



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 10 Diciembre 2021

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Acosta Cortes Paola Andrea,

con C.C. No.26.433.508,

Gómez España Yesica Paola,

con C.C. No.1.080.935.701,

Palacios Cardozo Tania Janith,

con C.C. No.1.075.246.568,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado Titulado: **El impacto financiero en las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín) debido a las medidas de apoyo económico para este sector en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19**

Presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de

Especialistas en Revisoría Fiscal y Auditoria ;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Acosta Cortes Paola Andrea

26.433.508

Firma: \_\_\_\_\_

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Gómez España Yesica Paola

1.080.935.701

Firma: \_\_\_\_\_

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Palacios Cardozo Tania Janith

1.075.246.568

Firma: \_\_\_\_\_



**TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:**

**AUTOR O AUTORES:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Acosta Cortes Gómez España Palacios Cardoz	Paola Andrea Yesica Paola Tania Janith

**DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Cubillo Ibata	Ana Derly

**ASESOR (ES):**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Gutiérrez Peña	Alma Yiseht

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:** Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría

**FACULTAD:** Economía y Administración

**PROGRAMA O POSGRADO:** Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría

**CIUDAD:** Neiva

**AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2021

**NÚMERO DE PÁGINAS:** 69

**TIPO DE ILUSTRACIONES** (Marcar con una X):

Diagramas\_\_\_ Fotografías\_\_\_ Grabaciones en discos\_\_\_ Ilustraciones en general X Grabados\_\_\_ Láminas\_\_\_  
Litografías\_\_\_ Mapas\_\_\_ Música impresa\_\_\_ Planos\_\_\_ Retratos\_\_\_ Sin ilustraciones\_\_\_ Tablas o Cuadros X

**SOFTWARE** requerido y/o especializado para la lectura del documento: Software anti-plagio

**MATERIAL ANEXO:** Documento Tesis de grado impacto financiero en las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín) debido a las medidas de apoyo económico para este sector en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19

**PREMIO O DISTINCIÓN** (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

**PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:**

1.	<u>Español</u> Impacto	<u>Inglés</u> Impact	5.	<u>Español</u> Emergencia	<u>Inglés</u> Emergency
----	---------------------------	-------------------------	----	------------------------------	----------------------------



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

<b>CÓDIGO</b>	<b>AP-BIB-FO-07</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2014</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>2 de 2</b>
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

2.	Financiero	Financial	6.	COVID-19	COVID-19
3.	Indicadores	Indicators	7.	Hoteles	Hotels
4.	Apoyos Económicos	Economic support	8.	_____	_____

**RESUMEN DEL CONTENIDO:** (Máximo 250 palabras)

Con el fin de determinar ¿Cuál ha sido el impacto financiero en las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín) debido a las medidas de apoyo económico para este sector en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19?. Se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo y diferentes métodos de investigación como: Observación estructurada, muestreo no probabilístico por definición, muestreo intencional o por juicio, utilizando bases de datos suministradas por Cámara de Comercio del Huila y “Registro Nacional de Turismo” RNT, también la encuesta en escala de Likert y cuestionario estructurado dicotómico aplicado a los empresarios hoteleros y analizadas mediante la Matriz Vester, de igual modo se analizaron los estados financieros con la herramienta balanced scorecard, que integrados ayudaron a obtener resultados cuantitativos dando respuesta a la pregunta de investigación y sus objetivos. Al integrar estas herramientas se evidencio inactividad en la renovación ante Cámara de Comercio del Huila y Registro Nacional de Turismo (RNT), donde de una muestra obtenida de 162 hoteles, el 52,5% de estos tienen pendiente de actualización el RNT, además problemas críticos donde los alivios económicos no ayudaron a mantener la hipótesis de negocio en marcha. Esta situación se refleja con los indicadores financieros analizados mediante Balance Scordcard, ya que los empresarios manifestaron la dificultad en la adquisición de créditos bancarios, aunque el endeudamiento financiero obtuvo márgenes de incrementos del 17.4% no cumple con la proyección de las empresas, y en el indicador de liquidez muestra una brecha negativa del -2%.

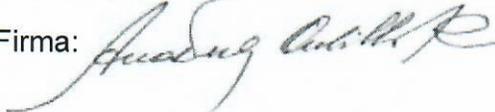
**ABSTRACT:** (Máximo 250 palabras)

In order to determine what has been the financial impact on the companies of the hotel sector in southern Huila (Pitalito, Isnos and San Agustín) due to the economic support measures for this sector in the framework of the Covid-19 health emergency? A methodology with a quantitative approach and different research methods were used, such as: Structured observation, non-probabilistic sampling by definition, intentional or trial sampling, using databases provided by the Huila Chamber of Commerce and the RNT “National Registry of Tourism”. Likert scale survey and dichotomous structured questionnaire applied to hotel businessmen and analyzed using the Vester Matrix, in the same way the financial statements were analyzed with the balanced scorecard tool, which integrated helped to obtain quantitative results giving an answer to the research question and your goals. By integrating these tools, there was evidence of inactivity in the renewal before the Huila Chamber of Commerce and the National Tourism Registry (RNT), where of a sample obtained from 162 hotels, 52.5% of these have the RNT pending to be updated, as well as problems critical where the economic eases did not help to keep the business hypothesis going. This situation is reflected with the financial indicators analyzed through Balance Scordcard, since the entrepreneurs expressed the difficulty in acquiring bank loans, although the financial indebtedness obtained margins of increases of 17.4% does not comply with the projection of the companies, and in the liquidity indicator shows a negative gap of -2%.

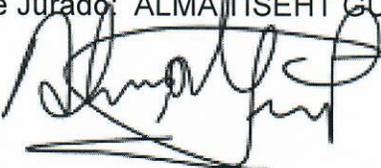


**APROBACION DE LA TESIS**

Nombre presidente Jurado: ANA DERLY CUBILLOS IBATA

Firma: 

Nombre Jurado: ALMA TISEHT GUTIERREZ PEÑA

Firma: 

Nombre Jurado:

Firma:



**IMPACTO FINANCIERO EN LAS EMPRESAS SECTOR HOTELERO DEL SUR DEL  
HUILA (PITALITO, ISNOS Y SAN AGUSTÍN) DEBIDO A LAS MEDIDAS DE APOYO  
ECONÓMICO EN EL MARCO DE EMERGENCIA SANITARIA COVID-19**

PAOLA ANDREA ACOSTA CORTES  
TANIA JANITH PALACIOS CARDOZO  
YESICA PAOLA GOMEZ ESPAÑA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN  
ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA  
NEIVA- HUILA  
2021



**IMPACTO FINANCIERO EN LAS EMPRESAS SECTOR HOTELERO DEL SUR DEL  
HUILA (PITALITO, ISNOS Y SAN AGUSTÍN) DEBIDO A LAS MEDIDAS DE APOYO  
ECONÓMICO EN EL MARCO DE EMERGENCIA SANITARIA COVID-19**

PAOLA ANDREA ACOSTA CORTES  
TANIA JANITH PALACIOS CARDOZO  
YESICA PAOLA GOMEZ ESPAÑA

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN  
REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA

TUTOR:  
ALMA YISETH GUTIERREZ PEÑA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN  
ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA  
NEIVA- HUILA

2021



## Tabla De Contenido

<b>Justificación</b> .....	<b>9</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>15</b>
- Objetivo General.....	15
- Objetivos Específicos.....	15
<b>Antecedentes</b> .....	<b>16</b>
<b>Marco Referencial</b> .....	<b>18</b>
Marco Teórico.....	18
- <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
-Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia .....	19
-Matriz Vester .....	21
<i>Todas las herramientas que nos permitan:</i> .....	21
<i>Impacto de los tributos en la industria hotelera en Colombia.</i> .....	25
-Marco Histórico .....	26
<i>El Turismo A Nivel Internacional</i> .....	26
<i>Historia del Turismo en el Huila.</i> .....	33
<b>Instrumentos</b> .....	<b>35</b>
Muestreo.....	35
Muestreo No Probabilístico: .....	35
Muestreo intencional o por juicio. ....	35
Ventajas del muestreo no probabilístico.....	36
Instrumentos De Investigación.....	37
<i>Balanced Scorecard</i> .....	37
¿Por Qué Se Eligió <i>Balanced ScoreCard</i> ? .....	40
<i>Matriz Vester</i> .....	40
<i>Todas las herramientas que nos permitan:</i> .....	41
Cómo hacer la matriz de Vester paso a paso .....	42
¿Por Qué Se Escogió <i>Matriz Vester</i> ?.....	45
Aplicación <i>Matriz Vester</i> .....	45
<b>Fuentes Y Técnicas De Investigación</b> .....	<b>45</b>



<b>Capítulo De Resultados .....</b>	<b>47</b>
1. Apoyos Económicos Que Otorgo El Gobierno Nacional Y Requisitos Para Empresas Del Sector Hotelero.....	47
<b>Capítulo De Conclusiones.....</b>	<b>65</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>68</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>69</b>



## Tabla Ilustraciones

<b>Ilustración 1. Distribución en puntos porcentuales del porcentaje de ocupación según motivo de viaje.....</b>	<b>11</b>
<b>Ilustración 2. Variación anual y contribución de los ingresos reales, personal ocupado y Salarios.....</b>	<b>12</b>
<b>Ilustración 3. Porcentaje de ocupación .....</b>	<b>12</b>
<b>Ilustración 4. Porcentaje de ocupación .....</b>	<b>12</b>
<b>Ilustración 5. Distribución en puntos porcentuales del porcentaje de ocupación según motivo de viaje.....</b>	<b>13</b>
<b>Ilustración 6. Llegadas de turistas internacionales.....</b>	<b>27</b>
<b>Ilustración 7. El turismo en Colombia .....</b>	<b>28</b>
<b>Ilustración 8. PIB Turismo.....</b>	<b>29</b>
<b>Ilustración 9.Participación del turismo en el PIB .....</b>	<b>30</b>
<b>Ilustración 10. Reporte de Inversiones 2003-2018 .....</b>	<b>30</b>
<b>Ilustración 11. Porcentaje de empleo Colombia.....</b>	<b>31</b>
<b>Ilustración 12. Ocupación hotelera 2009-2019 .....</b>	<b>31</b>
<b>Ilustración 13.Motivo de Viaje de los huéspedes.....</b>	<b>32</b>
<b>Ilustración 14. Variación de los ingresos hoteleros 2009-2019 .....</b>	<b>32</b>
<b>Ilustración 15.Clasificación problemas .....</b>	<b>44</b>
<b>Ilustración 16. Estado Renovación del Establecimiento.....</b>	<b>50</b>
<b>Ilustración 17. Cámara de Comercio del Huila.....</b>	<b>51</b>
<b>Ilustración 18.Datos generales .....</b>	<b>51</b>
<b>Ilustración 19. Empresas que renovaron matricula mercantil.....</b>	<b>52</b>
<b>Ilustración 20. Resultados empresas que se acogieron a las medidas de apoyo económico. 53</b>	
<b>Ilustración 21. Nivel de Favorabilidad.....</b>	<b>55</b>
<b>Ilustración 22. Matriz Vester .....</b>	<b>55</b>
<b>Ilustración 23. Matriz Vester .....</b>	<b>56</b>
<b>Ilustración 24. Matriz Vester .....</b>	<b>56</b>
<b>Ilustración 25. Análisis Comparativo De Los Indicadores Financieros Del Sector Hotelero En El Sur Del Huila (Pitalito, Isnos, San Agustín), Con Corte A Los Años 2019-2020. Bsc. ....</b>	<b>58</b>
<b>Ilustración 26. Endeudamiento Financiero .....</b>	<b>59</b>
<b>Ilustración 27. Inversión e Infraestructura .....</b>	<b>60</b>
<b>Ilustración 28. Indicador de Liquidez.....</b>	<b>61</b>
<b>Ilustración 29. Variación en Ingresos.....</b>	<b>62</b>
<b>Ilustración 30. Incremento o Disminución en Gastos de Personal .....</b>	<b>63</b>
<b>Ilustración 31. Rotación de Cartera .....</b>	<b>64</b>
<b>Ilustración 32. Llegada de visitantes extranjeros no residentes por departamento destino 65</b>	
<b>Ilustración 33. Llegada de visitantes extranjeros al Huila.....</b>	<b>66</b>



¿Cuál ha sido el impacto financiero en las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín) debido a las medidas de apoyo económico en el marco de emergencia sanitaria Covid-19?

Desde el mes de marzo de 2020 cuando llegó la pandemia por Covid -19, el turismo fue afectado significativamente debido al cierre de fronteras, ocasionando pérdidas económicas al sector hotelero. Durante el año 2020 el gobierno debido a la situación en la que se encontraban estas empresas decretó alivios económicos para este sector mediante la ley 2068 y otros decretos, sin embargo, la economía de estas empresas a la fecha se ve muy afectada, y no es claro si los hoteles se están acogiendo o no a estos beneficios.

Desde el 2005 hasta 2019 han surgido en el Huila diversas empresas del sector turismo, generando importancia al derecho social que se tiene a la recreación y el esparcimiento, dándole cumplimiento al artículo 52 de la constitución política de Colombia. “ART. 52. —Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre. El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará las organizaciones deportivas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas”. En el año 2019 según las estadísticas tomadas de MINCIT (Ministerio de comercio industria y turismo) - CITUR (Centro de información turística de Colombia) se evidenció el creciente desarrollo en el que venía el sector hotelero dando apertura a 139 establecimientos de alojamiento en el departamento del Huila, de las cuales 59 corresponden al sur del Huila (San Agustín-Isnos-Pitalito) y que durante el año 2020 solo renovaron su matrícula mercantil 20 de ellas, datos obtenidos de la cámara de comercio que nos permiten evidenciar el impacto económico negativo al sector.



1. Durante el año 2020 debido a la emergencia Sanitaria por covid-19 tuvieron que cerrar temporalmente las empresas del sector hotelero en sur del Huila (Pitalito, San Agustín e Isnos)

2. Congelamiento de la economía del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, San Agustín e Isnos)

3. La no renovación del registro mercantil de 39 empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, San Agustín e Isnos) que pone en riesgo el cierre de estas.

Identificar cuáles fueron los apoyos económicos, tributarios y sociales brindados por el gobierno, destinados para el sector Hotelero en el Sur del Huila (Pitalito, San Agustín e Isnos) durante el año 2020 en tiempo de emergencia sanitaria Covid-19 y los requisitos para acceder a estos.

Reflejar el impacto financiero de la muestra seleccionada entre las empresas que se acogieron y las que no, a los apoyos económicos otorgados por el gobierno nacional en el año 2020, durante la emergencia sanitaria Covid-19, dirigidos al sector hotelero en el sur del huila (Pitalito, San Agustín e Isnos).

Efectuar un muestreo no probabilístico, intencional o por juicio a las empresas del sector Hotelero en el Sur del Huila (Pitalito, San Agustín e Isnos) de la base de datos del registro mercantil de la cámara de comercio del Huila del año 2020.

Realizar un proceso de recopilación de información de las empresas del sector hotelero por medio de entrevistas, encuestas y cuestionarios, que permitan evidenciar la situación financiera presentada en el año 2020 de estas empresas.



Identificar plenamente por medio de entrevistas, encuestas y cuestionarios si, las empresas del sector Hotelero en el Sur del Huila (Pitalito, San Agustín e Isnos) se están acogiendo o no a los apoyos económicos.



## Justificación

A partir del 6 de marzo del 2020 se reportó el 1 caso COVID-19 en Colombia, el 16 de marzo el gobierno toma como medida de contención el impedimento del ingreso a los turistas extranjeros al país (Migración 2020). Así las cosas, en la segunda semana de marzo de 2020 hubo una tasa de ocupación hotelera de 48.9%, lo cual representa una caída de 8 puntos porcentuales con respecto a 2019, que fue el más alto en los últimos 15 años; igualmente datos tomados por la ANIF “Asociación Nacional de Instituciones Financieras 2020” el mes de Abril de 2020 no es alentador y arroja cifras preocupantes donde solo el 10% de los establecimientos de comercio están en operación, las tasas de ocupación hotelera alcanzan niveles entre 5% y 10% frente al promedio de 55% a nivel nacional y el sector de esparcimiento y entretenimiento estima pérdidas de \$80.000 millones al mes (ANIF 2020). En Colombia el sector hotelero reporta pérdidas por 140 mil millones de pesos asociadas a cancelaciones de reservas, mientras que algunos actores importantes del mercado anunciaron que suspenderían sus actividades durante esta coyuntura.

El 85% de los establecimientos de turismo en el país son micro y pequeñas empresas (GEIH s.f.) ; que generan en su mayoría hasta 10 empleos y debido a la pandemia no cuentan con suficiente flujo de caja como para mantenerse a flote, solo disponen de recursos líquidos para pagar unas pocas semanas de nómina. Según un estudio mundial de JP Morgan Chase, la mayoría de las pymes no soportan el peso de los gastos por más de 27 días, como los establecimientos de alojamiento que dependen de la circulación de personas.

En el sur del Huila el sector hotelero (Pitalito-San Agustín – Isnos) según base datos suministrada por cámara de Comercio del Huila; 16 empresas dejaron de renovar sus cámaras de



comercio durante el año 2020, en su mayoría con riesgo de cerrar sus puertas en esta crisis. Afectando seriamente el empleo directo, indirecto e inducido con tiempos de recuperación lenta. Para subsanar en parte esta coyuntura económica a partir del año 2020, el gobierno decreto leyes, incentivos y alivios económicos al sector Turismo-Hotelero en su gran mayoría recopilados en la ley 2068 del 2020. Por medio de la investigación se proyecta determinar si efectivamente se logra reponer la economía del sector hotelero del sur del Departamento del Huila (Pitalito-San Agustín – Isnos). Donde se muestra hasta el momento que el gobierno buscar ajustar a cada realidad, beneficiándolos en algunas ocasiones hasta por 10 años o más por su lenta recuperación y adaptación.

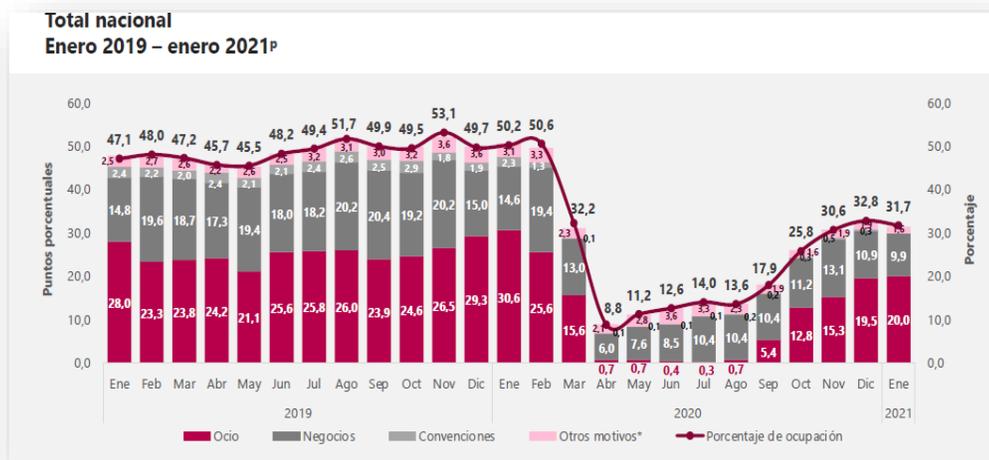
*“En relación con los sectores más fuertemente afectados en el segundo trimestre de 2020 frente al mismo trimestre en 2019 se encuentran las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios (-37,1%), comercio al por mayor y al por menor (-34,3%) y construcción (-31,7%), a pesar de que esta última fue parte de los primeros sectores en ser autorizados para la reactivación el pasado 27 de abril. En general, las medidas de confinamiento para mitigar los efectos de la pandemia por COVID-19 han generado un gran impacto sobre la economía. Con la contracción de la oferta y demanda agregada, también ha aumentado el nivel de desempleo, el cual registró su máximo histórico para mayo de 2020 con un 21,4% (un aumento de 10,9 respecto al año anterior), manteniéndose en una alarmante cifra de 19,8% para junio. Además, con el deterioro del mercado laboral, el consumo se redujo significativamente y la canasta de consumo se ha orientado principalmente hacia bienes de primera necesidad. En el sector de actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras*



actividades de servicios, se presentó una tasa de crecimiento anual de -37,1% para el segundo trimestre del 2020, y de crecimiento trimestral de -34,9%, lo que representa una disminución considerable respecto al trimestre anterior cuando tuvo un crecimiento de -3,2% y -3,4% anual y trimestral, respectivamente. Esto hizo que el sector tuviese una contribución de -1,0% del crecimiento del PIB. Lo anterior hace evidente las dificultades de esta rama de actividad, ya que los dos trimestres de 2020 han tenido tasas de crecimiento negativas”. (Nacional 2020)

En este estudio realizado por la universidad nacional se evidencia las estadísticas suministradas por el DANE y se observa el rezago que tiene la actividad del turismo, a pesar de que abarcan el turismo dentro de las actividades de recreación, se percibe que esta actividad es una de las más afectadas por los cierres permanentes y constantes durante la pandemia en el año 2020.

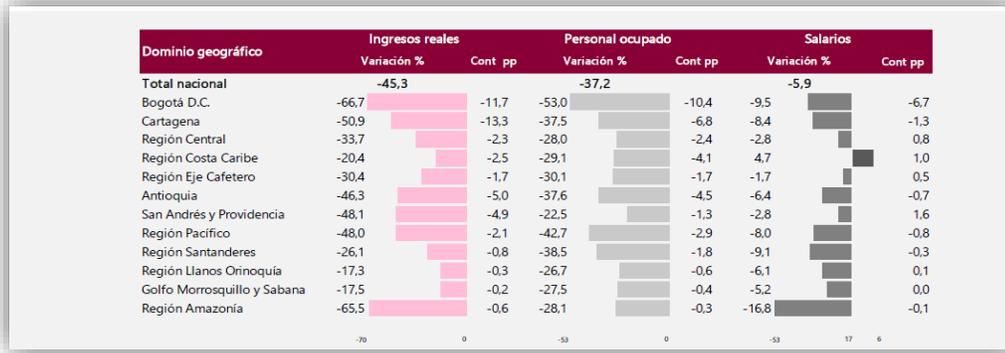
**Ilustración 1.** Distribución en puntos porcentuales del porcentaje de ocupación según motivo de viaje



Fuente: DANE, encuesta mensual de alojamiento-EMA

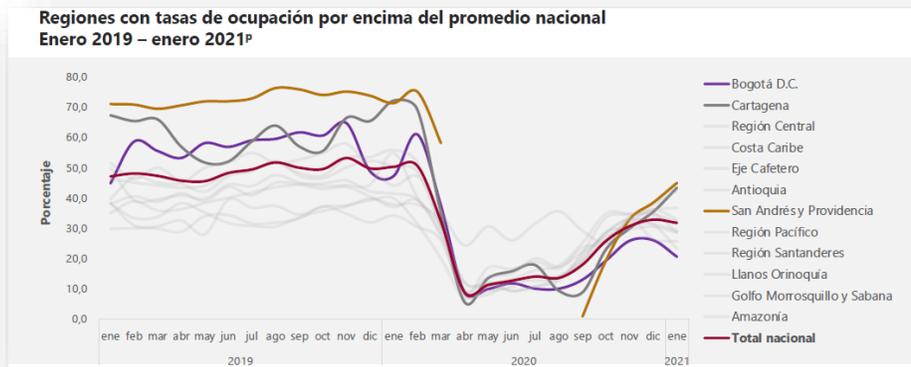


Ilustración 2. Variación anual y contribución de los ingresos reales, personal ocupado y Salarios



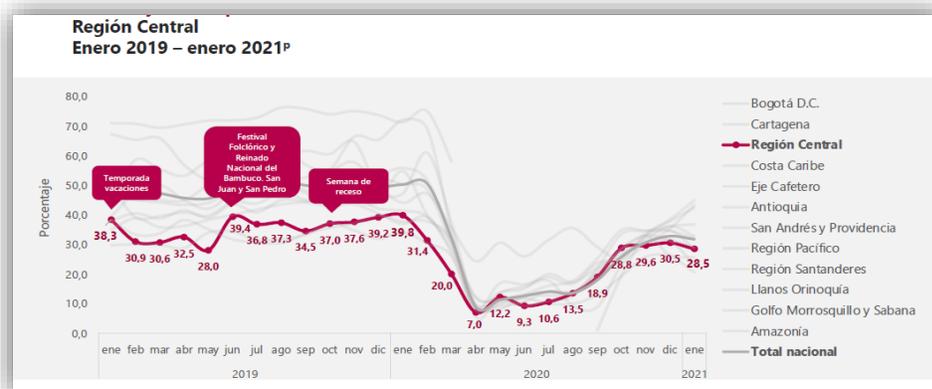
Fuente: DANE, encuesta mensual de alojamiento-EMA

Ilustración 3. Porcentaje de ocupación



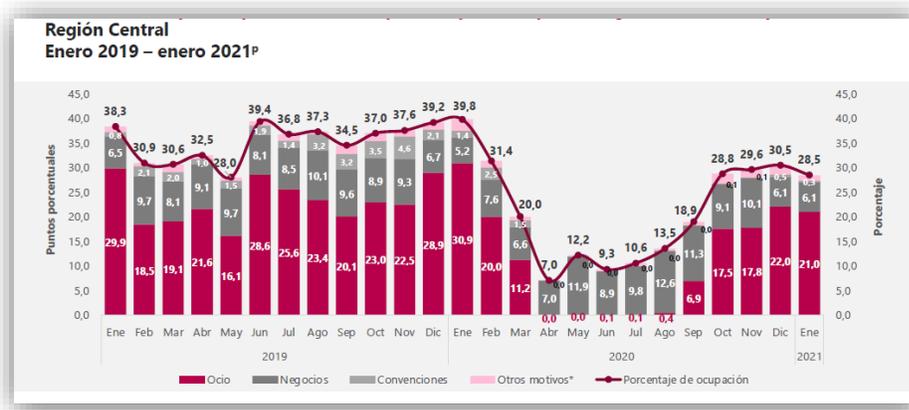
Fuente: DANE, encuesta mensual de alojamiento-EMA

Ilustración 4. Porcentaje de ocupación



Fuente: DANE, encuesta mensual de alojamiento-EMA

Ilustración 5. Distribución en puntos porcentuales del porcentaje de ocupación según motivo de viaje



Fuente: DANE, encuesta mensual de alojamiento-EMA

En estas encuestas realizadas por el DANE en marzo de 2021, donde se mide comparativamente desde enero de 2019 hasta enero de 2021 se puede observar que en la región central donde se encuentra ubicado el departamento del Huila se ha visto afectado drásticamente los índices de ocupación hotelera por ocio, el crecimiento era representativo y constante durante 2019 donde su punto mínimo fue en mayo, con una ocupación de 16.1%; mientras que en el mismo mes del año 2020 la ocupación hotelera por motivos de ocio, convenciones y otros motivos fue de 0%.

*“Como parte del plan de reactivación económica para el país, liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Pro Colombia desarrolló una estrategia en conjunto con empresarios, gremios, entidades regionales y gubernamentales de la industria turística que responde a la demanda internacional y a las nuevas tendencias del sector a través de seis grandes macro regiones a lo largo de Colombia” (Procolombia 2021)*



La revista Procolombia infiere que el Gobierno nacional y las agremiaciones del sector turismo preocupados por el desarrollo y la reactivación de este sector han desarrollado planes para impulsar el turismo, donde promocionan la región central como uno de los ejes principales del turismo denominado **Macizo Colombiano: orígenes ancestrales**, dentro de este grupo a impulsar se encuentran resaltados los municipios de Isnos y San Agustín.



## Objetivos

### - Objetivo General

Determinar cuál ha sido el impacto financiero en las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín) debido a las medidas de apoyo económico para este sector en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19.

### - Objetivos Específicos

1. Identificar cuáles han sido los apoyos económicos que otorgó el gobierno nacional y los requisitos que debían cumplir las empresas del sector hotelero para acceder a ellos.
2. caracterizar las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y san Agustín) escogidas para la muestra.
3. Identificar de la muestra de empresas aquellas que se acogieron a las medidas de apoyo económico otorgadas por el gobierno nacional durante el marco de la emergencia sanitaria Covid-19.
4. Realizar un análisis comparativo de los indicadores financieros obtenidos de los estados financieros de la muestra seleccionada del sector hotelero en el sur del Huila (Pitalito, Isnos, san Agustín), con corte a los años 2019-2020



## Antecedentes

Según información de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE 2019, que, de acuerdo con las cifras, presentaban una tendencia creciente en el afluente de turistas nacionales e internacionales, al pasar de un promedio de 889.770 personas ocupadas en el sector turístico en 2007 a un promedio de 1.655.384 personas en el 2019, permite observar el potencial que tiene Colombia en el sector. (DANE 2019)

Adicionalmente, el sector hotelero en el departamento del Huila ha tenido gran auge en los últimos años y le ha dado un impulso a su economía ya que durante el año 2019 según las estadísticas tomadas de MINCIT (Ministerio de comercio industria y turismo) - CITUR (Centro de información turística de Colombia) se dio apertura a 139 establecimientos de alojamiento. Para los huilenses el sur del Huila (Pitalito- san Agustín -Isnos) se ha convertido en un eje principal para la economía la visita de turistas extranjeros y nacionales, adicionalmente este sector es gran generador de empleo y reactiva la economía, ya que se prestan además servicios de hotelería otras actividades secundarias

Durante la emergencia sanitaria Covid-19 que se dio en el mundo entero, Colombia se ha visto afectada en todos los sectores de la economía, sin embargo, se observó que el primer sector que tuvo que cerrar sus puertas fue el sector turismo, afectando directamente en los índices de ocupación hotelera, generando pérdidas de empleos, cierres temporales y definitivos en algunas empresas del sector. En vista de estos daños causados a la economía y con el fin de darle un impulso a este sector, el gobierno en el marco de la emergencia sanitaria y económica ha dictado diferentes decretos que les brinda a las empresas la posibilidad de acogerse a diferentes incentivos económicos que les permitan permanecer activas.



Estos decretos se han compilado en la ley 2068 “ley general del turismo”, que otorga una serie de beneficios tributarios al turismo y por ende al sector hotelero, entre esos tenemos:

1. Beneficio en la presentación y pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, para mitigar los efectos económicos del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional. (Comercio 2020)
2. Contribución parafiscal para para la promoción sostenibilidad y competitividad del turismo
3. Exención a la contribución de energía al sector hotelero
4. (Modificado del art 240 ET) Ampliación del plazo de la tarifa especial del 9 % en renta para las y actividades de alojamiento
5. (modificado del articulo 455 ET) Descuento tributario para inversiones realizadas para el mejoramiento del medio ambiente
6. Exención de IVA en servicios hoteleros
7. Estímulos tributarios territoriales

Adicionalmente el gobierno creo el programa de apoyo al empleo formal (PAEF) y programa de apoyo pago de la prima de servicio (PAP), que otorga subsidios del 50% a la nómina para las empresas que cumplan con los requisitos de que trata el mismo. (Publico 2020)



## Marco Referencial

### Marco Teórico

#### *-Balanced Scorecard*

*“El balanced scorecard es una completa herramienta que en el entorno empresarial se conoce como cuadro de mando integral. Su punto fuerte es brindar una perspectiva del negocio muy útil desde el punto de vista estratégico. Kaplan y Norton fueron sus creadores.*

*El balanced scorecard se basa en las cuatro perspectivas en las que se pueden organizar los objetivos de negocio.*

- 1. Las perspectivas financieras se refieren a los aspectos de la estrategia que afectan directamente al valor para el accionista.*
- 2. La perspectiva del cliente aborda el núcleo mismo de cualquier estrategia de negocio, que es la propuesta de valor para el cliente.*
- 3. La perspectiva de procesos internos.*
- 4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento. Que es el facilitador de las tres perspectivas anteriores. Es la base del Balanced Scorecard, ya que trata de los Intangibles, empleados y los sistemas informativos” (EAE 2021) (Kaplan & Norton, 2021)*
- 5. En este proyecto de investigación se tendrá en cuenta las herramientas que brinda balanced scorecard para describir sus activos tangibles e intangibles y proporcionar la perspectiva suficiente para evaluarlos con base a la información recolectada. Balanced ScoreCard es una poderosa metodología y*



herramienta que permite monitorear el plan estratégico desde un nivel ejecutivo e investigativo, y nos proporciona indicadores financieros que permiten identificar la variación de crecimiento o estancamiento de las empresas del sector hotelero durante los años 2019-2020 en época de emergencia sanitaria covid-19.

Los tableros de control del BSC son alimentados por distintas fuentes obteniendo información de tipo transaccional muy útil para analizar el comportamiento de los estados financieros, así como el estudio de la información obtenida en la investigación de este proyecto.

### **-Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia**

*“Por el lado del total de créditos solicitados preocupa, que al sumarle al 19% de los ya negados, por lo menos la mitad (9%) de los que fueron solicitados, pero no han sido respondidos, podrían ser negados, más la mitad (17%) de los que se encuentran en trámite y llegasen a ser negados, se obtendría un 45% de créditos negados, porcentaje que dejaría sin músculo financiero a las agencias de viajes, produciéndose un colapso por la falta de liquidez en el sector” (Colombia 2020)*

Lo más preocupante de todo es que el 82% de las personas consultadas, que de manera directa e indirecta guardan relación con el sector turístico, consideran que los alivios implementados por el gobierno no han sido suficientes para solventar la crisis. Este hecho, hace que se genere incertidumbre, siendo este uno de los factores que genera mayor afectación al sector turístico.

Adicionalmente, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) 2020, ha señalado que en materia de ocupación hotelera se ha dado una disminución del 44%; durante los meses de marzo y abril, donde se ha presentado una ocupación promedio del 6,4%, ha sido



principalmente de médicos o personal que labora en clínicas y hospitales, extranjeros que no 14 pudieron volver a sus países de origen debido al cierre de fronteras terrestres, aéreas y marítimas y nacionales que requieren este servicio por temas laborales.

*“Por su parte, y dado al cierre temporal del 50% del complejo hotelero del país, se ha evidenciado una disminución de ingresos de 950.000 millones en solo dos semanas, principalmente en ciudades como Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Medellín. Otras regiones potenciales como Quindío, Magdalena, San Andrés, Caldas, Tolima y Boyacá han presentado las tasas de ocupación más bajas de la historia del país, con un 0,5%, conllevando al cierre de muchos de estos establecimientos, acentuando la crisis que vive el sector y aumentando las cifras de desempleo. se evidencia según Cotelco y confirmando la información suministrada por el DANE, se evidencia que durante el 2020 la ocupación hotelera llegó hasta sus niveles más bajos sobre todo en la región central. También en las encuestas realizadas se observa que los empresarios del sector no perciben o no conocen los beneficios que el gobierno tiene para ellos, lo que incrementa las pérdidas económicas” (Colombia, Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia 2020)*

se evidencia según Cotelco y confirmando la información suministrada por el DANE, se evidencia que durante el 2020 la ocupación hotelera llegó hasta sus niveles más bajos sobre todo en la región central.

También en las encuestas realizadas se observa que los empresarios del sector no perciben o no conocen los beneficios que el gobierno tiene para ellos, lo que incrementa las pérdidas económicas.



## **-Matriz Vester**

*“Desarrollada por un alemán llamado Frederic Vester, esta matriz nos permite identificar las causas y efectos de una situación problemática”* (DSPACE 2021). Es el momento adecuado para utilizar la matriz de Vester. Donde se va a determinar cuál es la principal causa (y con ello a priorizar los problemas) basándose en los efectos que puede llegar a ocasionar. La matriz de Vester es una serie de filas y columnas que muestran tanto horizontal (filas) como verticalmente (columnas) las posibles causas (variables) de una situación problemática.

*“Lo que hacemos básicamente es enfrentar los problemas (variables) entre sí basándonos en los siguientes criterios de calificación: 0, 1, 2 y 3.*

*0: No lo causa*

*1: Lo causa indirectamente o tiene una relación de causalidad muy débil*

*2: Lo causa de forma semidirecta o tiene una relación de causalidad media*

*3: Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad fuerte*

*El análisis de problemas es un punto a trabajar en el marco lógico, razón por la cual la matriz de Vester es una herramienta común en la metodología de marco lógico.*

*Para explicarte cómo realizar la Matriz de Vester, es necesario revisar las herramientas que van de la mano con su aplicación, y son herramientas que generalmente se trabajan con el enfoque de marco lógico.*

***Todas las herramientas que nos permitan:***



- *Capturar los datos en torno a una situación problemática:*

*Hoja de recolección de datos*

- *Plantear los diferentes problemas: Cualquier método de generación de ideas*
- *Caracterizar y priorizar los problemas: Diagrama se divide, diagrama causa y efecto, matriz de Vester, árbol de problemas.*
- *Definir objetivos y plan de trabajo: Árbol de objetivos, diagrama se divide en problema crítico, causas y efectos.*
- *Trabajar en la solución del problema cumpliendo los objetivos trazados” (Betancourt; D. F., 2021)*

Es una herramienta que ayuda a identificar los tipos de problemas y evidenciar la causa principal de la problemática. Permite saber cada variable como favoreció o no durante los años 2019-2020 en tiempo de la emergencia sanitaria covid-19 a cada empresario.

### **-Marco Legal**

Este trabajo de investigación se conforma de una serie de instrumentos legislativos y aspectos legales que se deben tener en cuenta para no incumplir con la norma que reglamenta el turismo; a raíz del impacto económico de las medidas de apoyo en el marco de la emergencia COVID-19 **destinados al sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín)**, por la cual hacemos referencias a los, **Artículos de constitución, Leyes orgánicas relacionadas y Decretos regionales** que tienen referencia con nuestro tema de investigación. Las cuales nos darán una base teórica para la investigación, entre los cuales tenemos: Artículo 52-212-213-215 de la Constitución Política de Colombia.



- *“Artículo 52. El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano. El deporte y la recreación, forman parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre. El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará, vigilará y controlará las organizaciones deportivas y recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas”, Artículo 215 “El presidente de la República, con la firma de todos los ministros, en caso de que sobrevengan hechos distintos a los previstos en los artículos 212 y 213 de la Constitución Política, que perturben o amenacen perturbar en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país, o que constituyan grave calamidad pública, podrá declarar el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*  
*(ESCOBAR 1991) (JACOBO PEREZ ESCOBAR, 1991)(JACOBO PEREZ ESCOBAR, 1991)*
- *“Ley 2068 31 diciembre 2020 Ley por el cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones “Ley 300 del 26 julio de 1996”, reglamentada por el decreto Nacional 2590 del 2009. “La presente ley tiene por objeto fomentar la sostenibilidad implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos*



*turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector”*”. (Ley 300/1996 s.f.) (Ley 300/1996, 2020)(Ley 300/1996, 2020)(Ley 300/1996, 2020)(Ley 300/1996, 2020)(Ley 300/1996, 2020)(Ley 300/1996, 2020)(Ley 300/1996, 2020)

- *Decreto 639 del 8 de Mayo del 2020 “Por el cual se crea el Programa de apoyo al empleo formal — PAEF, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 de 2020” “El Gobierno nacional otorgará mensualmente y hasta por tres veces, un aporte por empleado correspondiente a un 40% del salario mínimo, es decir \$351.000 pesos, para que, con él, las empresas paguen los salarios de sus trabajadores”* (Gómez López, 2019) (Hacienda et al., 2021)
- *Decreto 397 del 13 de marzo 2020, Beneficio en la presentación y pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo para mitigar los efectos económicos del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional. (Comercio 2020)*
- *Decreto 434 del 19 marzo 2020, El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expidió el Decreto 434 de 2020 por medio del cual se establecen plazos especiales para: (i) la renovación de la matrícula mercantil y los registros que integran el Registro Único Empresarial y Social -RUES-; y (ii) las reuniones ordinarias de las asambleas de*



accionistas y demás cuerpos colegiados, para mitigar los efectos económicos del coronavirus COVID-19

### ***Impacto de los tributos en la industria hotelera en Colombia.***

*“Cabe resalta que en el crecimiento de la industria hotelera se ve plasmado en su información contable, lo cual conlleva a responsabilidades tributarias. En los establecimientos hoteleros varias sus responsabilidades tributarias dependen su régimen simplificado o común, impuestos como el IVA, declarar renta, industria y comercio, impuesto al consumo, retención en la fuente y demás. Debido a esto es importante analizar que cultura tributaria tiene la industria hotelera colombiana, si la educación tributaria se ha implementado estos contribuyentes porque este sector empresarial cumple un papel fundamental en el recaudo de impuestos para el crecimiento y desarrollo del país mismo podemos confirmar que el sector hotelero en Colombia ha tenido el resultado esperado, ya que actualmente tiene mayor número de instalaciones tanto para la inversión Nacional e internacional, sin embargo es fundamental la ayuda del gobierno nacional al sector frente a la crisis se ha vivido y ha afectado de manera significativa este sector, lo cual ha influido en la disminución de la financiación de la industria, con tal se examina si se debe continuar con las ayudas con el fin de llegar a más inversionistas observando que no perjudique la recaudación fiscal colombiana. Además, se debe tener en cuenta en el incentivo al turismo con la finalidad de que la demanda del sector aumente a medida de la oferta y que el mercado tenga la capacidad con los países hispanos líderes en el sector”*

(Garcia San Juan 2021)



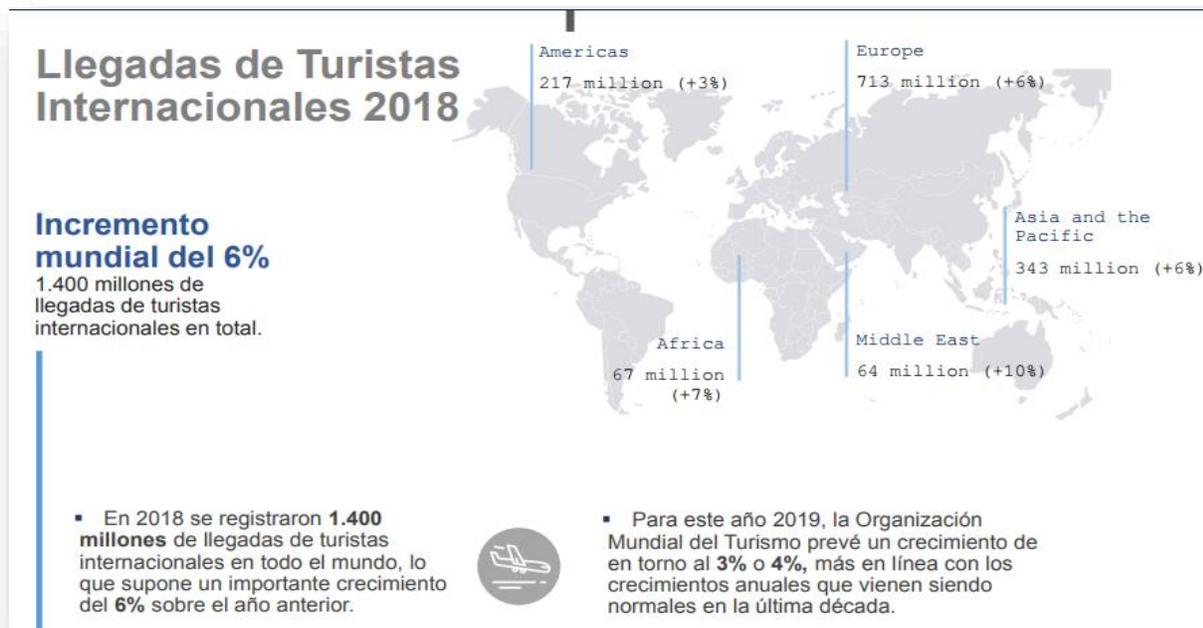
Es evidente que el sector necesita apoyo del gobierno, mediante beneficios económicos y excepciones en impuestos, por esta razón el mismo ha promulgado leyes que contribuyan a dicha recuperación, pero también es importante que el sector turístico entienda la importancia de la contribución fiscal, y el crecimiento que genera no solamente en las regiones donde se desarrolla la actividad turística sino también en el desarrollo del país y frente a los turistas de fuente nacional y extranjera.

### **-Marco Histórico**

#### ***El Turismo A Nivel Internacional***

El turismo a nivel mundial ha dejado una trascendencia de índole social, económica y cultural. Los primeros indicativos de la historia de la hotelería a nivel mundial datan de 1282, como los primeros gremios de posaderos de Florencia a quienes se les atribuye fueron los que controlaron el negocio de posadas

Ilustración 6. Llegadas de turistas internacionales



Fuente: Organización Mundial del Turismo

El sector turismo ocupa el cuarto lugar después de los combustibles, productos químicos y productos los últimos diez años se ha incrementado exponencialmente. El turismo es uno de los sectores que más aporta a las economías de los países, debido a que la gran mayoría de personas tienen un gusto por viajar y conocer nuevas culturas, por eso los ingresos de una población y las políticas de los países tienen gran influencia dentro del turismo. No obstante, las llegadas de turistas internacionales se incrementaron en un 4,6 % en la primera mitad del 2014, según el último Barómetro de la OMT

Ilustración 7. El turismo en Colombia



*Fuente: Colombia travel*

Colombia es uno de los Países más apetecidos por los turistas, debido a la calidez, amabilidad de la gente y variedad climática que le permite contar con una biodiversidad tan amplia, lo cual le hace un territorio con escenarios que emanan diversidad biológica, con espacio pluriculturales e históricos de mucho valor y agrado para los turistas. Además de contar con una gastronomía tan variada como la misma cultura, tradiciones, raíces y cultivos de las diferentes regiones del País, que dentro de ellos tenemos el café, que es reconocido a nivel internacional por la calidad del mismo. También en Colombia se cuenta con hotelería a diferentes niveles, desde hoteles modernos, amplios y lujosos hasta hostales, cabañas inmersas en la naturaleza, tradicionales, culturales y muy propias de las diferentes regiones que permite vivir experiencias únicas e inolvidables. Todo esto acompañado de escenarios maravillosos para los amantes a los deportes y la naturaleza extrema con actividades náuticas, de paracaídas, caminatas, pesca, de observación



de especies y adrenalina en todos los espacios tomados como parques de recreación, patrimonios históricos o parques turísticos reconocidos a nivel nacional e incluso internacional .Colombia también es distinguido como sede del Foro Económico Mundial para Latinoamérica(Cartagena de Indias, 2010) y Asamblea General del Banco Interamericano de Desarrollo (Medellín 2009).

*Fuente: Ministerio de Industria y Turismo*

Según datos tomados del Ministerio de Industria y Turismo la representación del turismo

Ilustración 8. PIB Turismo

en

Es un momento único para el desarrollo efectivo del turismo en Colombia y activar su capacidad en generación de empleo, de divisas y lograr desarrollo sostenible en lo social, económico y ambiental.

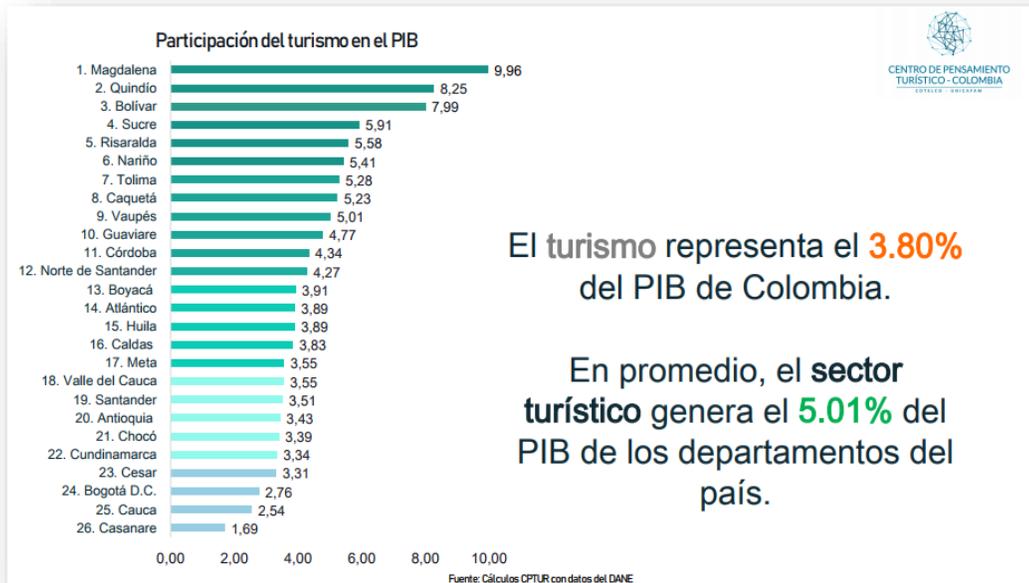
#### UN MERCADO POR DESARROLLAR:



Colombia es del 3.8% del PIB del País y en el mundo del 10%, lo que indica su potencial Desarrollo. (López 2019)

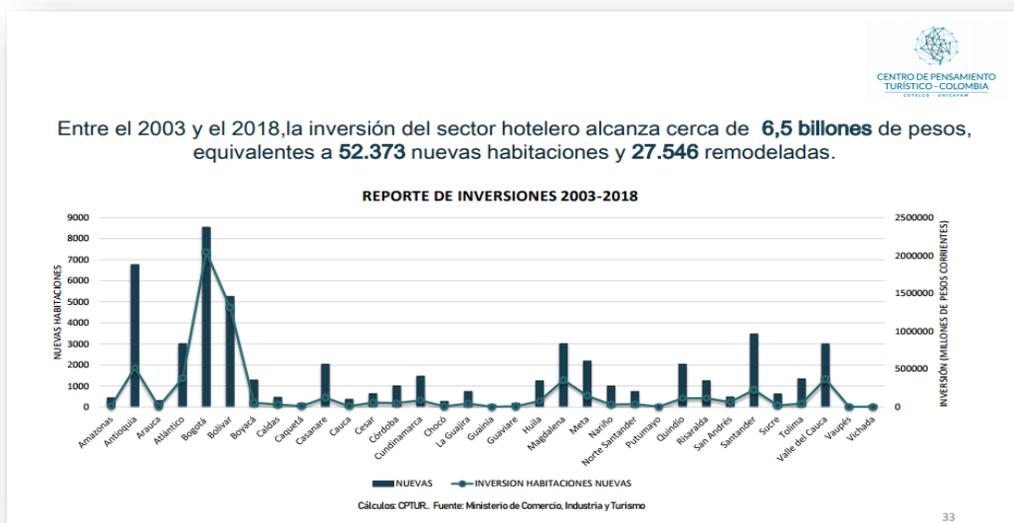


Ilustración 9. Participación del turismo en el PIB



Fuente: DANE

Ilustración 10. Reporte de Inversiones 2003-2018

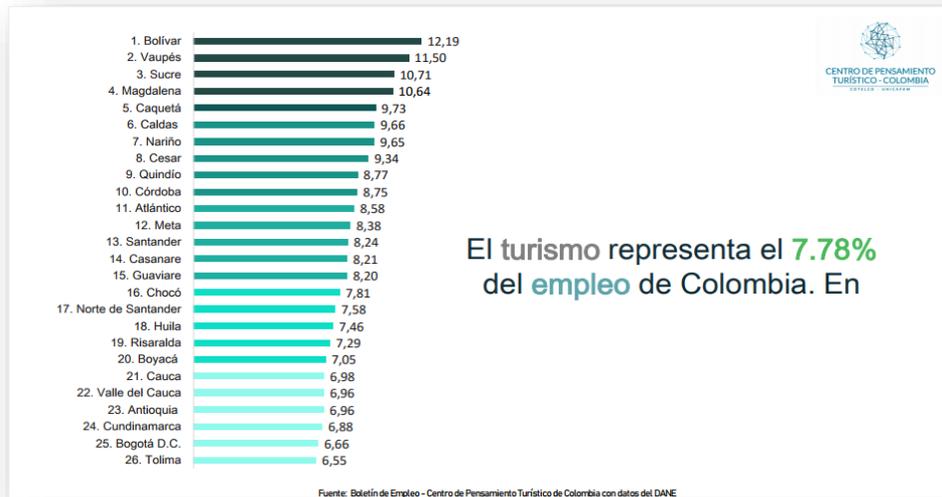


Fuente: Ministerio de Industria y Turismo



Al sector Hotelero desde el 2003 hasta el 2018 alcanza un aproximado a los 6.5 billones de pesos que se representan en 52.373 nuevas habitaciones y 27.546 remodeladas

Ilustración 11. Porcentaje de empleo Colombia



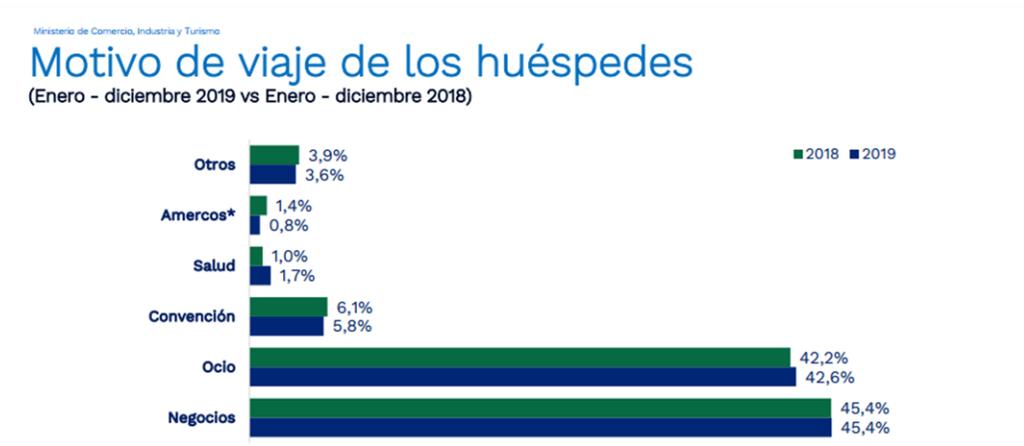
Fuente: Boletín de empleo

Ilustración 12. Ocupación hotelera 2009-2019





Ilustración 13. Motivo de Viaje de los huéspedes



El principal motivo de viaje de los huéspedes alojados en los hoteles en 2019 fue **negocios** con una participación de **(45,4%)**, seguido por **ocio** (**42,6%**), convenciones (**5,8%**) y salud (**1,7%**)

Fuente: Muestra Mensual Hotelera – DANE.  
\*Amercos: imprevistos de viajes

Fuente: DANE

Ilustración 14. Variación de los ingresos hoteleros 2009-2019



Fuente: DANE



### ***Historia del Turismo en el Huila.***

*“San Agustín perdió la calma provincial cuando las estatuas agustinianas se convirtieron en un patrimonio histórico y artístico que atrajo a miles de turistas nacionales y extranjeros. Desde entonces, han surgido diversos esfuerzos orientados a organizar la vida social en torno del turismo cultural. La repetida afluencia estacional de visitantes a un destino turístico tradicional como San Agustín ha configurado representaciones sociales y transformaciones espaciales que sugieren que el turismo no puede verse como algo externo a la localidad, sino que es constitutivo y parte de su construcción social e histórica.*

*A mediados de los años sesenta fue tal el flujo de turistas que las familias que se habían acostumbrado a recibir a las comisiones arqueológicas de investigadores en sus casas comenzaron a alquilarlas. Para ello, acondicionaban dos o tres habitaciones a las que llegaban turistas ansiosos de conocer las estatuas. Los niños que no asistían a la escuela esperaban turistas en el paradero de buses provenientes de Bogotá y durante el recorrido, interactuaban con los curiosos visitantes; así fueron aprendiendo algo de historia, geografía e idiomas. Uno de esos niños fue Joaquín Emilio García, quien llegó a trabajar con la Corporación Nacional de Turismo, La autoridad nacional en la materia por ese entonces y posteriormente fue el alcalde de San Agustín.*

*Soledad Tello de Manzano fue pionera en la industria hotelera. Convirtió su casona en un Hotel permanente y fue la primera en ofrecer a los turistas servicios de transporte. Los llevaba en Jeep a conocer el estrecho del río Magdalena, La chaquirá, Obando e Isnos. Después cada quien fue comprando su carro para ofrecer recorridos a los turistas. Este fenómeno llevó a la*



*configuración del actual corredor o Anillo Turístico San Agustín — estrecho — Obando — San José de Isnos. Doña Soledad Tello de Manzano también fue la primera en abrir el almacén de artesanías, donde vendía productos que compraba a la familia Vargas Muñoz de Pitalito. Dicha familia era reconocida por producir réplicas de las estatuas agustinianas, pero, como no daba a abasto con la clientela que tenía, surgieron otros almacenes de artesanías, estatuas san Agustín.*

*Otra pionera de la producción artesanal es la señora Clelia Rengifo, conocedora de las fibras naturales. Las mujeres de Obando le atribuyen el haber descubierto que de la calceta de plátano se podía extraer hilo para hacer, en fino tejidos de croché y telar, carpetas, individuales y tapices. Clelia y sus hermanas Guillermina llegaron desde muy pequeñas a Obando. Años más tardes fueron reconocidas como "Las tejedoras del estrecho"; porque llevaban a vender sus productos en este punto al que arribaban turistas a ver el paso encajonado y frenético del río Magdalena.*

*En 1985, Clelia recibió de Artesanías de Colombia el título Maestra Artesana. En 1965 la Corporación Nacional del Turismo abrió al público el primer hotel, cuya construcción tardó diez años. Fue bautizado con el nombre de Yalconia, toponímico que recuerda una de las etnias desaparecidas en el Alto Magdalena y que se inscribe en el universo de las representaciones de los indígenas. El terreno donde hoy queda el Yalconia estaba destinado al hospital del pueblo, pero, debido al flujo de*



*turistas, las autoridades locales decidieron que lo mejor era construir el hotel.*

*En los años setenta San Agustín vivió su época dorada como destino turístico, fueron apareciendo los primeros hoteles campestres, entre ellos el Valladolid, el Osoguaico, La casa de Nelly y el hostel Anacaona. Algunos de estos negocios fueron iniciativas de extranjeros que compraron terrenos para adecuarlos como cabañas vacacionales. Ese fue el caso de los hoteles Osoguaico, de una Alemana que enviaba a familiares y amigos desde Berlín, y Anacaona, cuyo dueño era un suizo. Los parques, los recorridos a caballo, las visitas al estrecho Magdalena y a Isnos, el rafting, los museos y los almacenes de artesanías constituyen atractivos de la dinámica turística actual que confluye en la calle de la locería. Del parque de Mesitas, los visitantes van rumbo a Obando. En el camino hay una parada al estrecho del Magdalena. Luego de Obando los turistas parten al parque arqueológico de Isnos. De ahí, al Alto de las Piedras, La cascada de Bordonos, El Mortiño y regresan finalmente a San Agustín”.*

*(Historias Del Turismo En El Huila, 2020)*

## **Instrumentos**

### **Muestreo**

#### ***Muestreo No Probabilístico:***

*“El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.*

***Muestreo intencional o por juicio.***



*En esta técnica de muestreo no probabilístico, las muestras se seleccionan basándose únicamente en el conocimiento y la credibilidad del investigador. En otras palabras, los investigadores eligen solo a aquellos que estos creen que son los adecuados (con respecto a los atributos y la representación de una población) para participar en un estudio de investigación.*

*Este no es un método científico de muestreo y la desventaja de esta técnica es que los resultados pueden estar influenciados por nociones percibidas del investigador. Por lo tanto, hay una gran cantidad de ambigüedad involucrada en esta técnica de investigación. Por ejemplo, este tipo de método de muestreo se puede utilizar en estudios piloto.*

#### ***¿Cuándo usar el muestreo no probabilístico?***

- *Este tipo de muestreo se usa para indicar si existe un rasgo o característica particular en una población.*
- *Esta técnica de muestreo es ampliamente utilizada cuando los investigadores realizan investigaciones cualitativas, estudios piloto o investigación exploratoria.*
- *El muestreo no probabilístico se usa cuando los investigadores tienen un tiempo limitado para llevar a cabo la investigación o tienen limitaciones presupuestarias.*
- *El muestreo no probabilístico se realiza para observar si un tema en particular necesita un análisis en profundidad*

#### ***Ventajas del muestreo no probabilístico***

1. *El muestreo no probabilístico es un método práctico para los investigadores que implementan encuestas en el mundo real. Aunque claro, cabe*



*mencionar que los estadistas prefieren el muestreo probabilístico porque arroja datos en forma de números. Pero la realidad es que, si se hace correctamente, el muestreo no probabilístico puede arrojar resultados similares, si no es que de la misma calidad.*

2. *Obtener respuestas utilizando el muestreo no probabilístico es más rápido y más rentable en comparación al muestreo probabilístico ya que el investigador conoce la muestra. Comúnmente los participantes están motivados para responder rápidamente en comparación con las personas que se seleccionan al azar”.(Muestreo No Probabilístico: Definición, Tipos y Ejemplos, n.d.)*

**Justificación;** se determinó la muestra principal a trabajar seleccionando las actividades económicas a investigar (actividad 5511 (alojamiento en hoteles) y actividad 5519 (otro tipo de alojamientos)), estableciendo previamente la región geográfica (Pitalito, Isnos Y San Agustín) y el tiempo de la investigación 2019-2020.

Se tomó la información de la base de datos suministrada por la cámara de comercio del Huila, donde nos muestra las empresas del sector seleccionado que están inscritas en su registro durante 2019 y 2020.

Se tomó la decisión de realizar muestreo no probabilístico intencional o por juicio, debido a los criterios mencionados anteriormente arrojados por la investigación que se está desarrollando, este muestreo permite definir de una forma sencilla, minimizando tiempos y costos de la investigación y permite al investigador tomar decisiones.

## **Instrumentos De Investigación**

### ***Balanced Scorecard***

*“El balanced scorecard es una completa herramienta que en el entorno empresarial se conoce como cuadro de mando integral. Su punto fuerte es*



*brindar una perspectiva del negocio muy útil desde el punto de vista estratégico. Kaplan y Norton fueron sus creadores.*

*En este proyecto de investigación se tendrá en cuenta las herramientas que brinda balanced scorecard para describir sus activos intangibles y tangibles y proporcionar la perspectiva suficiente para evaluarlos con base a la información recolectada.*

*El balanced scorecard se basa en las cuatro perspectivas en las que se pueden organizar los objetivos de negocio.*

**1. Las perspectivas financieras se refieren a los aspectos de la estrategia que afectan directamente al valor para el accionista.** *Esta mide el resultado final de la empresa. Aunque resulta fácil de medir, es muy limitada, en el horizonte y solo permite mirar hacia atrás. Por lo tanto, es más probable que determine decisiones estratégicas a corto plazo para: Generar ahorro de costos y eficiencia, mejorar el margen de rentabilidad, aumentar las fuentes de ingresos, entre otras.*

**2. La perspectiva del cliente aborda el núcleo mismo de cualquier estrategia de negocio, que es la propuesta de valor para el cliente.** *Con esta se diferencia a una empresa de sus competidores en la atracción, retención y profundización de la relación con el cliente. En la práctica, al implementar el balanced scorecard, es importante que esta perspectiva no solo consista en encuestas a los clientes, sino que también reúna datos medibles como el tiempo de respuesta, la adquisición de clientes y la lealtad del cliente, por medio de estrategias de; Servicio al*



*cliente y satisfacción, participación en el mercado, reconocimiento de marca.*

**3. La perspectiva de procesos internos.** Esta Aborda las medidas organizativas y operativas en las que una empresa, cuando sobresale, está proporcionando un buen desempeño financiero y una excelente propuesta de valor para llegar a los clientes. Como la disponibilidad operativa, la confiabilidad y los procesos de posventa.

**4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.** Que es el facilitador de las tres perspectivas anteriores. **Es la base del balanced scorecard**, ya que trata de los Intangibles, empleados y los sistemas informativos, que son los que permiten alcanzar resultados ambiciosos y alcanzar una posición de liderazgo en el mercado. Durante la identificación de las otras medidas, es casi seguro que se identificarán brechas importantes durante el desarrollo de esta perspectiva, estas probablemente se referirían a los capitales humano, informativo y organizacional.

### **Beneficios**

*“El Balanced Scorecard induce una serie de resultados que favorecen la administración de la compañía, pero para lograrlo es necesario implementar la metodología y la aplicación para monitorear, y analizar los indicadores obtenidos del análisis. Entre otros podemos considerar las siguientes ventajas:*

- *Alineación de los empleados hacia la visión de la empresa.*
- *Comunicación hacia todo el personal de los objetivos y su cumplimiento.*
- *Redefinición de la estrategia en base a resultados.*



- *Traducción de la visión y estrategias en acción.*
- *Favorece en el presente la creación de valor futuro.*
- *Integración de información de diversas áreas de negocio.*
- *Capacidad de análisis.*
- *Mejoría en los indicadores financieros.*
- *Desarrollo laboral de los promotores del proyecto.”*

(Kaplan & Norton, 2021)(*Balanced Scorecard*, n.d.)

### **¿Por Qué Se Eligió Balanced ScoreCard?**

Se eligió Balanced scorecard, ya que permite medir y comparar mediante indicadores económicos, el comportamiento de la entidad entre periodos determinados. Para el análisis del presente proyecto se escogieron dos de las 4 perspectivas planteadas en la metodología BSC. Se trabajó en los enfoques de la perspectiva financiera y la perspectiva de cliente; ya que estos nos permitieron medir el impacto financiero mediante el análisis detallado a los estados financieros, excluyendo las perspectivas de proceso y de estrategias debido a las limitaciones en la recolección de la información.

### ***Matriz Vester***

*“Desarrollada por un alemán llamado Frederic Vester, esta matriz nos permite identificar las causas y efectos de una situación problemática*

*Es el momento adecuado para utilizar la matriz de Vester. Donde se va a determinar cuál es la principal causa (y con ello a priorizar los problemas) basándose en los efectos que puede llegar a ocasionar.*



*La matriz de Vester es una serie de filas y columnas que muestran tanto horizontal (filas) como verticalmente (columnas) las posibles causas (variables) de una situación problemática.*

*Lo que hacemos básicamente es enfrentar los problemas (variables) entre sí basándonos en los siguientes criterios de calificación: 0, 1, 2 y 3..*

*0: No lo causa*

*1: Lo causa indirectamente o tiene una relación de causalidad muy débil*

*2: Lo causa de forma semidirecta o tiene una relación de causalidad media*

*3: Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad fuerte*

*El análisis de problemas es un punto a trabajar en el marco lógico, razón por la cual la matriz de Vester es una herramienta común en la metodología de marco lógico.*

*Para explicarte cómo realizar la Matriz de Vester, es necesario revisar las herramientas que van de la mano con su aplicación, y son herramientas que generalmente se trabajan con el enfoque de marco lógico.*

***Todas las herramientas que nos permitan:***

- *Capturar los datos en torno a una situación problemática: Hoja de recolección de datos*
- *Plantear los diferentes problemas: Cualquier método de generación de ideas*
- *Caracterizar y priorizar los problemas: Diagrama se divide en critico o problema, causa y efecto, matriz de Vester, árbol de problemas.*



- *Definir objetivos y plan de trabajo: Árbol de objetivos, diagrama de 42ivid.*
- *Trabajar en la solución del problema cumpliendo los objetivos trazados.*

### ***Cómo hacer la matriz de Vester paso a paso***

1. ***Determina las variables o problemas:*** *A veces serán evidentes, como puede que tengan que recolectar datos que permitan determinar cuáles son los posibles problemas. De todos modos, investigar lo más que se pueda la problemática, lo demás vendrá solo.*
2. ***Redacta el problema:*** *Busca que los problemas queden redactados de tal forma que cualquier persona que los lea, entienda que esto es un problema. Piensa en el impacto que esto ocasiona y no en el que está ocurriendo.*
3. ***Asigna un identificador al problema:*** *Un id. Algo que permita identificarlo fácilmente. Problema 1, problema 2, etc, o p1, p2, p3.*
4. ***Ubica los problemas en la matriz:*** *Tanto en la cabecera de filas como de columnas. Si el enunciado del problema es muy largo, coloca su código. Luego llena con 0 la diagonal principal, es decir, la coordenada donde cada variable vertical concuerda con su homólogo horizontal (1,1), (2,2), (3,3), etc.*
5. ***Califica las valoraciones:*** *Asigna las ponderaciones comenzando con el problema #1 de la fila versus el problema #2 de las columnas. Las preguntas que se pueden hacer son: ¿Qué tanto puede llegar a causar el problema #1 al problema #2?, ¿Problema #1 causa problema#2?*



*Se determina cuál es la relación de causalidad: ¿Es 1, 2 o 3? Se debe recordar que no existe la misma relación de causalidad del problema #1 con respecto al problema #2, comparada con el problema #2 con respecto al problema número #1. Por tal razón, esta matriz no es simétrica, es decir, una vez que se asigne el valor de (1,2), no va a ir a (2,1) y poner el mismo valor.*

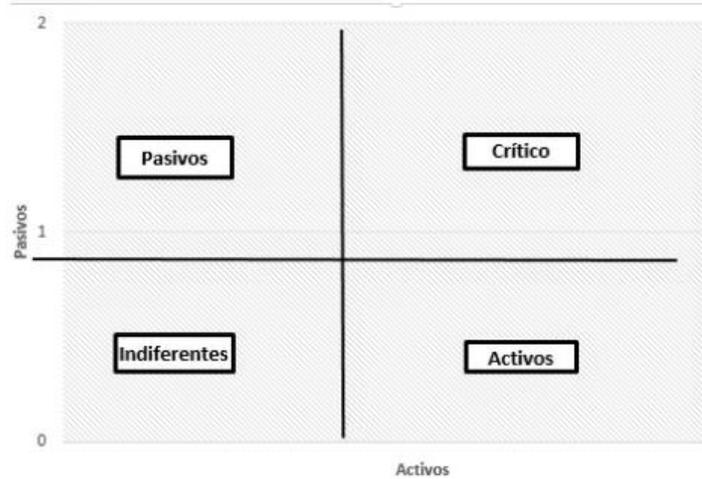
6. **Suma influencias y dependencias:** *Ahora se suman las filas y columnas. Lo que se obtendrá de la suma de cada fila se conoce como la influencia/causa. Es el nivel de influencia que tiene ese problema sobre otros. También se conoce como motricidad. La suma de cada columna da el nivel de dependencia/efecto. Es el nivel en que un problema es causado por otros.*

*Gráfica los problemas: En el eje x se ubican los problemas activos, es decir aquellos con valores de la influencia/causa. En el eje y se colocan los problemas pasivos (dependencia/efecto). Si el problema #8 tiene influencia 7 y dependencia 3, pues su ubicación en el plano cartesiano será (7,3).*

7. **Clasifica los problemas:** *Se toma el mayor valor total de la suma que se realizó por filas y se divide por dos. Se hace exactamente lo mismo con el valor total de la suma con columnas. Con los resultados, se traza los ejes paralelos al eje x para los pasivos (suma por filas) y al eje y para los activos (suma por columnas). Con esto se obtendrá 4 cuadrantes:*



Ilustración 15. Clasificación problemas



Fuente: Matriz Vester

- **Los problemas críticos** tienen un total de activos y pasivos altos. Son problemas causados por otros y a su vez son causados por los demás. Se deben tener muy presentes en el análisis.
- **Los problemas pasivos** tienen un alto total de pasivo y bajo total de activo. Representan poca influencia causal. Al intervenir los problemas activos, los pasivos deberían ser solucionados o mermados.
- **Los problemas indiferentes** presentan un bajo total de activos y pasivos, es decir, ni causan a otros ni son causados. Se consideran de baja prioridad dentro del sistema analizado.
- **Los problemas activos** se encuentran en el cuarto cuadrante y presentan un alto total de activos y bajo total de pasivos. No son causados por otros, pero influyen mucho en los otros criterios. Requieren atención y manejo crucial. *Considéralos la causa principal de la situación problemática”.*

(Betancourt; D. F., 2021)



### ¿Por Qué Se Escogió Matriz Vester?

Se escogió MATRIZ VESTER porque permite medir la perspectiva de los empresarios hoteleros frente a las preguntas de investigación planteadas en la encuesta aplicada a los mismos, sobre las medidas de apoyo económico en el marco de emergencia sanitaria covid-19.

### Aplicación Matriz Vester

Tabla 1. Matriz Vester

Matriz Vester									
	Descripción	A	B	C	D	E	F	G	Total Influencia
A	Los alivios economicos han ayudado a mantener su negocios en marcha	3	2	3	3	2	3	2	15
B	Costos de nómina.	3	3	3	2	2	2	2	14
C	Sostenimiento de la cantidad del personal contratado	3	3	3	2	2	1	2	13
D	Flujo de turistas por exención de IVA.	3	1	2	3	3	1	2	12
E	Flujo de efectivo por recuperación de IVA	2	2	2	3	3	1	3	13
F	Costos por la exención sobretasa de los servicios de energía	3	2	1	1	1	3	2	10
G	Utilidades del ejercicio	2	2	2	3	3	2	3	14
Total Dependencia		16	12	13	14	13	10	13	

12,5

Este es el valor de Y para partir el cuadro cartesiano en cuatro

13

Este es el valor de X para partir el cuadro cartesiano en cuatro cuadrantes

ALTA INFLUENCIA	3
MEDIA INFLUENCIA	2
BAJA INFLUENCIA	1
NULA	0

Fuente: Ingenio empresa

### Fuentes Y Técnicas De Investigación

Fuentes Primarias: Observación, Encuesta, Cuestionario



**-Observación Estructurada:** Se lleva a cabo cuando se pretende probar una hipótesis, o cuando se quiere hacer una descripción sistemática de un fenómeno; es decir, cuando estamos realizando un estudio o investigación en el que sabemos exactamente lo que vamos a investigar.

Inicialmente el trabajo se realiza organizando criterios y situaciones previas escogiendo un sector turístico (Hotelero) mediante la técnica de Observación; ya que indica el punto de partida para poder determinar el sector turístico donde se quiere enfocar la investigación. En la búsqueda de datos que se necesitan para resolver el planteamiento del problema de investigación.

**-Encuesta Escrita:** Es una técnica que permite la obtención de datos e información sobre opiniones, actitudes, criterios, expectativas dadas por un grupo de personas. Por medio de esta técnica se logra obtener las diferentes opiniones de los individuos que se relacionan con nuestro objeto de investigación, el cual nos direcciona, acercándonos al objetivo.

**-Escala De Likert:** Consiste en un conjunto de ítems, los cuales expresan su respuesta eligiendo una de las opciones de la escala. A cada opción se le asigna un valor numérico

**-Cuestionario:** El cuestionario supone su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemáticas semejantes.

En nuestro tema o problema planteado se le realizara a cada uno de los administradores, Gerentes o Directivos encargados de los hoteles (Seleccionados), que fueron determinados por medio de la encuesta Escrita. Con base a la información que nos entreguen estas personas se tabula, con las diferentes herramientas que han sido seleccionadas ejemplo: Balanced scorecard o Cuadro de mando Integral; Matriz Vester para así ir dando respuesta al planteamiento de nuestro problema.

### **-Tipos de cuestionarios**

Un cuestionario puede ser estructurado o tener un formato libre:



**-Cuestionarios estructurados:** Un cuestionario estructurado ayuda a recopilar datos cuantitativos. En este caso, el cuestionario está diseñado de tal manera que recoge un tipo de información muy específica. Puede utilizarse para iniciar una investigación formal para probar o refutar una hipótesis.

**-Preguntas para un cuestionario:** Un cuestionario puede tener diversos tipos de preguntas. Sin embargo, para la investigación se determinó usar preguntas dicotómicas.

**-Preguntas dicotómicas:** La pregunta dicotómica es la pregunta cuya respuesta es “sí/no”. Se utiliza generalmente en caso de necesidad de una validación básica. Es el tipo de pregunta más fácil en un cuestionario.

## Capítulo De Resultados

### 1. Apoyos Económicos Que Otorgo El Gobierno Nacional Y Requisitos Para Empresas Del Sector Hotelero

Después de analizar la normatividad se hizo una recopilación de los principales beneficios que otorgo el gobierno al sector Turístico y Hotelero

**Tabla 2.** Principales beneficios que otorgo el gobierno al sector Turístico y Hotelero

	<b>BENEFICIO</b>	<b>LEY</b>	<b>REQUISITO</b>
1	«Beneficio en la presentación y pago de la contribución parafiscal, ampliación plazo para presentación y pago del mismo.»	Decreto 397 de marzo 13 del 2020	Ley 1101 de 2006 creó la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo y estableció la base de liquidación y sus aportantes.
2	Reducción al 0% el anticipo de renta para el año gravable 2020 y que se paga en la declaración de renta del 2019	Artículo 01 del decreto 766 del 29 de mayo del 2020 el gobierno nacional	Actividades hoteleras y turísticas según las actividades económicas que comienzan con su código CIU 51, 55, 79 entre otras, entre ellas se encuentran el transporte aéreo de pasajeros, alojamiento, actividades de



			agencias de viajes y operadores turísticos.
3	Exclusión transitoria del impuesto sobre las ventas -IVA en la prestación de servicios de hotelería y turismo. Se encuentra excluida del impuesto sobre las ventas -IVA desde la vigencia del presente Decreto Legislativo y hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2020 la prestación del servicio de hotelería y turismo.	Decreto 789 de junio 04 del 2020	Favorecido ampliamente este sector para que se recupere paulatinamente frente a los inconvenientes que ha tenido en lo que va de la emergencia sanitaria.
4	Suspensión hasta el próximo 31 de diciembre del año en curso de sobretasa o contribución especial en el sector eléctrico para los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo	Artículo 1 del decreto 799 de junio 04 del 2020, el cual adiciono el parágrafo transitorio al artículo 211 del estatuto tributario	Desarrollen como actividad económica principal las relacionadas a continuación: 5511 Alojamiento en hoteles 5512 Alojamiento en apartahoteles 5513 Alojamiento en centros vacacionales 5514 Alojamiento rural 5519Otros tipos de alojamientos para visitantes
5	Tarifa del 9% en el impuesto sobre la renta y complementarios para el sector hotelero	Parágrafo 5° del artículo 240 del Estatuto tributario	Las siguientes rentas están gravadas a la tarifa del 9%, que cumplan los literales a, b, c, d, e, f, h, i, j, k parágrafo 5 artículo 240 del Estatuto Tributario
6	Renovación del Registro Nacional de Turismo sin sanción por extemporaneidad hasta marzo de 2021.	Decreto 434 del 2020	
7		Decreto 639 del 08 de Mayo del 2020	

*Fuente: Elaboración propia*

#### 7. Decreto 639 del 8 de Mayo del 2020

“Por el cual se crea el Programa de apoyo al empleo formal — PAEF, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 de 2020 “El Gobierno nacional otorgará mensualmente y hasta por tres veces, un aporte



por empleado correspondiente a un 40% del salario mínimo, es decir \$351.000 pesos, para que, con él, las empresas paguen los salarios de sus trabajadores.

**Requisitos:** Tener máximo 50 empleados registrados para el periodo de cotización de marzo del 2021. Si usted es una Empresa o Persona Natural con estas características puede solicitar el subsidio:

1. Si es persona jurídica, cooperativa, consorcio o unión temporal, debe tener cámara de comercio renovada.

2. Ser una Persona Natural, tener registro mercantil y emplear a más de 2 empleados.

3. Si es entidad sin ánimo de lucro, debe tener RUT.

4. Empresas oficiales con menos del 50% de participación del estado.

5. Patrimonios autónomos con NIT y que sean declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios.

Ser una empresa constituida antes del 1 de enero de 2020.

Tener una disminución de sus ingresos de por lo menos un 20% usando alguno de estos dos métodos:

- Al comparar los ingresos del mes, inmediatamente anterior al de la solicitud del aporte con los ingresos del mismo mes del año 2019.

- Al comparar los ingresos del mes inmediatamente anterior al de la solicitud del aporte con el promedio aritmético de ingresos de enero y febrero del 2020.

Tener una matrícula mercantil renovada desde el año 2019 hacia adelante.

Haber realizado el pago de la planilla PILA del mes inmediatamente anterior a la solicitud del subsidio, de acuerdo al mes que se esté solicitando.



Estar vinculado a una entidad bancaria y tener un producto para recibir su subsidio. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2020)

### 1. Caracterización Empresas Del Sector Hotelero Del Sur Del Huila (Pitalito, Isnos Y San Agustín).

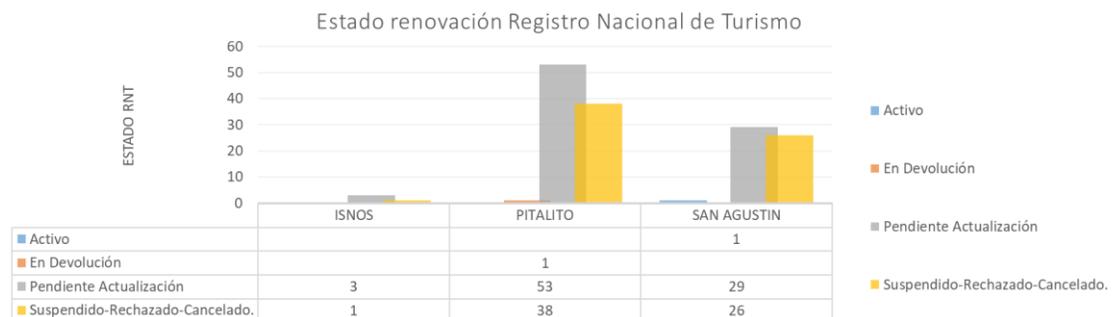
Para el análisis del proyecto de investigación se tuvo en cuenta la base de datos suministrada por el registro nacional de turismo, donde se observa que La muestra seleccionada está catalogada en el grupo de microempresas del sector hotelero de actividad de alojamiento con el código CIU 5511- 5519; ubicadas en el sur del departamento del Huila (Pitalito, Isnos, San Agustín) para un total de una muestra de 152 empresas. *Anexo 1.*

**Tabla 3.** Estado de Renovación del Establecimiento

Estado De Renovación Del Establecimiento				
	Activo	En Devolución	Pendiente Actualización	Suspendido-Rechazado-Cancelado.
Isnos			3	1
Pitalito		1	53	38
San Agustín	1		29	26

*Fuente: Elaboración Propia*

**Ilustración 16.** Estado Renovación del Establecimiento



*Fuente: Confecámaras*

MUNICIPIOS DEL SUR DEL HUILA

También se tuvo en cuenta la base de datos suministrada por la cámara de comercio del Huila en la que se pudo observar cuales empresas se encontraron activas entre los años 2019,2020 y su



última renovación de Cámara de Comercio, la sumatoria de los Activos inscritos de estas empresas está dentro de un rango entre \$800.000 y \$1.368.004.474 como nos muestra la tabla y el diagrama de barras a continuación:

Anexo 2.

**Ilustración 17.** Cámara de Comercio del Huila

<b>Municipio</b>	<b>Ult-Año_Renov</b>	<b>%</b>
<b>Isnos</b>	2020	1,2%
	2021	6,0%
<b>Pitalito</b>	2020	8,9%
	2021	38,7%
	2019	2,4%
<b>San Agustín</b>	2020	10,1%
	2021	28,0%
	2019	4,8%
<b>Total General</b>		<b>100%</b>

*Fuente: Cámara de Comercio del Huila*

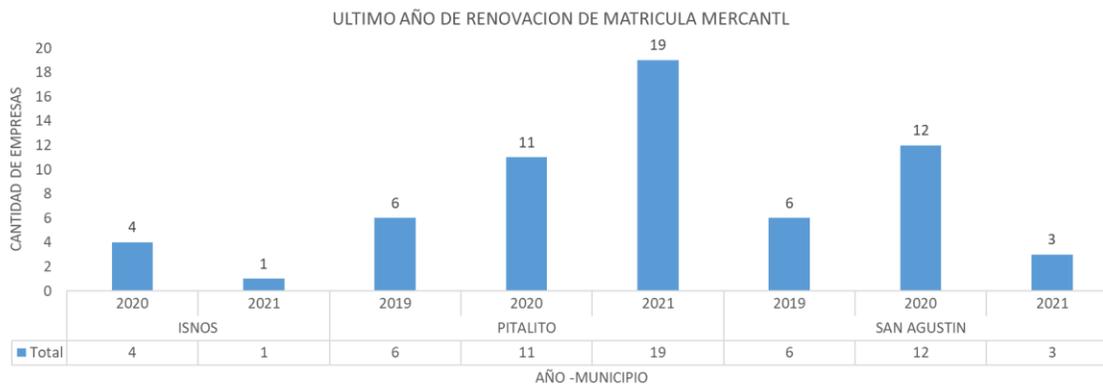
**Ilustración 18.** Datos generales

<b>Valores</b>	
Suma de # Empresas	168
Mín. de Activo-Total	800.000
Máx. de Activo-Total	1.368.004.474

*Fuente: Elaboración propia*



**Ilustración 19.** Empresas que renovaron matrícula mercantil



*Fuente: Cámara de Comercio del Huila*

**Tabla 4.** Empresas Que Se Acogieron A Las Medidas De Apoyo Económico Otorgadas Por El Gobierno Nacional Durante El Marco De La Emergencia Sanitaria Covid-19.

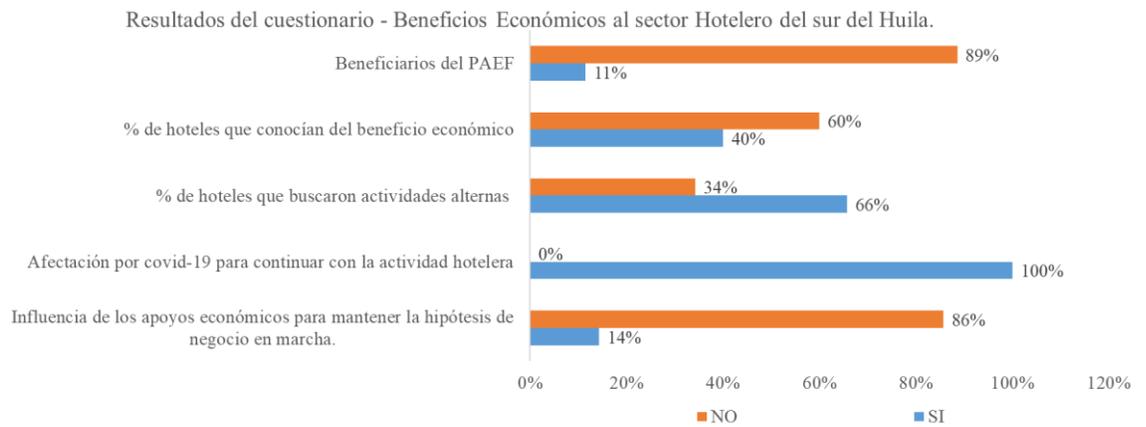
**Cuestionario Anexo 3.**

Preguntas	SI	NO
1. Los alivios económicos han ayudado a mantener su negocio en marcha?	14%	86%
2. La emergencia sanitaria covid-19 afecto que pudiera continuar con su actividad hotelera?	100%	0%
3. Tuvo que recurrir a otra actividad para sostener su empresa (hotel)?	66%	34%
4. Conoce los beneficios económicos brindados por el gobierno para el sector hotelero?	40%	60%
5. Se han beneficiado del PAEF?	11%	89%



Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 20.** Resultados empresas que se acogieron a las medidas de apoyo económico



Fuente: Elaboración propia

En el cuestionario realizado a los empresarios del sector hotelero del sur del Departamento del Huila (Pitalito, Isnos, San Agustín), donde se investigó sobre el aprovechamiento de los beneficios económicos brindados por el gobierno para el sector hotelero, arrojó las siguientes conclusiones:

En la muestra el 100% manifestó que la Emergencia sanitaria Covid-19 los afectó para continuar con su actividad hotelera, 86% expuso que los alivios económicos no ayudaron a mantener su negocio en marcha, el 89% no obtuvieron el beneficio del PAEF, el 66% tuvieron que optar por realizar otras actividades para el sostenimiento de su empresa hotelera y el 60% no conocen los beneficios económicos brindados por el gobierno para el sector hotelero.

Con base en la experiencia de su organización en cuanto a los beneficios a los que se acogió, califique las siguientes afirmaciones de acuerdo con la siguiente escala: 3. Favorable 2. Medianamente favorable 1. Poco favorable 0. Nula favorabilidad (encuesta) *Anexo 4.*



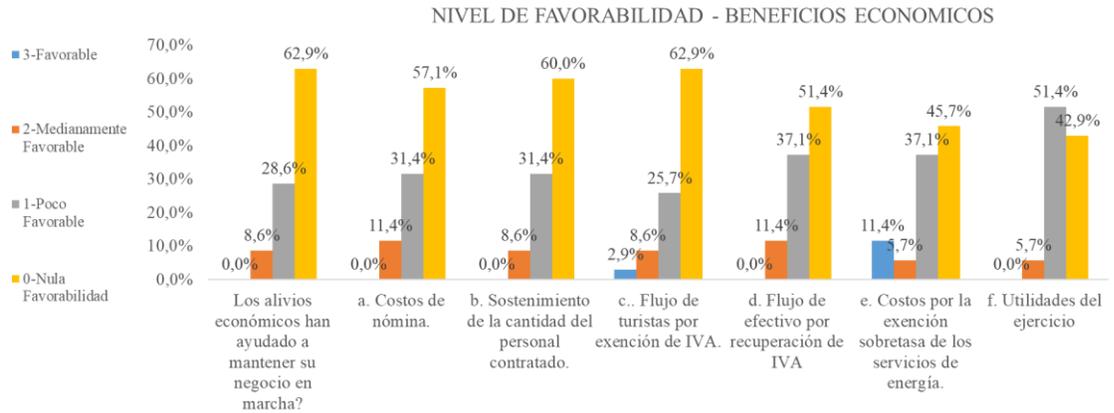
Tabla 5. Calificación de afirmaciones.

Preguntas	3- Favorable	2- Medianamente Favorable	1-Poco Favorable	0-Nula Favorabilidad
¿Los alivios económicos han ayudado a mantener su negocio en marcha?	0,0%	8,6%	28,6%	62,9%
a. Costos de nómina.	0,0%	11,4%	31,4%	57,1%
b. Sostenimiento de la cantidad del personal contratado.	0,0%	8,6%	31,4%	60,0%
c. Flujo de turistas por exención de IVA.	2,9%	8,6%	25,7%	62,9%
d. Flujo de efectivo por recuperación de IVA	0,0%	11,4%	37,1%	51,4%
e. Costos por la exención sobretasa de los servicios de energía.	11,4%	5,7%	37,1%	45,7%
f. Utilidades del ejercicio	0,0%	5,7%	51,4%	42,9%

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 21. Nivel de Favorabilidad



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 22. Matriz Vester

**Matriz Vester**

		A	B	C	D	E	F	G	Total Influencia
A	Los alivios económicos han ayudado a mantener su negocios en marcha		2	3	3	2	3	2	15
B	Costos de nómina.	3		3	2	2	2	2	14
C	Sostenimiento de la cantidad del personal contratado	3	3		2	2	1	2	13
D	Flujo de turistas por exención de IVA.	3	1	2		3	1	2	12
E	Flujo de efectivo por recuperación de IVA	2	2	2	3		1	3	13
F	Costos por la exención sobretasa de los servicios de energía	3	2	1	1	1		2	10
G	Utilidades del ejercicio	2	2	2	3	3	2		14
<b>Total Dependencia</b>		<b>16</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	

**12,5**

**Este es el valor de Y para partir el cuadro cartesiano en cuatro**

**13**

**Este es el valor de X para partir el cuadro cartesiano en cuatro cuadrantes**

ALTA INFLUENCIA	3
MEDIA INFLUENCIA	2
BAJA INFLUENCIA	1
NULLA	0

Fuente: Matriz Vester

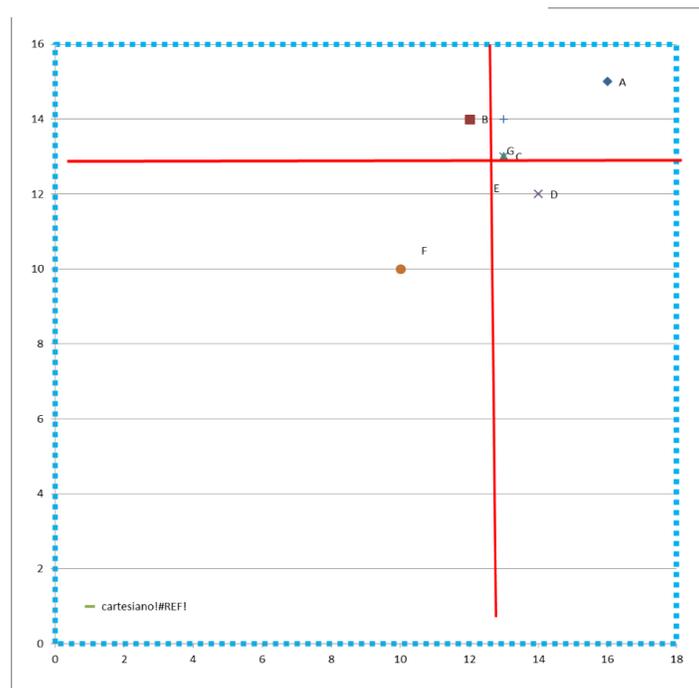


Ilustración 23. Matriz Vester

Matriz Vester		DEPENDENCIA	INFLUENCIA
Descripcion		X	Y
Los alivios economicos han ayudado a mantener su negocios en marcha	A	16	15
Costos de nómina.	B	12	14
Sostenimiento de la cantidad del personal contratado	C	13	13
Flujo de turistas por exención de IVA.	D	14	12
Flujo de efectivo por recuperación de IVA	E	13	13
Costos por la exención sobretasa de los servicios de energía	F	10	10
Utilidades del ejercicio	G	13	14

Fuente: Matriz Vester

Ilustración 24. Matriz Vester





La aplicación de la Matriz Vester a la muestra de 35 empresas del sector hotelero del sur del departamento del Huila (Pitalito, Isnos, San Agustín); sobre el aprovechamiento de los beneficios económicos brindados por el gobierno para este sector, arrojó las siguientes conclusiones:

**Como Problema Crítico:** Los alivios económicos no ayudaron a mantener el negocio en marcha, la Utilidad del Ejercicio y el sostenimiento de la calidad de personal.

**Causas Problemas Activos:** Flujo de efectivo por recuperación de IVA, flujo de turistas por exención de Iva.

**Causas Efectos pasivos:** Costo de Nomina

**Indiferentes:** Costos por la exención sobretasa de los servicios de energía.



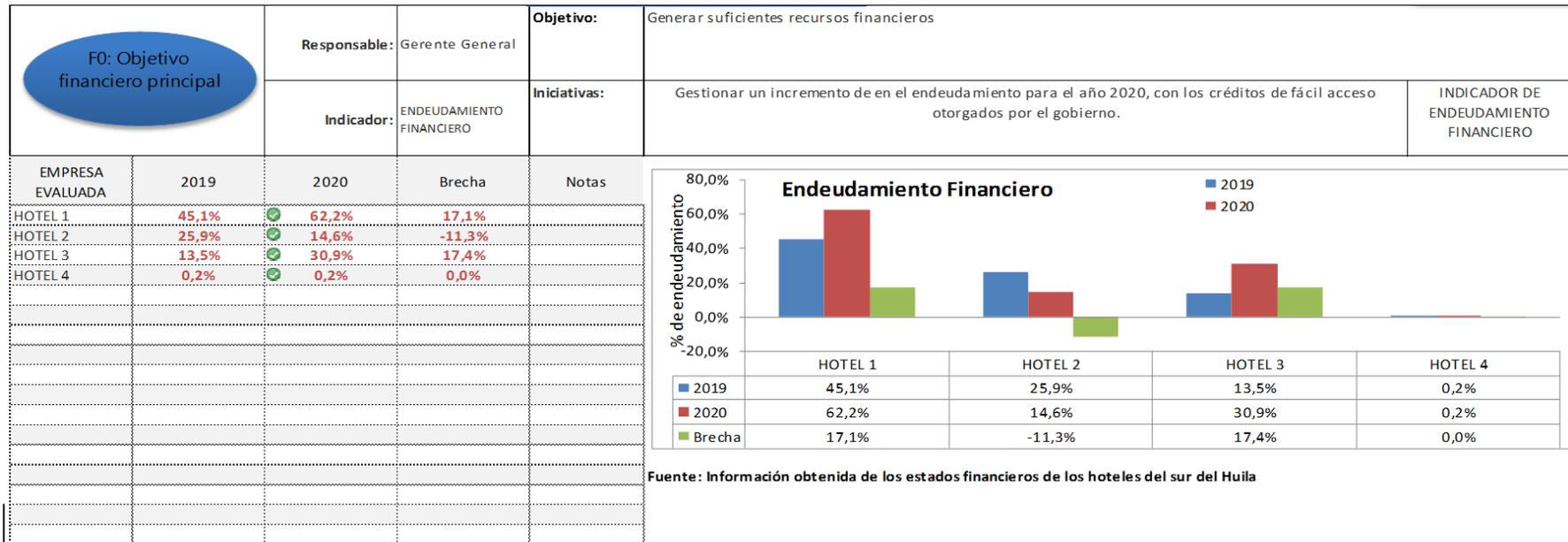
**Ilustración 25. Análisis Comparativo De Los Indicadores Financieros Del Sector Hotelero En El Sur Del Huila (Pitalito, Isnos, San Agustín), Con Corte A Los Años 2019-2020. Bsc.**

Volver al mapa estratégico

		Objetivos		Iniciativas	
		Objetivos	Iniciativas	Objetivos	Iniciativas
Perspectivas	Financiera	Generar suficientes recursos financieros		Gestionar un incremento de endeudamiento para el año 2020, con los créditos de fácil acceso otorgados por el gobierno.	
		Realizar un análisis a las inversiones - ampliaciones, mejoras, o apertura de nuevos segmentos.		Se planea una inversión en infraestructura (terrazza bar, mejoramiento de fachada, jacuzzi para las habitaciones principales o mejoramiento del restaurante)	
		Gestionaron un incremento en el flujo del efectivo		Se proyecta un incremento en ingresos para 2020, debido a incremento en la demanda durante 2019	
	Cliente	Fidelizaciones empresariales de clientes para lograr mantener a los mismos y así aumentar los ingresos con tarifas especiales.		Se proyecta un incremento en la ocupación hotelera de carácter empresarial y turistas extranjeros de acuerdo a las estadísticas Obtenidas durante 2019 y por consiguiente aumento de los ingresos recibidos de los clientes.	
		Mejorar la eficiencia en la atención al cliente, manteniendo el mismo personal capacitado		se proyecta sostener el personal operativo contratado manteniendo un buen servicio	
		Construir uniones duraderas con los clientes, logrando cultivar en ellos una relación de éxito comercial, optimizando una cultura de pago.		Mejorar la gestión de recudo de cartera	



Ilustración 26. Endeudamiento Financiero

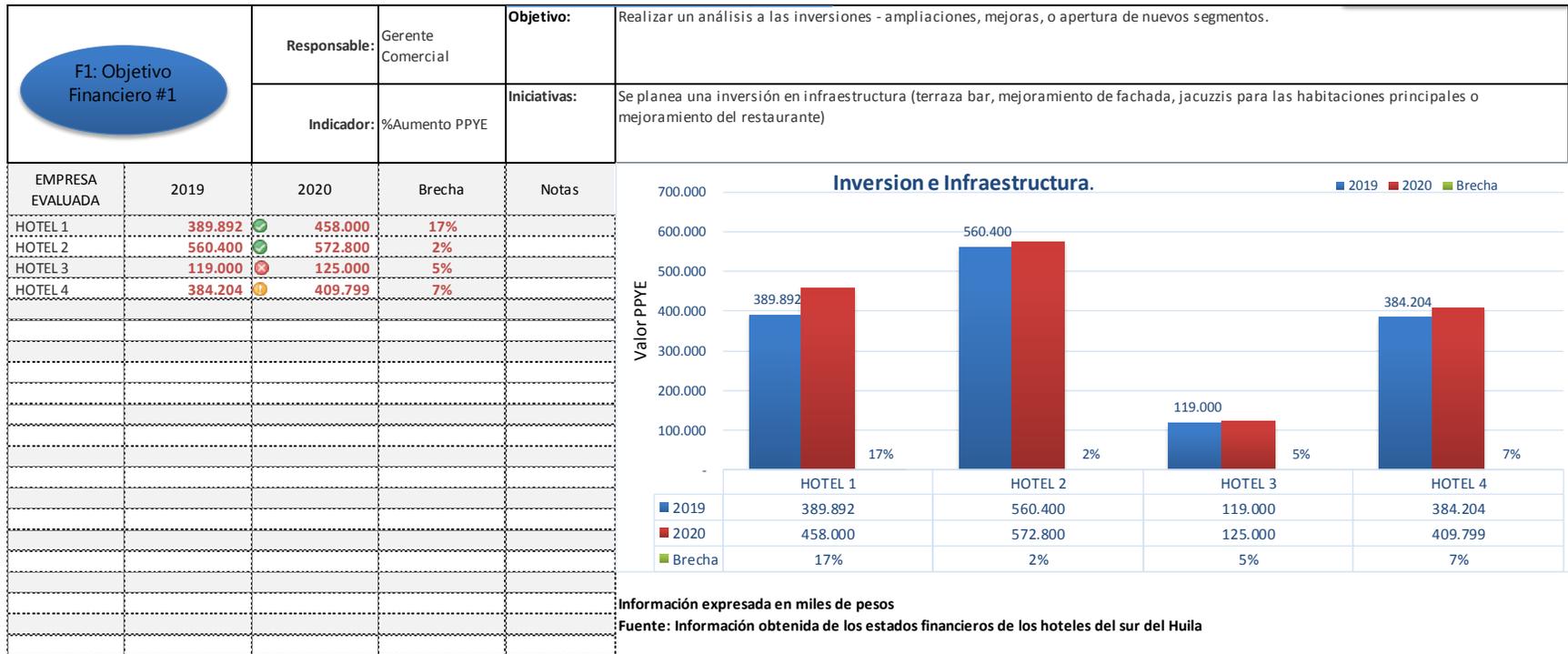


Fuente: Estados financieros hoteles-sur del Huila

En el indicador de endeudamiento financiero en su primera perspectiva se puede observar que, a pesar de la percepción de los empresarios, si se obtuvo un incremento en el nivel de endeudamiento financiero, aunque dicho incremento no cumplió con las expectativas esperadas para año 2020.



**Ilustración 27. Inversión e Infraestructura**

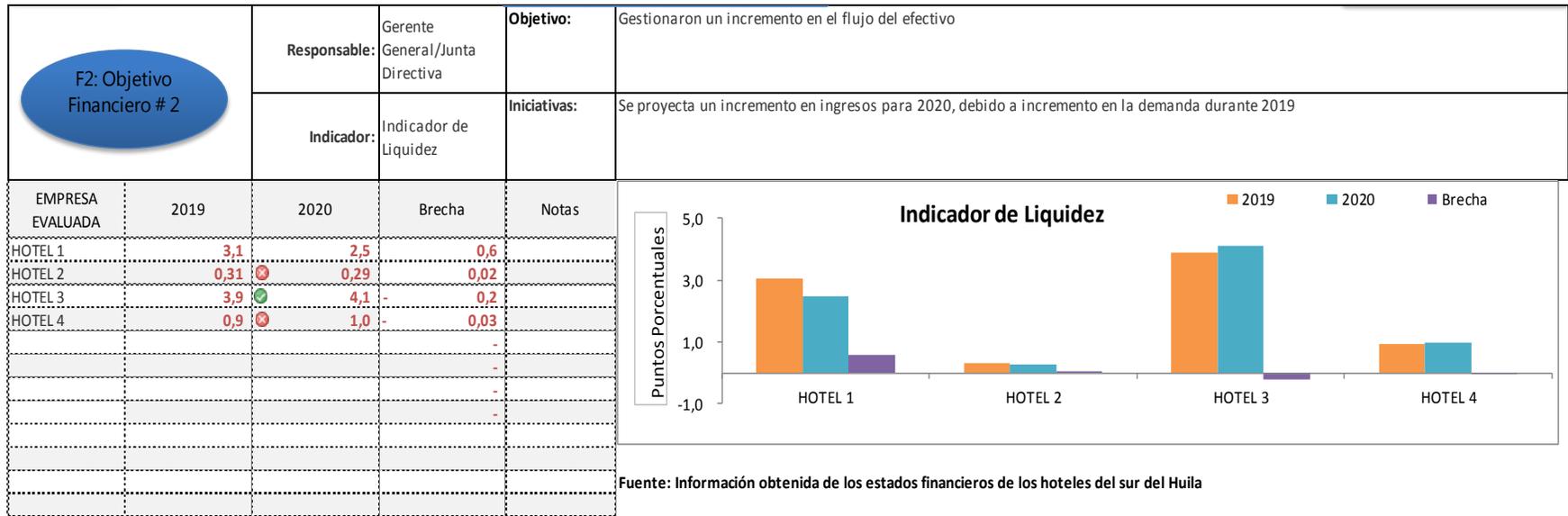


*Fuente: Estados financieros hoteles-sur del Huila*

Se puede observar que, en concordancia a las proyecciones de los empresarios del sector hotelero no se logró el incremento esperado en inversiones e infraestructura (PPYE) durante el año 2020; se puede concluir que de los estados financieros analizados el incremento en inversión e infraestructura se obtuvo un punto máximo de 17% y un mínimo de 5%.



Ilustración 28. Indicador de Liquidez

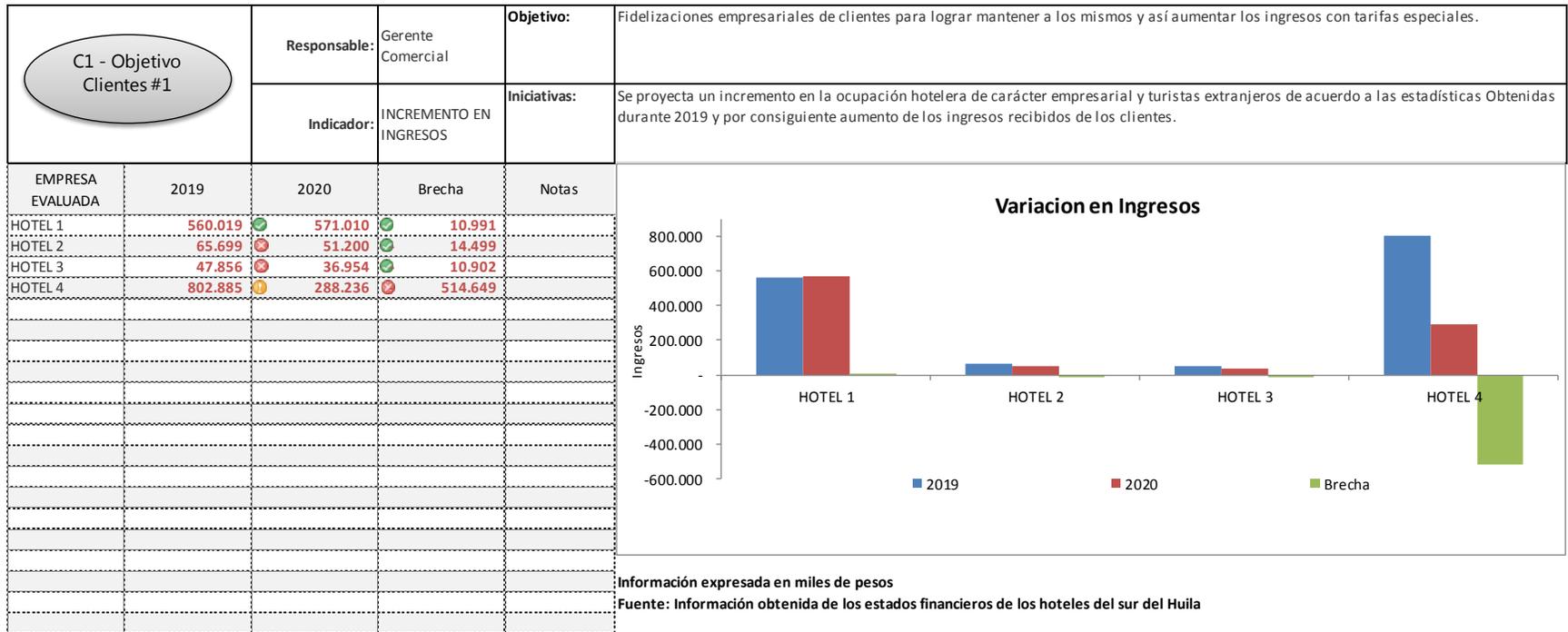


Fuente: Estados financieros hoteles-sur del Huila

Se comparó el indicador de Liquidez de los años 2020 VS 2019, ya que los empresarios hoteleros obtuvieron un flujo de efectivo favorable durante el año 2019, sin embargo, el análisis fue desfavorable mostrando una brecha negativa o decreciente en el sector hotelero durante el año 2020.



**Ilustración 29. Variación en Ingresos**



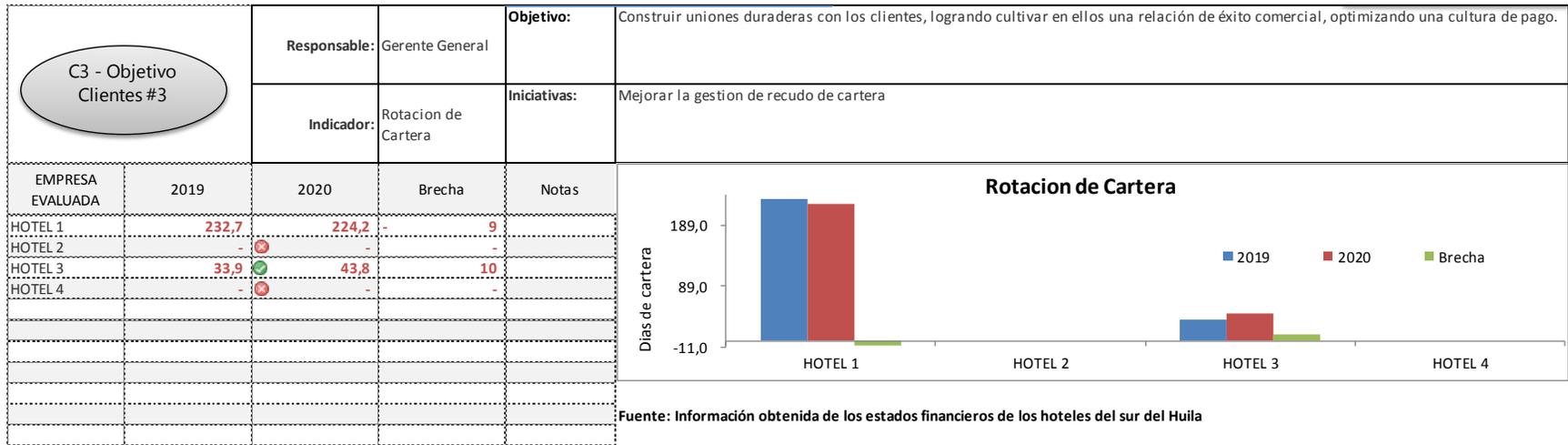
*Fuente: Estados financieros hoteles-sur del Huila*

El indicador de ingresos que se analizó expresa que hubo mayor afectación en los ingresos del año 2020 vs 2019; con una disminución en el hotel 4 de 64.1%, hotel 3 de 22.8%, hotel 2 de 22.06%, afectando su capacidad de generar efectivo en la operación de su actividad.





**Ilustración 31. Rotación de Cartera**



*Fuente: Estados financieros hoteles-sur del Huila*

El indicador de rotación de cartera muestra el comportamiento de la gestión realizada y el recudo los hoteles del sur del Huila, reflejando que para el hotel 3 hubo un incremento de 10 días en la rotación de cartera, para el hotel 1 se logró disminuir la rotación en 9 días, mientras que los hoteles 2 y 4 tienen la estrategia de no facturar a crédito.



## Capítulo De Conclusiones

Para el desarrollo del proyecto de investigación se aplicaron diferentes herramientas que permitieron a los investigadores medir la percepción de los empresarios mediante la aplicación de la Matriz Vester y el impacto financiero del sector hotelero del sur del departamento del huila en los municipios de Pitalito, Isnos y San Agustín, mediante los cuadros de mando Integral Balanced Scorecard.

Adicionalmente se tuvo en cuenta las bases de datos, estadísticas y proyecciones de los entes que miden este sector como: El DANE, la Cámara de Comercio del Huila, la secretaria de Comercio Industria y Turismo, entre otras.

**Ilustración 32.** Llegada de visitantes extranjeros no residentes por departamento destino



**CITUR** | Centro de Información Turística de Colombia

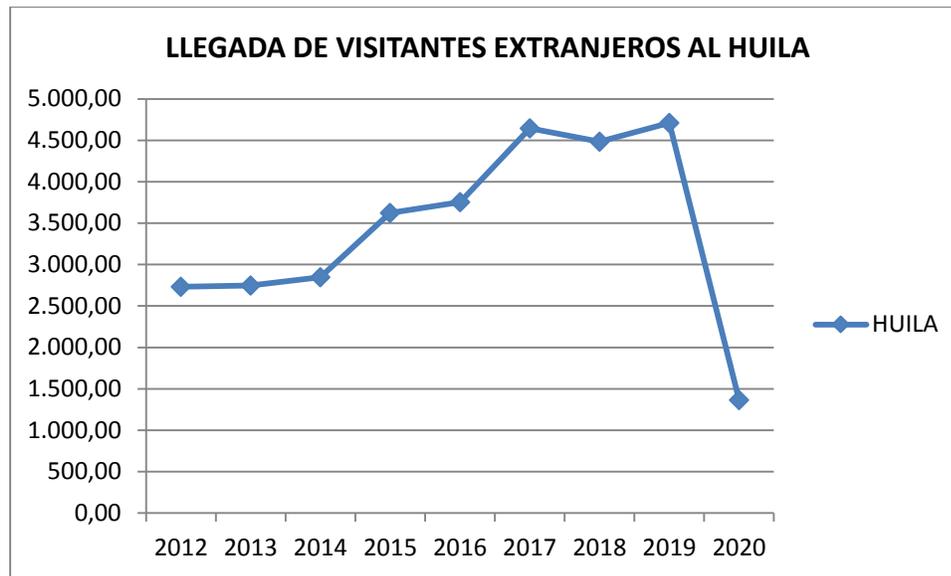
**LLEGADA DE VISITANTES EXTRANJEROS NO RESIDENTES POR DEPARTAMENTO DESTINO.**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>HUILA</b>	2.734,00	2.747,00	2.847,00	3.625,00	3.754,00	4.645,00	4.485,00	4.711,00	1.365,00	1156

Fuente: MINCIT



**Ilustración 33.** Llegada de visitantes extranjeros al Huila



*Fuente: CITUR*

Con base en las estadísticas suministradas por el Centro de información Turística de Colombia (CITUR), el Sector Hotelero venia en crecimiento con una tendencia alta de visitantes extranjeros y un comportamiento constante desde el año 2017 hasta el 2019, año en el que ocurrió la Emergencia Sanitaria por COVID-19, donde se cerraron las fronteras entre Países y Departamentos, y se decretaron las medidas de aislamiento preventivo.

La disminución de turistas extranjeros generó un impacto económico y financiero en la industria hotelera a nivel Nacional, Departamental y Regional, el cual se ve reflejado en este proyecto de investigación.

Para minimizar este impacto el gobierno a través de leyes, decretos, estableció apoyos económicos para el sector Turístico y Hotelero, que aunque bien intencionados y en aras de dar un impulso a estas empresas, en las entrevistas y cuestionarios aplicados a los empresarios de este sector del sur del Departamento del Huila, los resultados obtenidos reflejan que los beneficios



económicos no fueron aprovechados en su gran mayoría por los empresarios hoteleros

llevándolos a situaciones críticas como las mencionadas a continuación:

1. Se aplicaron herramientas que permitieron a los investigadores medir la percepción de los empresarios mediante la aplicación de la Matriz Vester y Balanced Scorecard para medir el impacto financiero del sector hotelero del sur del departamento del Huila
2. Los resultados obtenidos reflejan que los beneficios económicos no fueron aprovechados por los empresarios hoteleros.
3. Las empresas cerraron parcialmente o definitivamente, buscando otras alternativas o emprendimientos diferentes a su actividad hotelera.
4. Limitaciones para acceder a los beneficios económicos brindados por el gobierno por falta de conocimiento o dificultad para cumplir con todos los requisitos y procedimientos para acceder a estos.
5. Disminución del personal contratado por el sector hotelero debido a la afectación de la pandemia por Covid-19
6. Imposición de multas y sellamiento del establecimiento por la no renovación del registro nacional de turismo, (incumplimiento al Decreto 434 del 2020).
7. Falta de acompañamiento y capacitación por parte de la Cámara de Comercio del Huila y Alcaldía Municipal.
8. Empresarios hoteleros manifestaron que personas inescrupulosas con la excusa de ofrecerles ayudas, utilizaron su información para extorsionarlos, generando desinterés de acogerse a los beneficios económicos y temor a ser extorsionados nuevamente.



## Recomendaciones

1. A la Cámara de Comercio del Huila, revisar su plan de capacitaciones a los microempresarios del sector hotelero del sur del Huila, con el fin de garantizar que tengan el acceso a la información y la adecuada aplicación de la norma que les permita acceder a los beneficios económicos otorgados por el gobierno.
2. A los profesionales contables mayor apoyo a los microempresarios y garantizar el acceso a estos beneficios – debido a que se observa las limitaciones al tener la información financiera actualizada y no se reportada en debida forma en la Cámara de Comercio del Huila.
3. A las entidades gubernamentales, (Alcaldía de Pitalito, Isnos y San Agustín) mayor divulgación de la normatividad que favorece este sector, facilitando las herramientas para el acceso a los beneficios, ya que muchos de los microempresarios tienen dificultades tecnológicas que les impidieron acceder a éstos.



## Bibliografía

«ANIF.» 2020.

Arauca, Universidad cooperativa de Colombia. «Impacto de los tributos en la industria hotelera en Colombia.» s.f.

Colombia, Universidad Católica de. «Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia.» 2020.

Colombia, Universidad Católica de. «Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia.» 2020.

«Comercio.» 2020.

«DANE.» 2019.

DSPACE. 2021.

EAE. «Balanced Scorecard: ¿Qué es y para qué sirve?» 2021.

empresa, Ingenio. s.f.

ESCOBAR, JACOBO PEREZ. 1991.

García San Juan, Sandy Y Galván Contreras. 2021.

«GEIH.» s.f.

GEIH, 2019. s.f.

«Ley 300/1996.» 2020.

«Ley 300/1996.» s.f.

López, Gómez. 2019.

Migración. «MIGRACIÓN COLOMBIA SUSPENDE VIGENCIA DE SUS TRÁMITES POR CUARENTENA.» Migración Colombia, 2020.

«Ministerio de Hacienda y Crédito Público.» 2020.



Nacional, Universidad. «Impacto de la pandemia covid-19 sobre la economía colombiana, una pandemia temporal con efectos permanentes.» 2020.

«Procolombia.» 2021.

Publico, Ministerio de Hacienda y Crédito. 2020.

Scordcard, Balanced. s.f.

TraBalanced Scordcard. (n.d.). <https://retos-directivos.eae.es/balanced-scorecard-que-es/>

Betancourt; D. F. (2021). *Matriz de vester para la priorización de problemas*. Ingenio Empresa.

<https://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester/>

Gómez López, Y. A. (2019). Análisis sobre los efectos que generan la migración y la inversión extranjera en la actividad turística asociada a la prestación de servicios de alojamiento, en el municipio de San Agustín- Huila, desde el año 2008. *LOGINN Investigación Científica y Tecnológica*, 3(2), 1–116. <https://doi.org/10.23850/25907441.2631>

Hacienda, M. D. E., Regulaci, B. U. D. E., Administrativa, F., Gesti, E. D. E., Parafiscales, C.,

Protecci, D. E. L. A., & Pensiones, S. D. E. (2021). *Manual operativo paef*.

*Historias del Turismo en el Huila*. (2020). [https://www.huilatravel.com/eventos-y-](https://www.huilatravel.com/eventos-y-fiestas/origenes-como-destino-turistico-de-san-agustin-huila)

[fiestas/origenes-como-destino-turistico-de-san-agustin-huila](https://www.huilatravel.com/eventos-y-fiestas/origenes-como-destino-turistico-de-san-agustin-huila)

JACOBO PEREZ ESCOBAR. (1991). Constitución Política de Colombia. *Derechos*.

<http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso>

[Disciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso)

Kaplan, R., & Norton, D. (2021). *Balanced Scorecard: ¿Qué es y para qué sirve?* EAE Business

School. <https://retos-directivos.eae.es/balanced-scorecard-que-es/>

Ley 300/1996. (2020). *Ley 2068 general del Turismo 2020*. 41.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2020). Decreto 639 De 2020 - Paef. 08 De Mayo



2020, May, 1–11.

*Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos.* (n.d.). Questionpro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

vel, Huila. «Historias Del Turismo En El Huila.» 2020.

UGPP. «La Unidad de Pensiones y Parafiscales.» s.f.



**FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION  
ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA  
PROYECTO DE INVESTIGACION**

**TEMA: Determinar cuál ha sido el impacto financiero en las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín) debido a las medidas de apoyo económico en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19:**

**Elija una opción para cada pregunta con una de las posibles respuestas.  
3. Favorable 2. Medianamente Favorable 1. Poco Favorable 0. Nula favorabilidad.**

1. Los alivios económicos han ayudado a mantener su negocios en marcha

3	2	1	0
---	---	---	---

**2. Con base en la experiencia de su organización en cuanto a los beneficios a los que se acogió, califique las siguientes afirmaciones de acuerdo con la siguiente escala: 3.**

**Favorable 2. Medianamente Favorable 1. Poco Favorable 0. Nula favorabilidad**

3	2	1	0
---	---	---	---

a. Costos de nómina.

b. Sostenimiento de la cantidad del personal contratado.

3	2	1	0
---	---	---	---

c.. Flujo de turistas por exención de IVA.

3	2	1	0
---	---	---	---

d. Flujo de efectivo por recuperación de IVA

3	2	1	0
---	---	---	---

e. Costos por la exención sobretasa de los servicios de energía.

3	2	1	0
---	---	---	---

f. Utilidades del ejercicio

3	2	1	0
---	---	---	---



¿ Añadiría algo más según su criterio ?

---

---

---

---

**ESTUDIANTES:**

Tania Janith Palacios Cardozo

Yesica Paola Gómez España

Paola Andrea Acosta Cortes



## **APLICACIÓN DE CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DICOTOMICO**

### **FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA PROYECTO DE INVESTIGACION**

**TEMA: Determinar cuál ha sido el impacto financiero en las empresas del sector hotelero del sur del Huila (Pitalito, Isnos y San Agustín) debido a las medidas de apoyo económico en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19**

#### **CUESTIONARIO:**

- 1. Los alivios económicos han ayudado a mantener su negocio en marcha.?**  
a. Si      b. no
  
- 2. La emergencia sanitaria covid-19 afecto que pudiera continuar con su actividad hotelera.?**  
a. Si      b. no
  
- 3. Tuvo que recurrir a otra actividad para sostener su empresa (hotel).?**  
a. Si      b. no
  
- 4. Conoce los beneficios económicos brindados por el gobierno para el sector hotelero.?**  
a. Si      b. no
  
- 5. Se han beneficiado del PAEF.?**  
a. Si      b. no

#### **ESTUDIANTES:**

Tania Janith Palacios Cardozo

Yesica Paola Gómez España

Paola Andrea Acosta Cortes