitió establecer que el 27% de los hoteles no hizo ningún cambio en un escenario completamente nuevo por cuenta de la pandemia, lo cual se convierte en una oportunidad de mejora y en el caso de iniciar un proceso de asesoría y acompañamiento de los prestadores, sería importante considerar incluir la reinversión en los procesos de prestación de servicios, como estrategia de mercadeo. Lo anterior, debe ofrecer alternativas para la generación de ingresos, lo cual se vio seriamente afectado por los cierres, la disminución en el nivel de ocupación hotelera, la cancelación de festividades y por supuesto, la disminución del flujo de turistas. El rediseño de los portafolios de servicio debe brindar a los prestadores la posibilidad de atraer turistas. Lo anterior, debe ir de la mano de la creación de una agenda común entre entes territoriales y agremiaciones, lo cual derive en la realización de eventos en el municipio y con ello atraer turistas.

El proceso de reactivación económica, es lento pero necesario y precisamente, el empleo es un aspecto fundamental para lograr crecimiento económico del municipio. La empresa como célula económica por excelencia, se convierte en un pilar importante para la economía y precisamente, los prestadores a través del desarrollo de su actividad económica contribuyen con la reactivación al mantener y recuperar las fuentes de empleo que se perdieron durante la pandemia. Ahora bien, para recuperar los empleos es necesario lograr no solo aumentar la ocupación, sino que dicho incremento sea sostenido a través del tiempo; lo cual genera mayores ingresos y en consecuencia la necesidad de mayor mano de obra para garantizar los procesos de prestación de servicio. Lo anterior supone, no solo procesos de mejora continua al interior de los hoteles, sino también realizar acercamiento con el gobierno municipal para que se realicen eventos en el municipio que atraiga turistas.

En cuanto a las afectaciones psicosociales, se hace importante que en el proceso de gestión de talento humano se revise si los hoteles cuentan con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo debidamente implementado, y que el mismo no solo se oriente a los factores de riesgo biológico que por la pandemia son los que han tenido mayor relevancia en el último año. Así mismo, es importante revisar como se maneja el bienestar de los trabajadores y en caso de no contar con plan de bienestar, diseñar e implementar el mismo, orientado a mejorar aspectos para los empleados, lo anterior debe contribuir a mejorar las afectaciones psicosociales que han enfrentado durante el último año.

Se sugiere identificar los prestadores de servicios hoteleros que indicaron están dispuestos a participar de procesos de asesoría y acompañamiento, para con la facultad iniciar un proyecto de investigación orientado al fortalecimiento empresarial de este sector que ha sido tan golpeado por la pandemia. Lo anterior permite que se genere una continuidad al proceso de investigación realizado, brindando a la universidad y el programa la oportunidad de realizar proyección social, apoyando a los prestadores de servicio a través de un proceso de consultoría empresarial.

Referencias

- Alonso Luengas, S., & Quijano Ramírez, C. C. (Mayo de 2019). Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17440/2019susanalonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaru Maximiliano, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- ANDI. (2020). *ANDI*. Obtenido de http://www.andi.com.co/Uploads/Balance%202020%20y%20perspectivas%202021_637471684751039075.pdf
- Astudillo Moya, M. (2012). *Fundamentos de Economía*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Barón Chivara, J. A. (2014). *repository.unimilitar*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13379/EL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20LOS%20HOTELES%20ES%20LA%20CLAVE%20PARA%20EL%20NEGOCIO.pdf;jsessionid=3F949D634E7E5861EE3F510770C89A76?sequence=1>
- Bernal Torres, C. A. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral*. (Primera ed.). México, México: Pearson Educación de México S.A.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México, México: Pearson Educación de México S.A.
- Camacho , A., & Vanegas, O. (2020). *Universidad Externado de Colombia - Economía*. Obtenido de <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-crisis-del-turismo-por-el-covid-19/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill Educación.
- Cotelco. (2021). Obtenido de <https://www.cotelco.org/quienes-somos>
- Cotelco. (25 de Febrero de 2021). *Cotelco*. Obtenido de <https://www.cotelco.org/noticias/indicadoresene2021>
- El Cronista.co. (26 de Octubre de 2020). *El Cronista.co*. Obtenido de <https://www.elcronista.co/turismo/al-tolima-vamos-una-estrategia-para-atraer-turistas>
- El Cronista.co. (9 de Febrero de 2021). *El Cronista.co*. Obtenido de <https://www.elcronista.co/actualidad/sector-hotelero-beneficiado-con-el-panamericano-de-patinaje>

- El Tiempo. (3 de Febrero de 2021). Obtenido de <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/turismo-lo-que-propone-la-omt-para-salir-de-la-crisis-564496>
- encolombia. (Marzo de 2021). *encolombia*. Obtenido de <https://encolombia.com/turismo/destinos-turisticos/destinos-colombianos/tolima/el-espinal/>
- FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA. (2012). *FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA*. Obtenido de http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/185.Plan_de_desarrollo_turistico_del_Tolima.pdf
- Fundación de la Innovación Bankinter. (2010). *Fundación de la Innovación Bankinter*. Obtenido de https://www.upo.es/upotec/static/upload/files/INNO_3590_FTFXIV_El_arte_de_innovar_y_emprenderv2_.pdf
- Fundación Universitaria San Martín. (7 de Abril de 2014). Obtenido de <https://sites.google.com/a/sanmartin.edu.co/medios-educativos-uadv-cali/contaduria-publica/fasciculos>
- GOBERNACIÓN DEL TOLIMA. (2019). *GOBERNACIÓN DEL TOLIMA*. Obtenido de <file:///D:/DOCUMENTOS/Downloads/TOLIMA%20EN%20CIFRAS%20%202019.pdf>
- González, R. F. (2012). *Destinos Turísticos. Concepto y estructura*. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/111546/7/Destinos%20tur%C3%ADsticos.Concepto%20y%20estructura.pdf>
- Hernández Mendoza, A. (Junio de 2010). *Cartilla Costos*. Ibagué, Tolima, Colombia: Servicio Nacional de Aprendizaje.
- Hernández Sanpieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- HOSTELTOUR. (29 de Julio de 2020). *HOSTELTOUR*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/138299_la-hoteleria-de-colombia-toco-fondo-en-el-segundo-trimestre.html
- HOSTELTOUR LATAM. (4 de Febrero de 2021). Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/142055_radiografia-de-2020-un-ano-nefasto-para-la-hoteleria-de-colombia.html
- Hosteltur . (18 de Enero de 2021). *Hosteltur Latam*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/141694_el-desconsuelo-le-gana-a-los-hoteleros-de-colombia.html
- Hosteltur. (29 de Julio de 2020). *Hosteltur Latam*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/138299_la-hoteleria-de-colombia-toco-fondo-en-el-segundo-trimestre.html
- Hosteltur. (26 de Febrero de 2021). *Hosteltur Latam*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/142589_cae-54-en-un-ano-la-rentabilidad-hotelera-en-colombia.html
- ICONTEC. (27 de Agosto de 2009). *Fontur*. Obtenido de <https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH006-09.pdf>
- Jiménez, J., Mojica, J. C., Hernández, H. G., & Cardona, D. (2018). Diagnóstico de la Innovación y Desarrollo Tecnológico en el Sector Hotelero de la Región Caribe Colombiana. *Información Tecnológica*, 29, 157-164. doi:10.4067/S0718-07642018000500157
- Korstanje, M. E. (Mayo de 2010). *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 4(2), 86-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5041/504152249006.pdf>

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México, México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ledhesma, M. (2018). *Tipos de turismo: nueva clasificación*. Buenos Aires: OMPT. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15091/mod_resource/content/0/Tipos%20de%20turismo%2C%20nueva%20clasificaci%C3%B3n%20-%20Manuel%20Ledhesma.pdf
- Martínez Camelo, A. k., Naranjo Sicacha, L. F., & Escobar García, C. (2020). Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18458/3/2020_impacto_competitividad_hoteles.pdf
- Mincomercio. (26 de Junio de 2020). *Mincomercio*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/repensar-el-sector-turistico-pos-covid-19>
- Mincomercio. (31 de Diciembre de 2020). *Mincomercio*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/ley-de-turismo-sancionada-por-el-presidente-duque>
- MINCOMERCIO. (Febrero de 2021). *MINCOMERCIO*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/eda93571-34c2-48d8-956e-6cffb358d488/Tolima>
- Miranda Realpe, J. H., & Miranda Realpe, L. A. (2018). *Publicaciones UPEC*. Obtenido de <https://www.publicacionesupecc.org/index.php/carchi/catalog/download/6/4/12-1?inline=1>
- Newbold, P., Carlson, W. L., & Thorne, B. M. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- OMT. (17 de Diciembre de 2020). Recuperado el 17 de Marzo de 2021, de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-retrocede-a-niveles-de-1990-con-una-caida-en-llegadas-del-mas-del-70>
- OMT. (31 de Marzo de 2021). *Organización Mundial del Turismo - Barómetro*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Organización Mundial del Turismo - OMT. (2018). *Introducción al Turismo*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/introduccion-al-turismo-la-omt-pdf/>
- Organización Mundial del Turismo - OMT. (2020). *Tourism Definitions*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2020/12/Definiciones-de-Turismo-de-la-OMT-PDF.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2 de Junio de 2021). *OMT*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Ortiz Serrano, I., Díaz Pava, M. F., & Perdomo Godoy, L. A. (2020). ANÁLISIS ECONÓMICO EN EL SECTOR HOTELERO DEL MUNICIPIO DE GIRARDOT CUNDINAMARCA DURANTE EL PERIODO 2018 – 2019. *Revista Aglala*, 194-207. Obtenido de <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1595>
- Panosso Netto, A., & Lohmann, G. (2012). *Teoría del Turismo. Conceptos, modelos y sistemas*. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Patiño, C. (20 de Enero de 2021). *Ecós del Combeima*. Obtenido de <https://www.ecosdelcombeima.com/economia/nota-166644-si-no-generamos-ingresos-no-podemos-mantener-los-empleos-directora-de-cotelco>
- Peña Sánchez, A. (2010). *Contabilidad hotelera, de restaurantes y de gestión*. Cartagena: Universidad Libre.

- Pimienta Prieto, J. H., & De La Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación de México S.A.
- Revista Semana. (Agosto de 2020). Obtenido de <https://especiales.semana.com/crisis-del-turismo-por-coronavirus-en-colombia/index.html>
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2010). *Economía con aplicaciones a Latinoamérica*. México: McGraw Hill Educación.
- Santoro, F. (Marzo de 2021). *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/analisis/flavia-santoro-2807402/la-hora-del-turismo-para-colombia-2822338#:~:text=En%20los%20%C3%BAltimos%20a%C3%B1os%2C%20el,como%20motor%20de%20desarrollo%20econ%C3%B3mico.&text=La%20tasa%20de%20crecimiento%20del,en%20la%20gen>
- Schroder, R. G., Meyer Goldstein, S., & Rungtusanatham, M. (2001). *Administración de Operaciones. Conceptos y Casos Contemporáneos* (Quinta ed.). México, D.F.: McGraw Hill Educación.
- Sectorial. (16 de Marzo de 2021). *Sectorial (Análisis, monitoreo y evaluación de sectores)*. Obtenido de <https://www.sectorial.co/informativa-hotelero/item/398860-en-enero-los-ingresos-por-concepto-de-alojamiento-del-pa%C3%ADs-cayeron-un-45,3>
- Tamayo Garza, J. F., & Vega Cadena, U. J. (Diciembre de 2017). El servicio al cliente como elemento fundamental en la industria hotelera. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo Local*, 10(23). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/23/cliente-industria-hotelera.zip>
- Toro, G. (21 de Marzo de 2021). *HOSTELTUR*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/142852_cotelco-la-ocupacion-hotelera-colombiana-en-2021-va-a-estar-en-el-45.html
- Universidad América Latina. (2001). Obtenido de <http://ual.dyndns.org/Biblioteca/T%E9cnicas%20Hoteleras/Pdf/Unidad%2001.pdf>
- Universidad de los Andes Colombia. (31 de Julio de 2020). Obtenido de <https://uniandes.edu.co/es/noticias/turismo-en-turbulencia-continua-por-el-aislamiento>
- Vargas Vega, L. (13 de Enero de 2021). *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/el-segundo-brote-del-coronavirus-pone-en-jaque-recuperacion-del-sector-del-turismo-3110080>
- Vidal Arizabaleta, E. (2004). *Diagnóstico organizacional*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1. Listado prestadores de servicio de hospedaje en municipio del Espinal – Tolima

No	MATRICULA	RAZON SOCIAL	FEC-MATRICULA	FEC-RENOVACION	DIR-COMERCIAL	PROPIETARIO
1	100650	CENTRO RECREACIONAL VILLA PALMERAS	20191021	20210331	VDA DINDALITO SENA SECTOR LA VARIANTE	FORERO TORO RICARDO
2	101664	HOTEL INTER RESTAURANTE BAR	20200129	20200129	CR 3 NO. 16-58 BRR RONDON	ARIAS ORTIZ CARLOS ALFONSO
3	102367	HOTEL MONCADA 01	20200306	20210330	CRA 12 NRO. 9-63 SEGUNDO PISO	AGUILAR SANCHEZ JORGE ENRIQUE
4	102533	HOTEL BANDERAS IV	20200317	20200317	KM 3 VIA CHICORAL – IBAGUE ENTRADA COMCAJA	RODRIGUEZ ORTIZ JENNIFER MELINA
5	104151	CENTRO RECREACIONAL PIRRIN	20200902	20210331	VDA CANASTOS	ALARCON LEZAMA LUZ AMPARO
6	104874	HOTEL SUANFANSON	20201013	20201013	CRA 5 NO 7-62 BRRE CENTRO	CESPEDES AMOROCHO JOSE FRANCISCO
7	104886	CENTRO VACACIONAL PUERTO MOJARRA	20201013	20201013	KILOMETRO 4 VEREDA CARDONAL FINCA EL MOHAN VIA ESPINAL	ROCHA VIGIANE LUIS ALBERTO
8	107395	HOTEL EL BOSQUE REAL	20210312	20210312	GUAMO CALLE 9 NO 12-67 B CABALLERO Y GONGORA	MEJIA URIBE JUAN SEBASTIAN
9	11078	HOTEL SAN PEDRO INN	19921030	20210223	CL 9 NO 3-72	GONGORA BARRIOS MARTHA YAMILE
10	12501	HOTEL LA PIRAGUA	19940316	20210302	CR 3 NO 3-111 BRR LA FLORESTA CHICORAL	TRIANA BUENAVENTURA MARIA OFELIA
11	13659	HOTEL SANDY	19950331	20210312	CR 3 NO. 2-35 CORR CHICORAL	CORREA OSPINA MARIA TEODORA
12	16402	HOTEL PIJAO	19970113	20210329	CR 4 NO 19-73	BONILLA GARCIA MARIA TERESA
13	16571	RESIDENCIAS Y HABITACIONES MURILLO	19970128	20210219	CL 14 NO.12-34	MURILLO SANCHEZ HERNANDO
14	17448	HOTEL PARAISO ESPINAL	19970516	20200731	KM 3 VIA ESPINAL GIRARDOT	MEJIA RAMIREZ CARLOS LIBARDO
15	27965	HOTEL LAS PALMAS ESPINAL	20000602	20200218	KM 3 VIA ESPINAL GIRARDOT	ALMARIO SERRANO ARNULFO
16	40531	HOTEL LAS AMERICAS ESPINAL	20040518	20210114	CLL 5 NO. 7-86 BRR SAN RAFAEL	ÑUSTES PRIETO GONZALO
17	42795	PARQUEADERO Y HOSPEDAJE EL PORTAL	20050222	20210325	KM 1 VIA ESPINAL - GIRARDOT	BELTRAN ESCOBAR NELSY FABIOLA

18	44716	HOTEL COLONIAL CITY	20050816	20210209	PARQUEADERO EL PORTAL CL 10 NO 3-03	ALVAREZ NELSON
19	55129	HOTEL BOLIVARIANO AVENIDA PRINCIPAL	20080527	20210224	CR 4 NO 9-46	MEDINA RAMIREZ ANDRES FELIPE
20	55160	HOTEL LLANO GRANDE- ESPINAL	20080529	20210320	CL 14A NO 12-75 VIA SUAREZ	HOTEL MI GUADUITA S.A.S
21	57033	HOTEL MARIO`S - EL PAISA	20081202	20210316	CL 12 NO 4-72	ENRIQUEZ BEDOYA ADRIANA
22	58002	CLUB LOS NARANJOS	20090216	20210326	AVENIDA BETANIA VARIANTE ESPINAL	CUELLAR PADILLA HECTOR ANDRES
23	58958	HOTEL SAN CARLOS DEL ESPINAL	20090424	20210325	CALLE 4 NO. 7 -26 BARRIO SAN RAFAEL	GARCIA RAMIREZ MIRYAM
24	63088	HOSPEDAJE EL PUNTO	20100611	20210310	CL 10 NO 3-36	MURILLO LUZ MERY
25	63314	SAHARA HOTEL	20100707	20210209	CR 5 NO. 6-06 BRR CENTRO	ORTIZ SANCHEZ IVAN DARIO
26	66652	CENTRO RECREACIONAL LA FORTALEZA	20110407	20210331	VDA DINDALITO KM6	
27	67100	REFUGIO FAMILIAR LENO VERDE	20110520	20200722	CR 10 CON CLL 22 BRR VILLA LORENA	ESQUIVEL AREVALO RAQUEL
28	68102	HOTEL B Y B ESPINAL	20110907	20210329	CL 9 CON CR 4 NO 3-92	INVERSIONES B & B S.A.
29	70811	HOTEL LINDA BARINAS	20120518	20210215	CL 6 NO. 8 -35 SAN RAFAEL	SALAZAR LUIS ERNESTO
30	76175	HOTEL CHICORAL	20130910	20210216	CR 3 NO. 2 -18 BRR EL CARMEN CORR CHICORAL	OSPINA DE VERGARA ISMENIA
31	78502	THE CHARLESTON	20140327	20210316	CL 9 NO. 10-75 BRR CABALLERO Y GONGORA	VEGA ROCHA CRISTHIAN ERNESTO
32	80972	INVERSIONES JR ESPINAL	20150127	20210329	VRD DINDALITO SENA FINCA ALTAMIRA	ROCHA GARCIA JORGE ENRIQUE
33	82756	HOSTAL EL PORTAL 2	20150805	20210325	CR 4 CLL 6 ESQUINA	BELTRAN AMIN EDUARDO
34	83120	PARQUEADERO EL PORTAL 3	20150915	20200310	KM 2 VARIANTE ESPINAL	BELTRAN ESCOBAR NELSY FABIOLA
35	84925	HOTEL JOSEMAR SERVICENTRO	20160401	20210323	CR 7 NO 6 -90 KM 3 VIA CHICORAL -	GOMEZ RAMIREZ DIDIMO
36	86004	BANDERAS DEL TOLIMA IV	20160624	20210331	IBAGUE ENTRADA A COMCAJA	AMIGOS EN EL CAMINO S.A.S
37	86761	RESIDENCIAS J. MELO	20160831	20210329	VDA GUAYABAL	MELO SANCHEZ JOSE EMILIANO
38	88102	HOSPEDAJE EL SAMAN INN	20170127	20210113	KM 3 VIA ESPINAL FLANDES	GUTIERREZ PEÑA NATHALIA ANDREA

39	88529	HOTEL TERPEL CAMPESTRE	20170222	20210216	KM 3 VIA ESPINAL - FLANDES	PEÑA CHARRY JAIME MIGUEL
40	88890	HOTEL NORMA	20170314	20210308	CR 4 NO 10-22 BRR CENTRO	CEBALLOS DE CERQUERA GEORGINA
41	89592	HOTEL CENTRAL PARK ESPINAL	20170504	20210318	CARRERA 7 CALLE 9 ESQUINA 2DO PISO	SANCHEZ MENDOZA PABLO ANDRES
42	91490	QUINTA CHICORAL	20171003	20210323	CRA 3 NRO. 6-120 BRR LAS BRISA CORR CHICORAL	VILLANUEVA MARTINEZ NICOLAS
43	91601	CORFRUCOL	20171010	20210318	CRA 6 NO. 4-26 BARRIO SAN RAFAEL	CASTIBLANCO GONGORA SERGIO ENRIQUE
44	92384	HOTEL MI VIEJO TOLIMA	20180112	20210310	CR 4 NO. 9 -34	PEREZ DE ORTEGA IRMA CECILIA
45	92551	HOTEL BUCAROS	20180123	20210326	CR 6 NO. 5-98 BRR CENTRO	BORJA RAMIREZ ISABEL
46	93973	LAGOSMAR	20180430	20210330	VEREDA DINDALITO SECTOR SENA FINCA ALTAMIRA	CLUB DE PESCA DEPORTIVORECREATIVOTURISTIC OY TEMATICO LAGOSMAR ESPINAL S.A.S.
47	9415	HOTEL VARSOVIA EL PAISA	19900219	20210329	CL 13 3 06 BR CENTRO	ARTEAGA ALZATE EDGAR GENEY
48	94881	FINCA LA PALMIRA	20180718	20210331	VEREDA GUASIMAL	INTERASAMERICANA DE LICORES ESCOBAR CSAS
49	9508	HOTEL PACANAIMA	19900509	20210329	CR 4 NO 10-34	INVERSIONES PACANAIMA S.A.S
50	95956	HOTEL CENTRAL PARQUEADERO	20181019	20210315	CR 3 NO. 3 -22 BRR EL CARMEN CORR CHICORAL	RODRIGUEZ SAENZ WILLIAN FERNANDO
51	96418	QUINTAS CHICORA	20181205	20210331	CR 3 NO. 6 -121 BRR EL CARMEN CORR CHICORAL	GORDILLO MARTINEZ HELMER ALEIDY
52	99341	HOTEL OCEANIA PLAZA	20190625	20210319	CL 10NRO. 10-32/10-34	CAICEDO ORTEGON SANDRA LILIANA

Anexo 2. Cuestionario “Entrevista prestadores de servicios hoteleros del municipio del Espinal”



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Respetados señores gerentes de las empresas hoteleras del municipio del Espinal, el ITFIP, en respuesta a reconocer los problemas de contexto y plantear alternativas que mitiguen o den solución, ha autorizado el trabajo “Análisis socio económico del sector hotelero del municipio del Espinal a partir de la pandemia generada por el COVID 19 durante el periodo de marzo del 2020 a junio del 2021”

Objetivo Describir las afectaciones socioeconómicas generadas en el sector hotelero del municipio del Espinal durante el periodo de la pandemia del COVID 19, de marzo del 2020 a junio del 2021, para proponer estrategias de reactivación económica de este sector.

ECONÓMICO

1. Información general:

Nombre del Hotel: _____
Dirección: _____
Cargo que desempeña: _____
Formación académica: _____
Año en que inició actividades el hotel: _____
Capacidad del hotel (habitaciones) _____
Es usted propietario o arrendatario: _____
N°de empleados _____

2 ¿En lo económico de acuerdo a los porcentajes presentados indique cual era la ocupación del hotel antes de la pandemia? y durante el proceso de la pandemia?

- a. 1% – 25%
- b. 26% - 50%.
- c. 51% - 75%
- d. 76% - 100%

Antes de la pandemia	Proceso de la pandemia

3. ¿Los servicios que presta el hotel son?

a. Hospedaje	
b. Restaurante	
c. Gimnasio	
d. Zonas húmedas	
e. Piscina	
f. Discoteca – Bar	
g. Cafetería	

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

4. ¿De los anteriores servicios cuales han sido los más afectados durante la pandemia? Mencione al menos tres. _____

5. En lo económico: ¿Qué ha reinventando el hotel para afrontar la crisis de la pandemia?

a. Hospedaje	
b. Restaurante	
c. Gimnasio	
d. Zonas húmedas	
e. Piscina	
f. Discoteca – Bar	
g. Cafetería	
h. No ha reinventado nada	

¿Cuál ha dado los mejores resultados? _____

6. En lo económico, Durante la pandemia, ¿se vieron obligados a cerrar las instalaciones?

- a. Si
- b. No

¿Cuántos meses? _____

7. ¿Qué alivios económicos ha recibido usted por parte del estado y de los propietarios de las instalaciones? Marque con una X en la tabla el porcentaje de apoyo recibido.

a. Canon de arrendamiento	
b. Servicios públicos	
c. Pago sobretasa a la energía	
d. Impuesto al consumo	
e. Subsidio a la nómina	
f. Exención del IVA a todos los servicios	
g. No ha recibido alivios	

8. ¿Durante la pandemia el hotel tuvo que optar por mecanismos de financiación?

- a. Si
- b. No

¿Cuáles? _____

9. ¿En qué porcentaje disminuyeron sus ingresos frente a la no celebración de las fiestas de San Pedro en el Espinal?

- a. 1% – 25%
- b. 26% - 50%.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

- c. 51% - 75%
d. 76% - 100%

SOCIAL

10. Indique el número de empleados antes y durante de la pandemia del hotel

Antes de la pandemia	Durante la pandemia

11. ¿Qué medidas adoptó el hotel para garantizar la sostenibilidad de sus empleados?

- a. Reducción de salario
b. Redistribución de funciones
c. Suspensión de contrato

d. Otros. ¿Cuáles? _____

12. ¿Qué afectaciones Psicosociales han presentado los empleados del hotel durante la pandemia?

- a. Enfermedades psicosociales
b. Pérdida de familiares a causa del COVID 19
c. Ninguna

d. Otros. ¿Cuáles? _____

CULTURAL

13. ¿Cuál considera que fue la mayor afectación que tuvo el hotel con la no celebración de las festividades tradicionales de la región?

- a. 1% – 25%
b. 26% - 50%.
c. 51% - 75%
d. 76% - 100%

e. Otros. ¿Cuáles? _____

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1

Anexo 3. Certificado de asistencia al proyecto



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
 Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional
 NIT 800.173.719.0
 www.itfip.edu.co



PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE
Proceso de apropiación social del Conocimiento para el fortalecimiento o
solución de asuntos de interés social
GRUPO DE INVESTIGACION SICOFAS

Proyecto: Análisis socio económico del sector hotelero del municipio del Espinal a partir de la pandemia generada por el COVID 19 durante el período marzo de 2020 a junio de 2021.

Fecha de realización: Febrero –Junio de 2021

NOMBRE PARTICIPANTE	FIRMA
Nixon García	
Pablo Bermudez	
Alejandro Quimbayo Núñez	
Quim Eimburus	
Flor Belén Acosta E.	
Juan Carlos Cardozo R.	
Quim Ortega	
José Nuñez J	
Raquel Esquivel A.	
Gonzalo Mustar Prieto	

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"
 Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
 TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087
 (El ESPINAL - TOLIMA)



SC6793-1



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional
NIT 800.173.719.0
www.itfip.edu.co

ITFIP
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Karen Andrea Barbieri S.	Karen Barbieri
Edgar G. Astorga Alzob	
MINGREY ortiz P	
Sergio Enrique Castiblanco	
Jorge Edmundo Ospina Sanchez	
Josman Romero Huertas.	
Helia Andrea Cullen P	
ofelia Rosales P	
LUIS E SALAZAR	
Dario Briceño Dario Cuevas	



Anexo 4. Cronograma de actividades

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Inscripción ficha del proyecto	27/03/2021	27/03/2021	Ficha diligenciada
2	Formulación Proyecto	01/03/2021	30/04/2021	Proyecto Formulado
3	Diseño y validación de instrumentos	20/04/2021	29/04/2021	Instrumentos diseñados y validados
4	Trabajo de Campo	01/05/2021	15/05/2021	Cuestionarios Aplicados
5	Procesamiento y análisis de la información	16/05/2021	20/05/2021	Análisis estadístico información (Excel)
6	Elaboración Documento final - Resultados de Investigación	21/05/2021	05/06/2021	Informe Final con resultados
7	Entrega informe final	14/06/2021	14/06/2021	Entrega Proyecto con resultados

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Presupuesto

RUBROS	TOTAL
1. Personal	\$ 10.000.000
2. Implementos papelería (lápiz, hojas, borrador, lapiceros, fotocopias)	\$ 500.000
3. Materiales e insumos	\$ 300.000
4. Salidas de campo	\$ 2.000.000
5. Bibliografía: libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	\$ 500.000
6. Producción intelectual: corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato	\$ 1.000.000
7. Difusión de resultados: correspondencia para activación de redes, eventos	\$ 3.000.000
Total	\$ 17.300.000

Fuente: Elaboración propia