



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 1

Neiva, 18 de Diciembre de 2020

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Elid Amparo Restrepo Moreno, con C.C. No. 31.657.101,

Angie Diaz Muñoz, con C.C. No. 1.075.302.622,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado Estudio del impacto económico en el sector hotelero de la ciudad de Neiva por causa de la pandemia del Covid-19

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Financiera;

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.

EL AUTOR/ESTUDIANTE: ELID AMPARO RESTREPO

EL AUTOR/ESTUDIANTE: ANGIE DIAZ MUÑOZ

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

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

Vigilada Mineducación



**TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:** Estudio del impacto económico en el sector hotelero de la ciudad de Neiva por causa de la pandemia del Covid-19

**AUTOR O AUTORES:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Restrepo Moreno	Elid Amparo
Díaz Muñoz	Angie

**DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Salamanca Falla	Carlos Harvey

**ASESOR (ES):**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Salamanca Falla	Carlos Harvey

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:** Especialista en Gestión Financiera

**FACULTAD:** Economía y Administración

**PROGRAMA O POSGRADO:** Especialización en Gestión Financiera

**CIUDAD:** Neiva

**AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2020

**NÚMERO DE PÁGINAS:** 49

**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\_\_\_

**SOFTWARE** requerido y/o especializado para la lectura del documento:

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.



**MATERIAL ANEXO:**

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

**PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:**

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. <u>Covid-19</u>	<u>Covid-19</u>	6. <u>Economía</u>	<u>Economy</u>
2. <u>Sector Hotelero</u>	<u>Hotel Sector</u>	7. <u>Objeto Social</u>	<u>Company Purpose</u>
3. <u>Efectos</u>	<u>Effects</u>	8. <u>Reactivación</u>	<u>Reactivation</u>
4. <u>Pandemia</u>	<u>Pandemic</u>	9. <u>Bioseguridad</u>	<u>Biosecurity</u>
5. <u>Impacto Económico</u>	<u>Economic Impact</u>	10. <u>Tasa De Ocupación</u>	<u>Occupancy Rate</u>

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

La economía a nivel mundial sufre una de las crisis más fuertes debido a la pandemia del Covid-19. Este afecta significativamente distorsionando la dinámica de los mercados en los diferentes sectores económicos. Uno de los más perjudicados es el sector hotelero, por ser altamente sensible y dependiente del movimiento de otros. En la ciudad de Neiva este es uno de los sectores más representativos del tejido empresarial; su principal cliente es el corporativo; por lo que la conectividad es un aspecto fundamental para el desempeño de su objeto social.

El propósito de este trabajo es identificar los efectos económicos sobre el sector hotelero de la ciudad de Neiva por causa de la pandemia de Covid-19, realizar un estudio de la situación real, los factores que afectan su estabilidad y las estrategias que desarrollan para continuar con su operación. Para ello se realiza una revisión documental y adicional, el desarrollo de entrevistas semiestructuradas a gerentes de hoteles en la ciudad. La información obtenida por parte de la muestra ratifica la presentada en la revisión documental; enfatiza en que los problemas a los que se enfrenta el sector hotelero son los altos costos fijos, el pago de nómina, la adecuación de la infraestructura e implementación de protocolos de bioseguridad. Así mismo, existen variables que no son manejables como



la lenta reactivación del sector, las políticas del gobierno y el desarrollo del Covid-19.

**ABSTRACT:** (Máximo 250 palabras)

The global economy suffers one of the strongest crisis due to Covid-19. It affects significantly distorting the dynamics of markets in the different economic sectors. One of the most affected is the hotel sector, it is highly sensitive and dependent on the movement of others. In the city of Neiva this is one of the most representative sectors of the business fabric; its main client is corporate; therefore, connectivity is a fundamental aspect for the performance of its company purpose.

The purpose of this paper is to identify the economic effects on the hotel sector of the city of Neiva due to the Covid-19 pandemic, carrying out a study of the real situation, the factors that indicate its stability and the strategies they develop to continue with its operation. For this, a documentary and additional review is carried out, the development of semi-structured interviews with hotel managers in the city. The information obtained from the sample confirms that presented in the documentary review; emphasizes that the problems faced by the hotel sector are high fixed costs, payroll, adaptation of the infrastructure and implementation of biosafety protocols. Likewise, there are variables that are not manageable such as the slow reactivation of the sector, government policies and the development of Covid-19.

**APROBACION DE LA TESIS**

Nombre Presidente Jurado: ALFONSO MANRIQUE MEDINA

Firma:

Nombre Jurado: CARLOS HARVEY SALMANCA FALLA

Firma:



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>4 de 4</b>
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

Nombre Jurado: FERNEY FORERO SANCHEZ

Firma:

**Estudio del impacto económico en el sector hotelero de la ciudad de Neiva por causa  
de la pandemia del Covid-19**

Angie Díaz Muñoz

Elid Amparo Restrepo Moreno

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Especialización en Gestión Financiera

Neiva, Huila

2020

**Estudio del impacto económico en el sector hotelero de la ciudad de Neiva por causa  
de la pandemia del Covid-19**

Angie Díaz Muñoz

Elid Amparo Restrepo Moreno

Director

Carlos Harvey Salamanca Falla

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gestión Financiera

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Especialización en Gestión Financiera

Neiva, Huila

2020

*A nuestras familias por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, muchos de nuestros logros se los debemos a ellos, entre los que se incluye este. Nos formaron con unas reglas y libertades, pero al final de cuentas nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros anhelos.*



## Tabla de contenido

Introducción	6
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Planteamiento del problema	8
Pregunta de investigación	8
Justificación	9
Marco teórico	10
Covid-19 en la economía del sector hotelero	11
Situación Internacional	11
Situación Nacional	12
Situación Departamental	14
Situación Local	15
Marco normativo	19
Diseño metodológico	21
Delimitación de la investigación	21
Delimitación Temporal	21
Delimitación Espacial	21
Variables	22
Preguntas Diseñadas para Entrevista	22
Análisis de información	23
Situación del sector hotelero 2019	23
Situación del sector hotelero 2020	26
Descripción de la información hallada discriminada por pregunta	36
Resultados discriminados por dimensión de análisis	38
Conclusiones	40
Bibliografía	43
ANEXOS	45

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Encuesta Cotelco impacto en Neiva Septiembre 2020.....	16
Ilustración 2 Encuesta Cotelco impacto en Neiva Septiembre 2020.....	16
Ilustración 3 Encuesta Cotelco impacto en Neiva Septiembre 2020.....	17
Ilustración 4 Entidades prestadoras de servicio de Hotelería y Turismo en Neiva 2019 .....	25
Ilustración 5 Tasa de ocupación hotelera Marzo-Octubre 2020.....	27
Ilustración 6 Establecimientos de alojamiento Neiva Noviembre 2020 .....	28
Ilustración 7 Establecimientos en operación 2020.....	29
Ilustración 8 Ingresos Totales de Hoteles - Colombia 2005-2020.....	29
Ilustración 9 Subsidio a la nómina .....	30
Ilustración 10 Hoteles Presentados a líneas de endeudamiento .....	32
Ilustración 11 Implementación protocolos de bioseguridad .....	34

## **Introducción**

La ciudad de Neiva ha sido un punto de conexión importante para todas las actividades comerciales del departamento y la región del sur colombiano, por esta razón en ella se han desarrollado distintas formas de emprendimiento empresarial, que, tomando el potencial de esta afluencia, puedan significar una actividad rentable. En ese orden de ideas se desarrolla el sector hotelero, que genera una oferta para la demanda que se mantiene latente, derivada de la movilidad de trabajadores que generan otros sectores como el sector energético.

Esta estrecha relación con otros sectores de la economía, hace que el sector hotelero, sea muy sensible, y dependa en buena medida, de que esos sectores se mantengan en movimiento, si bien, el turismo aporta en la demanda de este servicio, es el cliente corporativo el que sobrelleva un mayor porcentaje en ella.

Con la aparición del Virus Covid-19 y su expansión a nivel mundial, todo el mundo industrial se vio en la obligación de desacelerar y en algunos casos detener los ritmos de producción, esto por supuesto ha causado múltiples efectos internacionales nacionales y locales. Tras nueve meses de aislamiento preventivo, y sus distintas etapas, en Colombia se han emprendido acciones que lleven a estimular la economía. Para que estos planes y acciones sean efectivas y puedan tener seguimiento, es fundamental hacer reconocimientos cómo la pandemia ha afectado a los sectores que se quiere impulsar, en este caso el sector hotelero, y cómo las acciones desarrolladas pueden responder a esas necesidades que se presentan de manera diversa.

## Objetivos

### Objetivo general

Identificar los efectos económicos sobre el sector hotelero de la ciudad de Neiva por causa de la pandemia de Covid-19

### Objetivos específicos

- ✓ Describir los principales factores que afectan la situación económica del sector hotelero en la ciudad de Neiva.
- ✓ Comparar la situación económica del sector hotelero en la ciudad de Neiva antes y durante la pandemia de Covid-19.
- ✓ Analizar las estrategias que tiene el sector hotelero para continuar su actividad comercial.

## **Planteamiento del problema**

En Colombia el sector hotelero expresó un crecimiento económico significativo durante los últimos años, debido al desarrollo de estrategias económicas y de promoción del potencial turístico de las distintas regiones, a razón de la biodiversidad, y los distintos destinos de interés tanto para turistas nacionales como internacionales. Esta potencialidad en el turismo permitió la creación y fortalecimiento de distintas iniciativas económicas alrededor de este sector en este caso el hotelero, que generaron nuevos empleos en las regiones y localidades. Sin embargo, el flujo comercial de este sector está íntimamente ligado a muchos otros factores, como las telecomunicaciones, infraestructura vial y principalmente a la circulación de viajeros.

La ciudad de Neiva al encontrarse en un punto estratégico en el desplazamiento entre la zona sur y norte del país ha contado con una participación importante en este sector, ya sea por la promoción de los destinos turísticos, como por la importante actividad económica de sectores industriales y factores culturales. Por lo anterior se hace complicado la elaboración e implementación de estrategias que respondan a las necesidades de este sector en el marco de la pandemia por Covid-19. Sumado a lo anterior, la perturbación a la estabilidad de los mercados, derivada de la pandemia, crea nuevas situaciones financieras y laborales que pueden ser más o menos favorables, según la capacidad de sostenibilidad de las empresas del sector, al no existir precedentes, aparece la necesidad de su descripción y análisis.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el impacto económico en el sector hotelero de la ciudad de Neiva por causa de la pandemia de Covid-19?

## **Justificación**

Es fundamental reconocer cómo afectan los cambios en la producción de los sectores que mueven la economía de una sociedad, en especial con el caso de la pandemia por Covid-19 que ha intervenido en las formas de vida de las sociedades modernas, afectando las condiciones de producción y las formas de participación laboral en los circuitos de producción de dichos sectores. Si bien el sector hotelero representa un aporte importante en el movimiento económico de la ciudad de Neiva y teniendo en cuenta que los mercados vienen en un proceso de reactivación a partir de junio del año 2020, es necesario enfatizar en las posibles afectaciones que ha sufrido, principalmente por las restricciones de la movilidad y la suspensión de la dinámica turística. En este sentido abordar aspectos concretos sobre la condición económica de un grupo definido de empresas dedicadas a la hotelería en la ciudad de Neiva, permite analizar su situación actual y al tiempo ofrecer herramientas para interpretar las estrategias de impulso económico que pueden implementarse en este contexto por parte de la institucionalidad gubernamental como por organismo privados.

## Marco teórico

La gestión financiera, entendida como una actividad fundamental en la planificación, dirección, control y seguimiento, de los procesos con los que se manejan los recursos financieros en una organización, apoya el desenvolvimiento de esta, en la toma de decisiones acertadas que avancen en el cumplimiento de sus metas. Hoy en el contexto de la pandemia por Covid-19 los retos en materia económica son grandes, teniendo en cuenta el cambio en las condiciones para la oferta de bienes y servicios, tanto, como la aún variable dinámica económica, que en el territorio nacional ha tratado de regularse con distintas medidas gubernamentales, pero que en algunos casos tiene efectos escasamente paliativos; ese es el caso del sector de hotelero en Colombia el cual ha recibido un impacto económico negativo después de un periodo de crecimiento en los años anteriores.

Este impacto económico puede considerarse en tres tipos, según las actividades que desarrolla una organización, los directos, indirectos y los inducidos, siguiendo a Rojas Farfan y García López, en su investigación *Impacto de la actividad económica de los hoteles en la ciudad de Girardot* de la cual, para delimitar el foco de interés, se toma la noción de efectos directos, o sea aquellos relacionados con “la generación de empleo, producción mediante la oferta de sus servicios y finalmente la generación de impuestos que son generados a favor del municipio.” (Rojas, García. p.) Si bien en el contexto de su investigación esta noción hace referencia a las formas en que impactan las empresas del sector hotelero sobre distintas dimensiones del entramado económico, también facilitan enfocar el área en donde pueda ser observable el desempeño financiero de estas empresas, es decir analizar sobre base de empleos y servicios generados, sostenidos, perdidos, y la solvencia para cumplir con el pago de impuestos.

Covid-19 en la economía del sector hotelero

Situación internacional

Esta investigación se ocupa del impacto económico en el sector hotelero de la ciudad de Neiva durante la pandemia de Covid-19; aun así, vale la pena hacer un breve desglose del comportamiento económico del sector durante lo corrido del año, que permita evidenciar las particulares dificultades que enfrenta; este desglose va desde consideraciones internacionales hasta las locales.

Es pertinente citar la clara relación que establecen Bustamante y Naranjo (2020) respecto a la fluctuación económica del sector turístico, dentro del cual se recoge el hotelero, en una comparativa con otras crisis de los últimos veinte años:

“De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, las llegadas de visitantes internacionales caerá entre un 20% y un 30% durante el 2020 lo que conlleva al declive de los ingresos por turismo internacional (exportaciones) de entre 300.000 y 450.000 millones de dólares de los EE.UU, casi un tercio del billón y medio de dólares alcanzado en 2019. Teniendo en cuenta las tendencias pasadas de los mercados, esto significaría que, debido al COVID-19, se perdería el valor de entre cinco y siete años de crecimiento.” (Bustamante- Naranjo. P 3.)

Ahora bien, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe prevé que para el año 2020, se reduzca entre el 20% y 30% el número de llegadas de turistas en el mundo, lo que significa un número mucho más alto que en la última crisis en el año 2009. Todo esto, genera una contracción del PIB para los países de Latinoamérica, afectando especialmente el empleo del sector hotelero que ocupa a unos 2,4 millones de personas, y a su vez, golpea con mayor fuerza a las microempresas, que “representan el 99% de las empresas y el 77% del empleo en el sector hotelero y de restaurantes.” (Pulido - Cabello. P 13).



## Situación Nacional

En el ámbito nacional, según la Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE 2019, el empleo en el mercado turístico tuvo una tendencia creciente, considerando la aparición de nuevos prestadores de servicios turísticos, “al pasar de un promedio de 889.770 personas ocupadas en el sector en 2007 a un promedio de 1.655.384 personas en el 2019, lo cual equivale a un aumento de 86,0%.” (Bustamante- Naranjo. P 3.) Al tiempo estos autores expresan que en el contexto actual las empresas han mostrado pérdidas de hasta el 94% lo que “afectará seriamente el empleo directo, indirecto e inducido con tiempos de recuperación lentos.” (P 3.) Esto último presenta las bajas expectativas que se pueden tener sobre la reactivación y recuperación del sector a futuro.

Aun así, el sector no se ha detenido en su totalidad, las cifras de COTELCO (2020), muestran que, entre los meses de marzo y abril, se logró una ocupación del 6,4%, un 44% menos que en el año anterior, estos fueron servicios ofrecidos particularmente a trabajadores del sector de la salud y extranjeros que tuvieron que permanecer el país. En este sentido, y teniendo en cuenta la tasa de ocupación el documento agrega:

“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” (Pulido, Cabello. 2020. p 17)

Esto abre el panorama sobre la complejidad de la situación económica de este sector. El día 28 del mes de julio el periódico El Tiempo publica que “sólo un 10 por ciento (de los hoteles) ha logrado mantener su operación hasta la fecha y el 2 por ciento cerró sus puertas definitivamente. Además, 8.984 personas que trabajan en hotelería han perdido su empleo.” (Noguera, N. 28 de julio 2020, EL Tiempo).

Lo anterior, da cuenta del panorama a nivel nacional, y perfila como una consecuencia de la crisis la pérdida de puestos laborales, acrecentando la tasa de desempleo del país. Teniendo en cuenta que la participación en el sector es mayoritariamente de pequeñas empresas se perfila otro problema común, los préstamos o créditos bancarios; continuando en la publicación de El Tiempo del 28 de julio “los hoteleros plantean la posibilidad de nuevos aplazamientos de entre 5 y 8 años para el pago de los créditos que han entregado Bancóldex y el Fondo Nacional de Garantías en la emergencia”.

Es importante aclarar que para esa fecha experimentaron un decrecimiento del 95% en las ventas, por esta razón el gremio manifestó necesitar mayor apoyo para amortiguar el declive, de tal modo que, partiendo de la expectativa de una posible apertura del transporte aéreo en la segunda mitad del año, se lograría una ocupación para fin de año del 25%.

Debido a esto en su momento, el gremio solicitó “al Gobierno extender el subsidio a la nómina por seis meses y que este beneficio se amplíe del 40 al 70 por ciento de la nómina. Además, que la exclusión del IVA al turismo pase a ser una exención.” (Noguera, N. 28 de julio 2020, EL Tiempo).

Esto último, evidencia efectos concretos, y requerimientos específicos que el sector presenta, en materia de garantías para sostenimiento de nómina, aplazamiento de deuda y suspensión del pago de IVA. Con estas ideas claves se lee la dinámica del sector hotelero a nivel nacional.

## Situación Departamental

Se tomará de referencia el Plan de Reactivación Económica del Huila, específicamente la sección del Sector Turístico del cual son de interés para esta investigación los siguientes aspectos, debido a que muestran de manera precisa el cambio en el movimiento del sector antes y durante la pandemia por Covid-19:

- Se registra “para este mismo periodo (2018) en el Sistema de Información Turística y Cultural del Huila un ingreso de 732.701 visitantes a los atractivos turísticos del departamento del Huila, con un incremento del 41%, frente al año anterior”.
- “la región contó con un crecimiento en la ocupación hotelera del 44% para el año 2019, mostrando un incremento del 4% frente al año inmediatamente anterior.”
- “En cuanto al registro nacional de turismo, el Huila cuenta 929 registros, en donde los establecimientos de alojamiento constituyen el 49% del total de registros, seguidos por las agencias de viajes con el 23% y 13% en vivienda turística.”
- “La contribución del turismo al PIB del orden nacional y departamental para el segundo trimestre de 2020, caería en un 100%”

En términos de las dinámicas regionales, los departamentos con mayores efectos desfavorables serían Huila, Valle del Cauca, Quindío, Risaralda, Tolima, Meta, Antioquia, Caldas, Norte de Santander, Boyacá, Nariño y Magdalena.

Ante esta situación el Plan de Reactivación Económica Departamental presenta que el sector del turismo tiene como perspectiva de recuperación el tercer trimestre del año 2021, ya que tiene que enfrentarse a varios conflictos o “cuello de botella”, enumera principalmente “los altos niveles de informalidad y la competencia desleal en el sector”.

Las limitaciones de movilidad establecidas, la marcada incertidumbre sobre el desarrollo de la pandemia y sobre las condiciones de oferta y demanda de servicios, el difícil acceso a la financiación que hace imposible el sostenimiento de los negocios en el mediano plazo, finalmente concluye que:

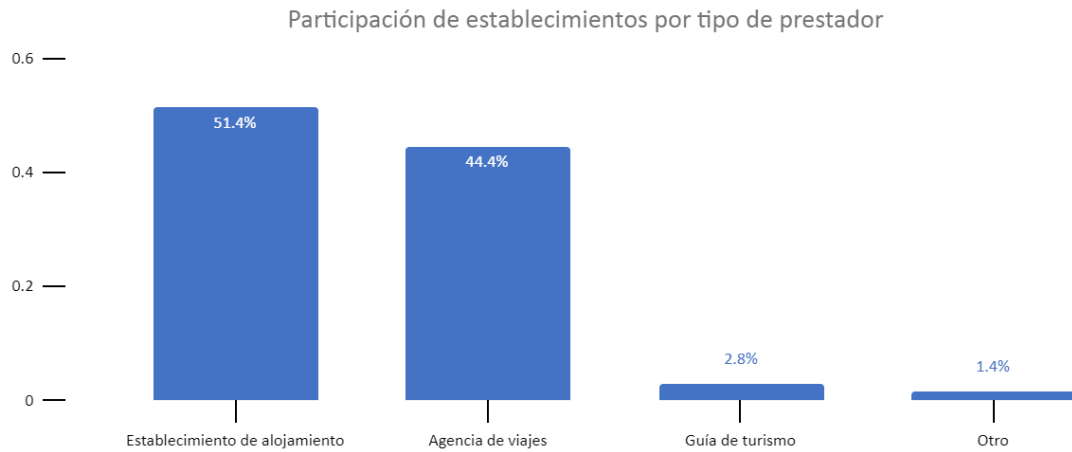
“Los servicios hoteleros tienen dos características que lo hacen altamente vulnerable: lo primero, las habitaciones no vendidas no pueden ser almacenadas para venta posterior; y segundo, los altos costos fijos. Estos dos aspectos hacen que los impactos económicos sean muy altos en términos de empleo y la quiebra masiva de empresas en toda la cadena por falta de liquidez.” (PRED,2020)

Todo esto va en consonancia con las problemáticas planteadas a niveles más generales.

#### Situación Local

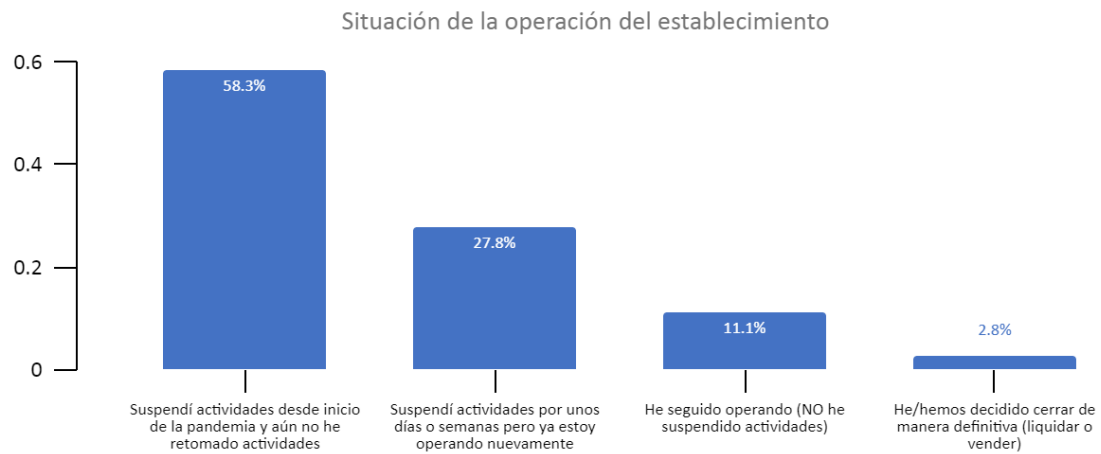
Lo consignado en el documento del proyecto del Plan de Desarrollo de Neiva 2020-2023 demuestra la participación del sector hotelero en la economía de la ciudad, ya que el segundo sector más representativo del tejido empresarial, está conformado por “las empresas del sector alojamiento y servicios de comida, (...) así mismo empresas dedicadas al sector turismo (129 hoteles entre personas jurídicas y naturales).” (PDN 2020-2023, p 37)

Según informe de la secretaría de Turismo de la alcaldía de Neiva para diciembre de 2019 existen registradas 269 empresas cuya actividad económica es la prestación de servicio de hotelería o agencia de viajes. La distribución de estos servicios en el sector se muestra en la siguiente gráfica.

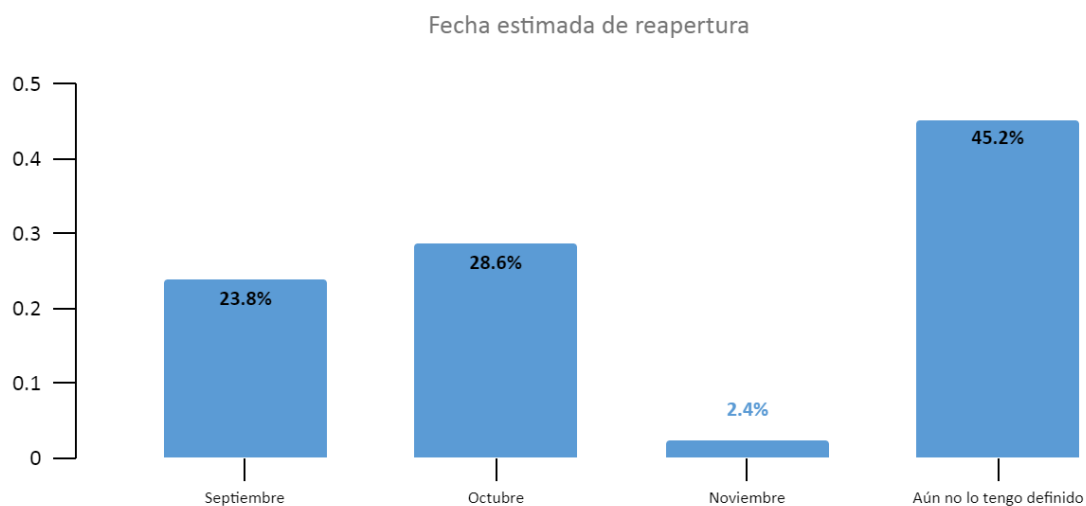


*Ilustración 1 Encuesta Cotelco impacto en Neiva Septiembre 2020*

En cuanto a los establecimientos que a la fecha de la encuesta se encuentran en operación, los datos demuestran lo siguiente:



*Ilustración 2 Encuesta Cotelco impacto en Neiva Septiembre 2020*



*Ilustración 3 Encuesta Cotelco impacto en Neiva Septiembre 2020*

Es valioso detenerse en la siguiente pregunta formulada en dicha encuesta:

*“Al corte del mes de febrero de 2020 (antes de la emergencia del Covid19), ¿cuántos empleos directos estaba generando su establecimiento? (corresponde a empleados con contratación a término indefinido, término fijo por obra o labor)”*, de la cual se obtiene un promedio de 8 empleos por establecimiento, representando un total de 579 empleos generados por el sector en la ciudad, de los cuales por efecto de la pandemia se han perdido un número de 342, que equivale al 59.1% del total de los empleos en el sector.

Adicionalmente muestra las medidas tomadas por las empresas a raíz del aislamiento

Terminación de contratos laborales	<b>35</b>	<b>48.6%</b>
Suspensión de contratos laborales	<b>26</b>	<b>36.1%</b>
Vacaciones anticipadas	<b>17</b>	<b>23.6%</b>
Disminución voluntaria de la jornada laboral	<b>10</b>	<b>13.9%</b>
Reducción voluntaria de salarios	<b>15</b>	<b>20.8%</b>
Licencias no remuneradas	<b>7</b>	<b>9.7%</b>
Licencia parcialmente remunerada o con algún apoyo económico	<b>5</b>	<b>6.9%</b>
Despidos colectivos	<b>1</b>	<b>1.4%</b>
El personal sigue vinculado sin ninguna modificación o cambio en sus condiciones	<b>8</b>	<b>11.1%</b>

Fuente: sistema de información hotelero.

### **Establecimientos del sector hotelero en Neiva beneficiarios de subsidios a nómina**

De los establecimientos encuestados se obtuvo que, 20 de ellos aplicaron al subsidio de nómina anunciado por el Gobierno Nacional, por el contrario 52 establecimientos no realizaron este proceso de postulación, lo que equivale a un 27,78% frente a 72,22% respectivamente. De esos establecimientos postulados 18 han recibido la aprobación (90%) mientras que 2 establecimientos se encuentran en proceso de revisión.

Ahora, si bien este subsidio puede significar un alivio ante el declive del sector, es importante ponderar si este es un aporte sustantivo o solo paliativo para los establecimientos. Frente a la pregunta “*Con este subsidio, ¿por cuánto tiempo podría mantener la nómina? (indique en número de meses)*” las respuestas varían de la siguiente manera: 1 mes 60%; 2

meses 10%; 3 meses 10%; más de 3 meses 20%. Siendo un total de 20 los establecimientos encuestados beneficiados por el subsidio del Gobierno Nacional.

### **Datos solicitudes créditos bancarios.**

En relación con las líneas de crédito bancario el estudio realizado del sector por parte de la Alcaldía de Neiva, se mide la participación en la línea de crédito de Colombia Responde de Bancóldex, lo que arroja, de los 72 establecimientos encuestados, solo 5 aplicaron a para solicitud de crédito, el equivalente al 6,94%. De estos 5 establecimientos, 1 obtuvo aprobación mientras que los 4 restantes fueron rechazados.

### **Marco normativo**

Resolución 385 de 2020 Declaración de EMERGENCIA SANITARIA, mod. 407 y 450. Ministerio de Salud y Protección Social.

Resolución 414 de 2020 Conexión pasajeros con Aeronáutica. Ministerio de Salud y Protección Social.

Resolución 453 de 2020 Suspensión establecimiento de comercio y bebidas. Ministerio de Salud y Protección Social.

Decreto 789 de 2020 Artículo 4. Exclusión transitoria del impuesto sobre las ventas -IVA en la prestación de servicios de hotelería y turismo.

Resolución 520 de 2020 Requisitos antisépticos. Ministerio de Salud y Protección Social.

Resolución 666 de 2020 Protocolo general de Bioseguridad. Ministerio de Salud y Protección Social.

Resolución 1285 de 2020 Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en los servicios y actividades de alojamiento en hoteles (CIU 5511); alojamiento en apartahoteles (CIU 5512); alojamiento



en centros vacacionales (CIIU 5513); alojamiento rural (CIIU 5514); otros tipos de alojamiento para visitantes (CIIU 5519); actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales (CIIU 5520); servicio por horas (CIIU 5530) y otros tipos de alojamiento n.c.p (CIIU 5590).

Ministerio de Salud y Protección Social

Resolución 1443 de 2020 Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de los operadores turísticos y en los servicios turísticos prestados en las áreas y atractivos turísticos. Ministerio de Salud y Protección Social.

Resolución 1763 de 2020 Por la cual se modifican los numerales 3.2.1.4.7 y 3.2.2.3.9 del protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19, en las actividades de la industria hotelera, adoptado mediante la Resolución 1285 de 2020. Ministerio de Salud y Protección Social.

## **Diseño metodológico**

Esta investigación se desarrolla desde un cualitativo - descriptivo, siguiendo la perspectiva que plantean López, F. y Salas, H. en su texto *La Investigación Cualitativa en Administración*:

“la investigación cualitativa está orientada al logro de la comprensión de cómo se construyen los significados por la interacción social, implicando que el investigador adopte una perspectiva de interpretación en la que el interés fundamental es investigar cuáles son las perspectivas de los sujetos bajo estudio en relación con el contexto que les rodea, incluyendo tanto al entorno inmediato del puesto de trabajo como al nivel más general que abarca a toda la organización y, en última instancia, de la sociedad de la que forman parte. Es decir, opinan que lo que el investigador intenta interpretar mediante los métodos de la investigación cualitativa es la visión del mundo de los sujetos estudiados, siendo importantes estos métodos pues permiten alcanzar un nivel micro en el análisis: el individuo.” (López, F. y Salas, H. 2009. p 139)

### Delimitación de la investigación

#### Delimitación Temporal:

La ciudad de Neiva ha tenido siempre un importante papel en el comercio y flujo de visitantes debido a su posición geográfica y la red vial del país, para el desarrollo de la investigación se tiene en cuenta el periodo comprendido el año 2019 a octubre del año 2020, de tal manera que permita hacer una comparativa para el cruce de información sobre el sector hotelero.

#### Delimitación Espacial:

La investigación se realiza en la ciudad de Neiva, enfoca su interés en las empresas que operan allí.

VARIABLES:

Económicas: inflación, devaluación. PIB, Tasas de interés, Tasa de desempleo.

Gubernamentales: políticas y jurídicas, leyes, decretos, acuerdos.

En ese sentido se elige como instrumentos de recolección de información, la revisión documental y el desarrollo de mesas temáticas junto con el empleo de la entrevista semiestructurada.

PREGUNTAS DISEÑADAS PARA ENTREVISTA:

- ¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia de Covid-19?
- ¿Cómo ha vivido la empresa la situación actual (aislamiento)?
- ¿Qué esperaría que pase después de la pandemia?

## **Análisis de información**

Para el desarrollo de esta investigación se realizaron siete entrevistas a distintos propietarios (as) y/o administradores (as) de hoteles en las ciudad de Neiva, con excepción de un invitado internacional quien configura una descripción del sector para la región de Latinoamérica. Las entrevistas se aplicaron a: Diego Sarro (Administrador de hoteles en Argentina, Perú, Panamá); Miller Urbano Gerente del hotel GHL y director de Cotelco seccional Huila; Sandra Charry, Gerente del hotel Neiva Plaza; Juan Carlos Novoa, Gerente del hotel Sulicam, Lucero Álvarez, administradora y propietaria del hotel Sevilla; Ricardo Falla administrador del hotel Metropolitano; William Pinilla Coordinador de la Secretaria de Turismo de la Alcaldía de Neiva.

A continuación se presentan de manera sintética los aportes hechos por los entrevistados, articulados a las tres dimensiones de interés para medir el impacto sobre las operaciones de las empresas que ofrecen el servicio de hotel, a saber: Estado de la nómina, Estado de producción por oferta de servicios, Capacidad para el pago Impuestos/ Endeudamiento.

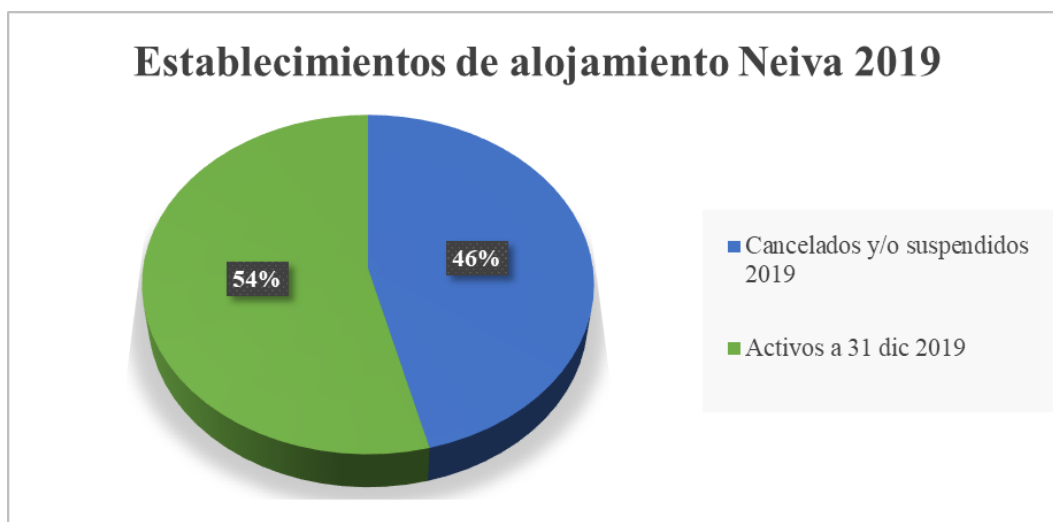
### **Situación del sector hotelero 2019**

Iniciando por la caracterización de la situación del sector hotelero antes de la pandemia de Covid-19, se puede articular las ideas desde el nivel internacional hasta la dinámica local, anticipando que el panorama general, durante el año 2019 y los primeros dos meses de 2020, se califica no solo como bueno sino también prometedor, debido al aumento de la conectividad de las regiones, la fuerte actividad comercial sumada a la actividad turística, y el mejoramiento de la imagen de Colombia como destino turístico para otros países.

En ese sentido Diego Sarro menciona que en países como “Argentina, Perú, Panamá contaban antes de la pandemia con muy buena conectividad aérea y terrestre, con el valor

agregado que Panamá tenía todas las semanas llegadas de cruceros al puerto de Colón”, lo que generaba que el potencial de demanda en el sector era fuerte y estable, se debe mencionar que, adicionalmente otras actividades importantes que desarrollan los hoteles y que aporta en algunos casos una suma significativa a sus ingresos, son los servicios de comidas y organización de eventos corporativos, lo que les permitía concentrar un número grande de clientes. Para Colombia durante el año 2019 hasta el mes de septiembre, la ocupación hotelera estuvo en 58,9%, esto es mayor en 2,2% a la que se registró en 2018.

Todos los entrevistados coinciden con este punto, por ejemplo a nivel local, Sandra Charry señala que a nivel nacional la hotelería estaba pasando por uno de sus mejores momentos, en el caso del Huila el porcentaje de ocupación hotelera estaba sobre el 40%, adicionalmente Miller Urbano menciona que “el año 2019 fue un año muy especial en temas de visita de huéspedes y visitantes y turistas extranjeros que visitaron el departamento del Huila y la ciudad de Neiva especialmente tres o cuatro países, que son España, Italia, Francia y Alemania”. Lo que deja ver cómo se estaban abriendo posibilidades en nuevos mercados para el sector hotelero en la ciudad, al tiempo que exigía crear distintas estrategias para ofrecer otros servicios, combinando las posibilidades que generan los diversos destinos turísticos naturales que existen cerca de la ciudad.



*Ilustración 4 Entidades prestadoras de servicio de Hotelería y Turismo en Neiva 2019*

Ahora bien, con la información que aporta la Secretaría de Turismo de Neiva se puede afirmar que en la ciudad existen registrados doscientos sesenta y tres operadores turísticos que prestan el servicio de alojamiento y hospedaje, lo que es muestra de la importancia de este sector en el ámbito general del espectro de turismo, aunque vale la pena resaltar, que según los entrevistados la principal ocupación de habitaciones es de visitantes que llegan a la ciudad por razones laborales, lo que en el medio denominan “cliente corporativo, y no el turista”.

Así las cosas, a nivel local se puede evidenciar que para el año 2019 estaba registrada en la ciudad de Neiva 263 entidades prestadoras de servicio de alojamiento, de las cuales permanecieron activas en lo corrido del año 142, con una participación del 54% mientras que del total de entidades registradas fueron canceladas 121 con una participación del 46%, y 23 cumplieron el proceso de renovación. Como se evidencia en la entrevistas y los datos recolectados, el año 2019 fue de un significativo crecimiento, para el sector en el plano local, pero llama la atención que a pesar de esto, un número significativo de entidades aparezcan como canceladas, si bien esta investigación no puede ahondar en las causantes de las cancelaciones de entidades que prestan el servicio hotelero antes de las pandemia, vale la

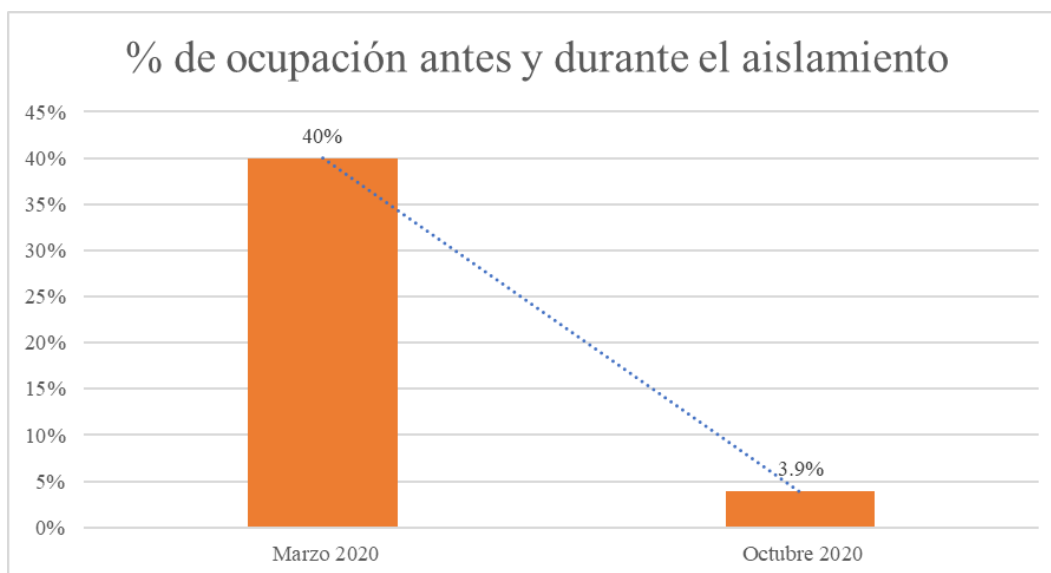
pena hacer énfasis en el hecho de que el crecimiento de la actividad económica del sector no necesariamente se expresa en el fortalecimiento del global de las entidades que la ofertan.

En palabras de Miller Urbano: “antes de la pandemia es importante indicar que cerca del 60% de las personas que visitan a Neiva y hacen uso de los hoteles lo hacen por razones de negocios o visitante corporativo.” Esto es importante ya que define de manera clara cuál es la vocación del sector, y en qué ámbitos se encuentra mayor demanda al servicio, en este caso es el corporativo.

Sin embargo, en relación con lo anterior aparece la importancia de ofrecer otro tipo de servicios dentro de la ciudad que puedan ser de interés para turistas o clientes corporativos y que a través de ellos se logre ampliar la posibilidad de que estos clientes, pasen más noches en la ciudad, mejorando así la actividad del sector, superando la situación de que la ciudad de Neiva sea vista solo como lugar de paso a otros destinos turísticos.

#### Situación del sector hotelero 2020

Desde el inicio de las restricciones de aislamiento a razón de los primeros casos de contagio de Covid-19 en la ciudad de Neiva, se desplomó de manera abrupta el nivel de ocupación Hotelera de la ciudad, es decir se pasa de una ocupación promedio del 40% hasta la segunda semana de marzo a una ocupación del 0%, este cambio es el que marca el primero de varios efectos causados por las medidas de aislamiento.

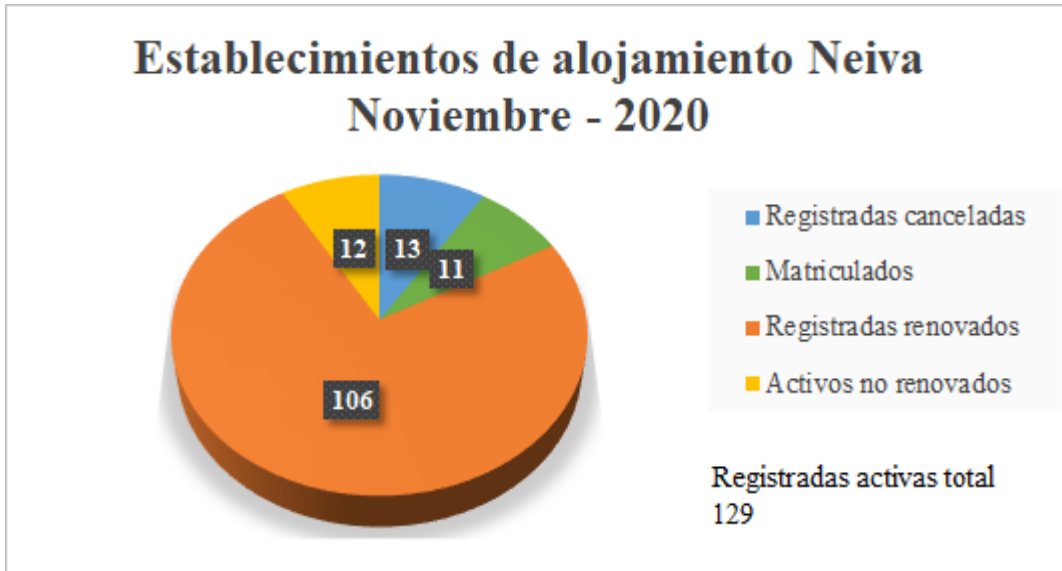


*Ilustración 5 Tasa de ocupación hotelera Marzo-Octubre 2020*

En este sentido, los meses en que se sufrió de manera más fuerte el desplome de la tasa de ocupación fueron abril, mayo, junio, julio, enfáticamente en los dos primeros meses, después de los cuales se pudo comenzar a recibir clientes que tenían algún tipo de permiso especial, fueran del sector salud, y posteriormente trabajadores del sector de los hidrocarburos, el grueso de los entrevistados expresan haber pasado por estas circunstancias, presentando ocupación mínima o nula en los primeros meses, y algunas excepciones a finales del mes de julio.

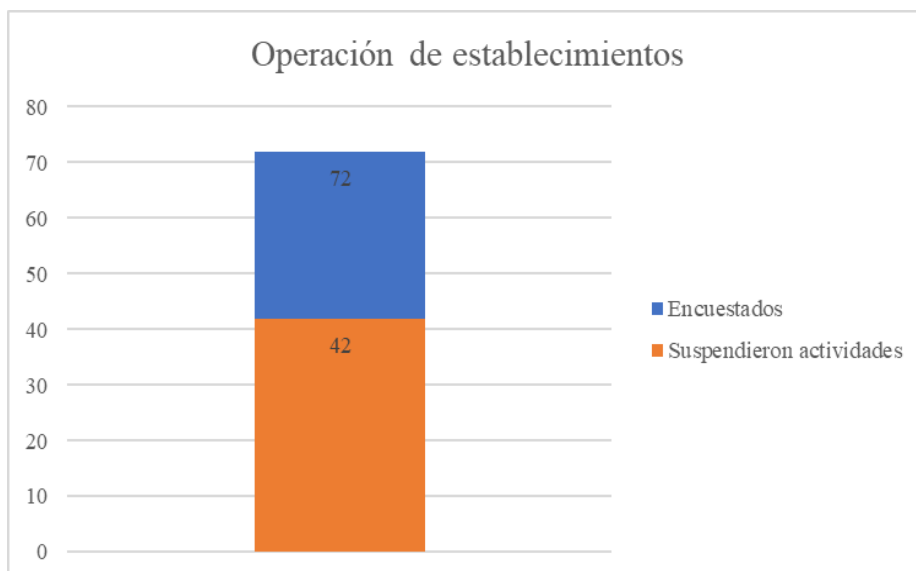
Con este golpe a la economía del sector, se puede ver un referente de comportamiento revisando las cifras sobre los establecimientos registrados y los que han mantenido operaciones durante el periodo en que se ha estado desarrollando la pandemia.





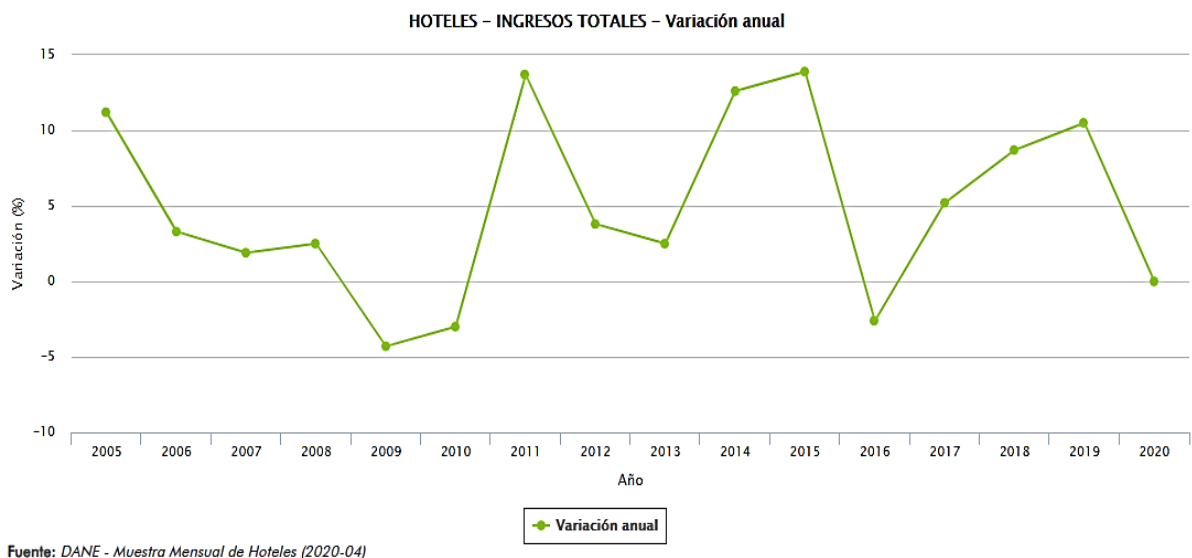
*Ilustración 6 Establecimientos de alojamiento Neiva- Noviembre 2020*

A noviembre de 2020, según información de la Cámara de Comercio de Neiva; se encuentran 106 establecimientos que ofrecen servicio de hospedaje activos renovados, 12 activos establecimientos no renovados, 13 registrados como cancelados y 11 establecimientos matriculados, lo que da un total de entidades activas de 129, que mantiene el número con el que se finaliza el año 2019, llama la atención el caso de los establecimientos matriculados, a pesar de ser un número pequeño es curioso que en medio de una crisis del sector en general se matriculen nuevos establecimientos en el sistema.



### Ilustración 7 Establecimientos en operación 2020

Ahora bien, los establecimientos activos en operación son 129, de los cuales 72 participaron en la encuesta realizada por Cotelco en el mes de septiembre, de este número de participantes se obtuvo que 42 establecimientos suspendieron indefinidamente sus actividades, lo que representa un 25% del total de establecimientos de alojamiento activos a inicio de 2020, cabe resaltar que el sector ha ido reactivándose de forma muy lenta dado que dependen en gran medida de otros sectores como el de transporte tanto aéreo como terrestre y principalmente del turismo corporativo.

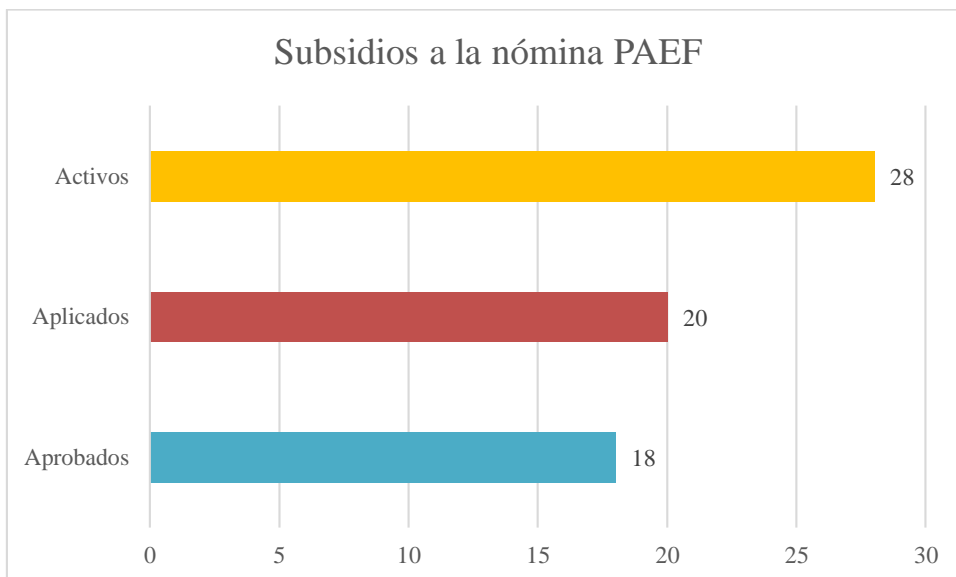


### Ilustración 8 Ingresos Totales de Hoteles - Colombia 2005-2020

Siguiendo la gráfica anterior se puede percibir que esta no es la primera crisis que experimenta el sector hotelero, se puede decir que ha venido en crisis desde hace algún tiempo, y que para los últimos años se había presentado una lenta recuperación, esa crisis anterior está influenciada por dos factores importantes, por un lado se debe notar el efecto negativo sobre la economía tanto del sector hotelero, como de la ciudad en general que significó la crisis del sector petrolero en Colombia, causada por la caída del precio del barril de crudo en el 2014, teniendo en cuenta que por lo menos el 50% de la ocupación hotelera

corporativa era gracias al auge petrolero, y por otro lado sobre oferta de establecimientos en la ciudad, esta apertura de un gran número de establecimientos de alojamiento entre 2012 hasta el año 2017, se relaciona con la entrada en vigencia de la ley de exención tributaria. Tener en mente esto permite tomar alguna distancia de las cifras oficiales que por lo general muestran un crecimiento importante pero no se tiene en cuenta las condiciones de las que se vienen en años anteriores.

Entendiendo este contexto, y asumiendo la situación, las administraciones de los hoteles desarrollaron diversas medidas para mantenerse en operaciones, entre las que resaltan, la reducción de la nómina, y la reducción de gastos de operación, al tiempo en que buscaron articularse con acciones desarrolladas por el gobierno local y nacional, aunque vale la pena aclarar que en cada caso estos apoyos se vieron de manera diferenciada.

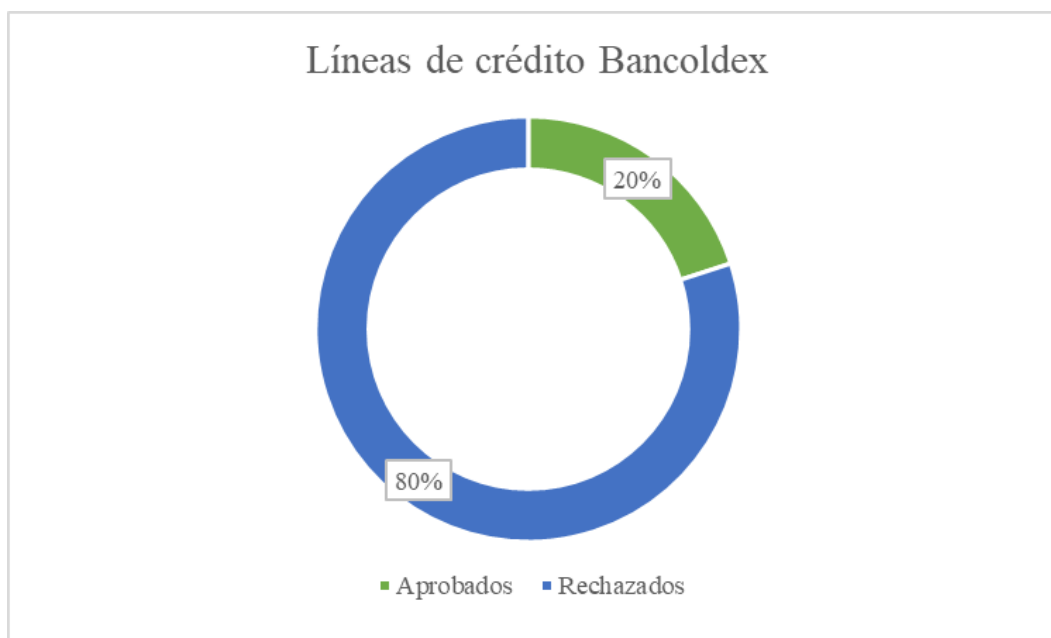


*Ilustración 9 Subsidio a la nómina*

En terminos generales para el mes de septiembre hubo 20 entidades que aplicaron al subsidio a la nómina, de las cual 18 tenían aprobadas las solicitudes, es de resaltar que de un total general de 142 establecimientos activos para inicio de año, solo este número reducido

haya podido acceder a la aprobación de ese beneficio; y que aún habiendo sido aprobados no todos han recibido de manera efectiva el presupuesto para este propósito por parte del gobierno nacional. En el caso del hotel Neiva Plaza tenía 62 empleados y a octubre tenía 39, a quienes sea podido mantener contrato, sin embargo no están seguros de poder mantener esa nómina, por esto también se decidió sacar a vacaciones a toda la gente que tenía períodos acumulados y anticipar vacaciones del año 2021.

Sobre este mismo tema hoteles como el GHL según Miller, que cuentan con un pulmón financiero más sólido, les permitió sostener nómina por dos meses, sin embargo, el recorte de personal fue inevitable; de la misma manera ocurrió en el hotel Sulicam pero de forma más rápida, en la entrevista con Juan Carlo Novoa afirma que “Respecto a la nómina a nosotros nos tocó por ejemplo terminar contratos por mutuo acuerdo con parte del personal” así que tuvieron que reducir la nómina. A pesar de la progresiva apertura del transporte este, no significó una mejoría notable, sobre todo si se tiene en cuenta que el transporte aéreo sigue siendo muy restringido. Para cerrar esta sección, es importante decir que para los hoteles con una nómina reducida ha sido más manejable mantenerla, pero la situación ha llevado a que deban trabajar más, ya que en algunos casos, han bajado la tarifa para obtener las mismas ganancias que tenían en la época anterior a la pandemia. Teniendo en cuenta que han hecho uso del subsidio a la nómina, es claro para su caso que no ha sido suficiente ya que en teoría, se habla de un subsidio al 40% del salario mínimo pero dejando por fuera que el salario mínimo también tiene cesantías, primas, liquidaciones, así que al final ese 40% es realmente un 25% del salario mínimo.



*Ilustración 10 Hoteles Presentados a Líneas de endeudamiento*

Las cifras disponibles muestran que solo hubo un total de 5 entidades que presentaron solicitudes de créditos a través de las líneas de endeudamiento de abierta a nivel nacional Bancoldex, de los cuales solo 1 se tiene registro fue aprobado, esto puede relacionarse con varios factores y presenta diversas miradas.

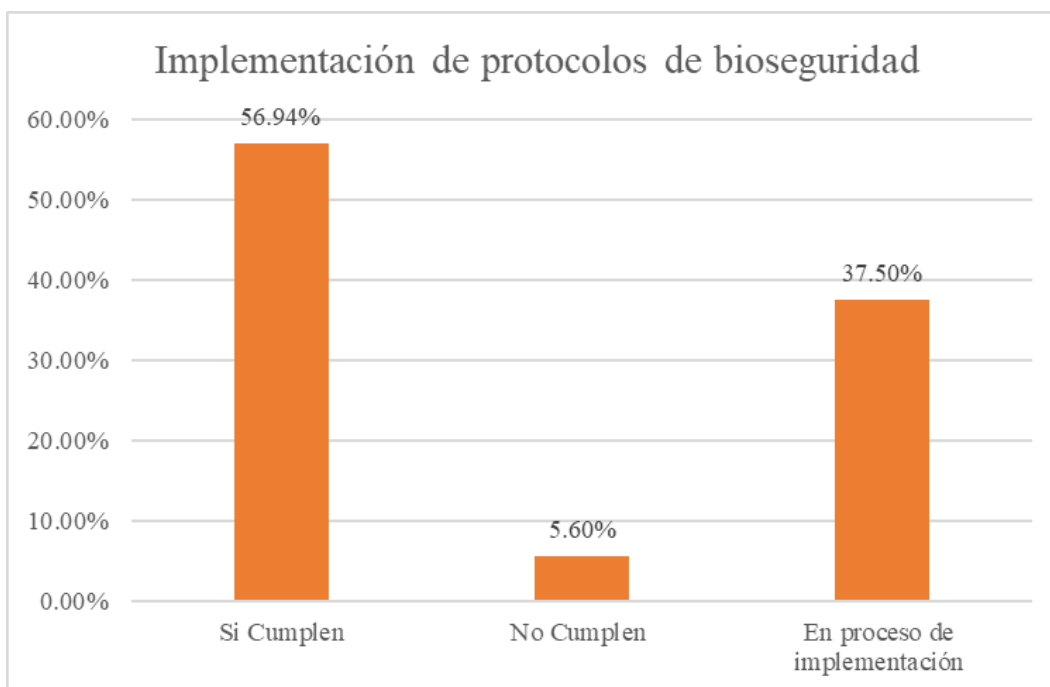
Respecto de la línea de crédito abierta para los hoteles algunos como el Hotel Neiva Plaza hicieron usos de estos para poder pagar nómina y no tuvieron problemas con esos trámites, aunque eso no es el caso de todos, otros hoteleros y han tenido mucha dificultad y no pudieron acceder a esos beneficios.

Existe un convenio que se firmó recientemente con Bancoldex, llamada Fondo de Apoyo Empresarial. Es una línea de crédito denominada Neiva Responde y básicamente está enfocada en apalancar a los empresarios de la ciudad con recursos económicos, pero esta oportunidad de endeudamiento no parece ser del todo compartida como una opción viable ya que como propone Miller Urbano “el grueso del sector concluyó que era un poco suicida acceder a opciones de financiación y de uno no se endeuda si el panorama en el corto y en el mediano plazo no permite un retorno del activo o un retorno de la inversión o una tasa de

capitalización mínima con la cual se puedan cubrir esas obligaciones financieras” y Juan Carlos Novoa agrega que al final “todo gira sobre el sistema financiero y el sistema financiero no estuvo muy de acuerdo en la ayuda hacia las empresas” esto se debe a que los hoteles se volvieron negocios inviables, así que están calificados como clientes de alto riesgo. Este último aspecto es muy importante en la medida en que no es un elemento que aparezca de manera focalizada en las políticas y acciones institucionales que pretende movilizar la reactivación económica del sector.

Alrededor de este tema es importante considerar la perspectiva internacional que porta Diego Sarro sobre el desarrollo del sector en medio de la crisis, sobre las líneas de crédito plantea que: “la sugerencia no es apalancarse tanto no más por razones financieras, pasa en Perú en Panamá y aquí en la argentina muchos hoteles tienen deuda financiera con los bancos entonces esa situación ha hecho que definitivamente tengan un pasivo una carga muy importante y hoy día tanto en Argentina en Perú y me imagino que seguramente en Colombia porque conozco algunos colegas que están ahí por Bogotá están negociando hasta el día de hoy con los bancos porque obviamente al no haber ingreso es muy simple o reducir los gastos o cerrar.”

Vale la pena mencionar que, desde la alcaldía, la estrategia de reactivación económica tiene como bandera estas dos ayudas, tanto las líneas de crédito, que a nivel nacional y departamental se tramitan con un fondo de Bancoldex y otra a nivel local que se tramita con un fondo construido con Comfamiliar, especialmente dirigido a pequeños empresarios del sector turístico en general no especialmente a los hoteles, el desempeño y cobertura de esta estrategia aún no ha sido establecida.



*Ilustración 11 Implementación de protocolos de bioseguridad*

De los hoteles encuestados por Cotelco en septiembre de 2020, se puede obtener que el 56% cumplan los protocolos de bioseguridad según como ha se ha reglamentado para poder ofrecer el servicio, 5,6% no los cumplen mientras que el 37.5% está en proceso de elaboración, esto coincide con el leve despegue del sector después julio, a raíz también de la reducción de las restricciones de a la movilidad que con el tiempo han sido más flexibles.

Estos procesos de implementación de los protocolos de bioseguridad son acciones visibles desarrolladas por las empresas, con el propósito de acceder a las certificaciones tanto institucionales como de organizaciones privadas, y así mejorar las condiciones de funcionamiento y brindar a los posibles usuarios mayor tranquilidad, las que les permita tener mayor recepción de visitantes. Sin embargo, para algunos hoteles su fuente de ingresos no estaba centrada solo en la oferta de habitaciones sino, en la organización de eventos, comida, encuentros empresariales, y esta clase de actividades aún mantienen importantes restricciones

Finalmente en el orden local, sobre los esfuerzos institucionales aún no logran tener una cobertura total, algunos de los administradores de hoteles se inscribieron en los procesos de selección y no recibieron respuesta, a esto se agrega el aumento en el costo de servicios públicos como el agua y la energía eléctrica. En general este cúmulo de circunstancias produce una incertidumbre generalizada, debido a los cambios imprevisibles que pueda tener el virus del Covid-19, como por las a veces inesperadas acciones de la administración local al respecto de restricciones de movilidad en la ciudad.

Sobre las posibilidades de desarrollo de las actividades en los establecimientos hoteleros, en un momento posterior a la pandemia, no existen perspectivas muy claras, además de las acciones institucionales mencionadas en la sección anterior, con sus beneficios y riesgos, el gremio enfrenta una fuerte situación de incertidumbre. Desde la perspectiva de la Secretaría de Turismo de Neiva, una forma de enfrentar esta incertidumbre es el diseño y promoción de nuevos paquetes de consumo turístico local, centrándose en el turismo rural, aprovechando el interés que pueda existir por visitar espacios abiertos y naturales, sin embargo no hay que pasar por alto que estas medidas aportarían más a las microempresas de e iniciativas turísticas rurales, y no tanto al otro sector que desarrolla un hotelería más corporativa, el cual tiene mayor presencia en la ciudad.

Mientras estas nuevas aperturas se van configurando en un mercado rentable, los hoteles deben seguir enfrentando las dificultades de las condiciones actuales, entre lo que está la disminución dramática de visitantes y por lo tanto de los ingresos, y el aumento de costos para poder cumplir con los protocolos de bioseguridad , por lo que las estimaciones están relacionadas a las posibilidades de activación del mercado durante la época de fin de año, con lo que se definiría la continuidad de algunos establecimientos. Miller menciona que tal vez el 2%, 3% los establecimientos cerraron sus operaciones totalmente y que algunos establecimientos que están esperando que llegue diciembre a ver si la temporada de



diciembre y enero les permite alguna recuperación con la cual o puedan seguir operando en el año 2021 les permita cubrir las pérdidas que tuvieron en los meses anteriores, o definitivamente cerrarán.

Existe además una preocupación en el corto y mediano plazo sin que haya una mejora sustancial en las operaciones y la actividad comercial, como va a afectar el pago de contribuciones, pues en el fondo como plantea Juan Carlos Novoa “lo que necesitamos de alguna manera buscar a ver cómo se rebajan esas contribuciones porque sí aunque sabemos que las contribuciones para colaborar a los sectores menos favorecidos pero es que se están acabando las empresas por culpa de eso y si no hay empresas para no hay empleo y eso al final termina siendo más lesivo para la ciudad”.

Para terminar, si se parte de la idea de que a final del año 2020 se obtiene una cura, para volver a los indicadores que tenía la industria en el año 2019, tendría que pasar por lo menos un año y medio; los hoteleros coinciden en que si bien puede mantenerse un margen de operaciones en la condiciones actuales, el factor determinante para que las actividades se recuperen depende estrechamente de la existencia de una vacuna contra el virus Covid-19, que le devuelva a las personas la confianza de viajar.

Descripción de la información hallada discriminada por pregunta

*¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia de Covid-19?*

- En los años 2018-2019 se experimentó un crecimiento económico importante del sector.
- Existían perspectivas positivas con la participación de visitantes extranjeros en el sector hotelero local, lo que podía significar apertura de nuevos mercados.

- El fuerte de la ciudad en materia de hotelería ha sido el cliente corporativo, pero se lograba activar la participación de clientela turística.
- Se mantenía una contratación estable de la nómina de trabajadores.

*¿Cómo ha vivido la empresa la situación actual?*

- Principalmente se redujo la nómina de empleados en todos los hoteles estudiados.
- Acciones de reducción de gastos fijos.
- Según el caso, algunos decidieron reducir tarifas mientras otros las mantuvieron.
- Participación en acciones gubernamentales para la postergación de gastos en servicios públicos, principalmente energía eléctrica
- En su mayoría no aceptaron participar en líneas de créditos debido a los riesgos financieros, a corto y mediano plazo.

*¿Qué esperaría que pase después de la pandemia?*

- La incertidumbre es el principal conflicto para establecer estrategias para enfrentar la crisis a corto y mediano plazo.
- Desarrollo de estrategias para posicionar las empresas a través de plataformas digitales.
- Desarrollo de nuevos mercados turísticos, hay particular interés en el Turismo Rural.

- Búsqueda de rentas más estables por medio de la diversificación de los servicios ofrecidos, en algunos casos, el arrendamiento de locales comerciales, y el cambio de oferta de habitación por noche, a un cobro de habitación mensual.

## Resultados discriminados por dimensión de análisis

### Estado de la nómina

- Todos los casos consultados coinciden en que uno de los principales efectos de la pandemia fue la reducción de la nómina de empleados debido a que durante los primeros 4 meses el nivel de ocupación de habitaciones fue 0%.
- La permanencia de la nómina está determinada por el músculo financiero con el que cuenta cada empresa, las más grandes lograron mantener su nómina los primeros 2 o 3 meses, mientras que las más pequeñas tuvieron que cancelar contratos desde el primer mes, privilegiando la permanencia de trabajadores del área administrativa y contable.
- Se optó por suspensión de contratos o no renovación, con esporádicas vinculaciones laborales hechas en los períodos de un sutil repunte del sector en los meses de julio y agosto.

### Estado de producción por oferta de servicios

- Caída de la ocupación de habitaciones de un promedio de 40% a 0% de manera abrupta posterior a la segunda semana del mes de marzo de 2020.
- Sostenimiento de las empresas con un colchón financiero propio.
- Suspensión de servicios como televisión por cable, y reducción de planes de internet.

- Participación en campañas de certificación de infraestructura y capacitación de personal en bioseguridad.

#### Impuestos/Endeudamiento

- Recepción de apoyo nacional para sostenimiento de nómina.
- Exclusión del impuesto sobre las ventas a los servicios de hotelería y turismo.
- Reducción/aplazamiento de pago en sobrecostos de servicios públicos.
- Preocupación por el sostenimiento de cobro de impuestos como el Predial, y sobre tasa por la producción de residuos.
- Las aperturas de líneas crediticias no se dan en condiciones favorables para el sector, incluso los hoteles han sido valorados por instituciones crediticias como clientes de alto riesgo.

## Conclusiones

A manera de conclusión, es posible decir que la lectura configurada sobre el sector hotelero a nivel nacional y a nivel local, específicamente en Neiva, presentada en la revisión documental realizada para esta investigación coincide con la información ofrecida por los entrevistados, lo que se puede interpretar como elemento favorable en tanto que existe comunicación en el gremio, y que están al tanto de las distintas acciones que se han desarrollado de manera gubernamental.

Esta visión global sobre el sector resalta la importancia de un crecimiento progresivo del mismo en relación a las tasas de ocupación de los dos años anteriores, pero en su mayoría los informes dejan por fuera los efectos de las crisis anteriores como la de 2014, y la lenta recuperación, adicionalmente en pocos informes se da cuenta sobre los efectos de la sobre oferta del servicio hotelero, otro factor que ha debilitado el mercado en la ciudad de Neiva.

Por otro lado se puede afirmar que, los problemas que enfrenta el sector hotelero responden, por un lado a algunas variables manejables pero también a otras que se escapan de lo previsible; la primera se relaciona con el pago de impuestos, el pago de nómina, la adecuación de infraestructura y capacitación de personal en normas de bioseguridad; y la segunda, se encuentra el papel del sector financiero en la activación del sector hotelero, las políticas de gobierno y finalmente el desarrollo mismo del virus Covid-19.

Es importante tener en cuenta que el sector hotelero en Neiva tiene como punto central el cliente corporativo, no el turístico, lo que implica que su mayor actividad no está vinculada a servicios impulsados por consumos recreativos o familiares, sino que depende de la movilidad, de la actividad que hay en otros sectores de la economía, que en este caso son principalmente del sector salud, de construcción y de los hidrocarburos.

Por lo anterior, desde las instancias institucionales de orden local se perfila la importancia de la apertura de nuevos mercados turísticos, en particular de turismo rural, con tal de aprovechar el potencial que tiene la región en términos ambientales; esto implica un reto importante en el desarrollo de infraestructura vial en perspectiva de poder contar con conectividad, como condición crucial para el emprendimiento en estas iniciativas.

También se encuentra que hay muchas variables que intervienen en el acceso a los distintos apoyos que a nivel nacional y departamental se han definido para el sector, es el caso de la falta de cohesión administrativa del Estado que permita la efectividad de las decisiones del gobierno, como pasa con las entidades financieras que no acogen en rigor las condiciones de créditos para el sector.

Dado la información encontrada se puede afirmar que existen acciones desde los gobiernos nacional, departamental y municipal, que estimulen la reactivación económica del sector, pero no se puede analizar su efectividad aún, existen una serie importante de variables que no están consideradas, como el aumento en el cobro de los servicios públicos a pesar de que los hoteles están funcionando con una ocupación mínima.

Tomando otra línea de ideas, es importante tener en cuenta que la perspectiva de recuperación del sector es la más lenta de todas, y que su curva de crecimiento se extiende por lo menos hasta el tercer trimestre del 2021. Esto profundiza la sensación de incertidumbre, que termina por ser un aliciente que impide el desarrollo de estrategias efectivas a mediano plazo para enfrentar la crisis, lo que lleva a concentrar los esfuerzos en las que son realizables en el corto plazo.

Sobre esto, se encontró que las empresas desarrollan estrategias de ajuste de gastos, mantenimiento, personal e infraestructura; encuentran formas para generar diversificación en la oferta de servicios, ya no solamente se concentran en ofrecer servicio de habitaciones,

algunos decidieron disminuir tarifas para aumentar el flujo de clientes, y además de esto ha decido tener una mayor participación en el campo de plataformas digitales.

Si bien este último aspecto no está considerado en las preguntas realizadas en las entrevistas, vale la pena mencionar que existe un valor importante para los entrevistados en la relación entre universidad y empresas del sector, en tanto la construcción de conocimientos como por la posibilidad de hacer circular información, visiones y problemáticas del mismo.

## Bibliografía

Alcaldía de Neiva. (2020) Plan de Desarrollo de Neiva 2020 – 2023. Recuperado de <https://www.alcaldianeiva.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Plan-Desarrollo-2020-a-2023.aspx>

Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (27 de Marzo de 2020). Sector hotelero en Colombia en crisis más profunda de su historia. Obtenido de <https://www.cotelco.org/noticias/crisishotelera>

Bustamante, C y Naranjo, H. El sector turístico durante la pandemia del Covid-19, el impacto inmediato y la lenta recuperación. Colegio Mayor de Antioquia. 2020. Recuperado de <https://www.colmayor.edu.co/noticias/el-sector-turistico-durante-la-pandemia-del-covid-19-el-impacto-inmediato-y-la-lenta-recuperacion/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (3 de Abril de 2020). Informe Especial COVID-19 N° 1: América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf)

Gobernación del Huila. (2020). PLAN DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA FRENTE AL COVID-19” . Recuperado de <https://cchuila.org/wp-content/uploads/2020/07/PLAN-DE-REACTIVACIÓN-ECONOMICA-DEL-HUILA-CRECI.pdf>

López, F. y Salas, H. 2009. La Investigación Cualitativa en Administración Cinta Moebio 35:128-145. Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/35/lopez.pdf>



Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (Diciembre de 2018). Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 "Turismo: El propósito que nos une". Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

Noguera, N.( 28 de julio 2020). Casi 8 de cada 10 hoteles han parado por la pandemia. EL Tiempo. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/coronavirus-y-hoteles-balance-de-cotelco-de-situacion-en-colombia-522930>

Pulido, Lady. y Cabello, Elias. Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia. 2020. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24709/1/Análisis%20del%20impacto%20económico%20del%20coronavirus%20en%20el%20sector%20turismo%20en%20Colombia.pdf>

Rojas Farfan L. y García Lopez N. Impacto de la actividad económica de los hoteles en la ciudad de Girardot. Brazilian Journal of Development Braz. J. of Develop., Curitiba, v. 5, n. 12, p. 31735-31751, dec. 2019. Recuperado de <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/5545/5034>

Secretaría de Tic y Competitividad. (12 de mayo de 2020). Plan de Reactivación Económica Local de Neiva. Estrategia de Reactivación del Turismo en Neiva.

SIH Cotelco. (Septiembre 2020) Reporte impacto COVID19 - Huila.

## ANEXOS

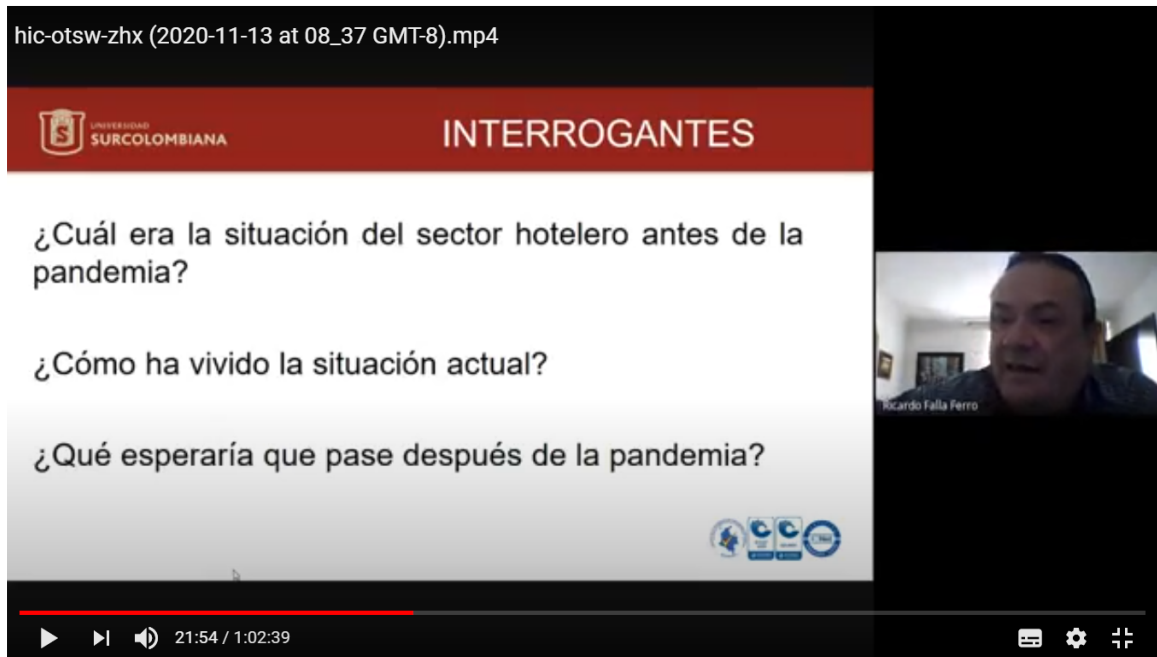
### Matriz de análisis de entrevistas

Nombre entrevistado(a)			
Experiencia:			
Indicadores de Efectos Directos	Estado de la nómina	Estado de producción por oferta de servicios	Impuestos/Endeu damiento
¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia de Covid-19?			
¿Cómo ha vivido la empresa la situación actual?			
¿Qué esperaría que pase después de la pandemia?			

## Entrevistas Realizadas

### Entrevista Ricardo Falla

hic-otsw-zhx (2020-11-13 at 08\_37 GMT-8).mp4



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA**

# INTERROGANTES

¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia?

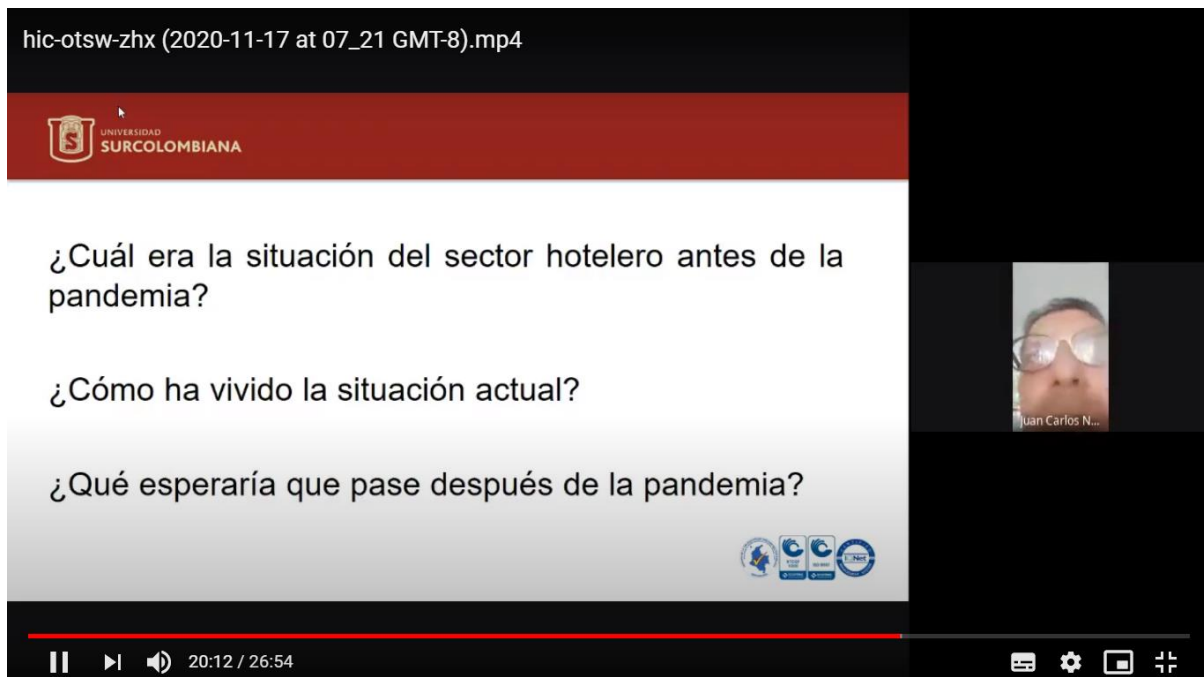
¿Cómo ha vivido la situación actual?

¿Qué esperaría que pase después de la pandemia?

21:54 / 1:02:39

### Entrevista Juan Carlo Novoa

hic-otsw-zhx (2020-11-17 at 07\_21 GMT-8).mp4



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA**

# INTERROGANTES

¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia?


¿Cómo ha vivido la situación actual?

¿Qué esperaría que pase después de la pandemia?

20:12 / 26:54

## Entrevista Lucero Álvarez

hic-otsw-zhx (2020-11-12 at 16\_05 GMT-8).mp4


 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

# INTERROGANTES

¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia?

¿Cómo ha vivido la situación actual?

¿Qué esperarías que pase después de la pandemia?




10:00 / 22:20

Carlos Albert...

## Entrevista Miller Urbano

hic-otsw-zhx (2020-11-11 at 05\_39 GMT-8).mp4


 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

# INTERROGANTES

¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia?

¿Cómo ha vivido la situación actual?

¿Qué esperarías que pase después de la pandemia?




22:44 / 1:08:17

MILLER URBANO

## Entrevista William Pinilla


hic-otsw-zhx (2020-11-11 at 05\_39 GMT-8).mp4

 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia?

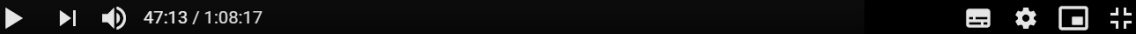
¿Cómo ha vivido la situación actual?

¿Qué esperarías que pase después de la pandemia?




William Gerley Pinilla Rios

47:13 / 1:08:17




## Entrevista Diego Sarro

 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia?

¿Cómo ha vivido la situación actual?

¿Qué esperarías que pase después de la pandemia?




Diego Sarro

## Entrevista Sandra Charry

Mesa de discusión - trabajo de grado Estudiantes esp. en Gestión Financiera (2020-11-10 at 11:04 GMT-8)


youtube.googleapis.com está ahora en pantalla completa (Pulsa **Esc** para salir del modo de pantalla completa)

 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la pandemia?

¿Cómo ha vivido la situación actual?

¿Qué esperarías que pase después de la pandemia?



Sandra Charry

42:52 / 58:01

