



Análisis del Direccionamiento estratégico post pandemia Covid 19 del sector hotelero
en la ciudad de Bucaramanga

Lady Yurani Galvis Galvis

Aury Daniela Ruiz Buitrago

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Administración de Empresas

Abril de 2024

Análisis del Direccionamiento estratégico post pandemia Covid 19 del sector hotelero
en la ciudad de Bucaramanga

Lady Yurani Galvis Galvis

Aury Daniela Ruiz Buitrago

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas

Asesor(a)

Yolanda Núñez Pinzón

Mg. En Marketing Digital y Comercio Electrónico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Administración de Empresas

Abril de 2024

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios primordialmente por darnos la capacidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos, a nuestras familias por su apoyo constante durante todo este proceso y finalmente a nosotras por nunca rendirnos durante todo este proceso de aprendizaje.

Agradecimientos

A Dios por sembrar en nosotras la semilla de la superación y acompañarnos en el día a día en este proceso académico, a nuestras familias por su comprensión y apoyo en los momentos que sentimos desfallecer, a la institución por los profesores que fortalecieron nuestras habilidades para desempeñarnos como profesionales íntegras con espíritu de servicio, a la profesora Yolanda Núñez Pinzón por el tiempo invertido, dedicación, empeño y amor a su trabajo mientras nos guiaba en este largo camino, a nosotras mismas por la sinergia y trabajo en equipo que ha requerido este proyecto de grado.

Contenido

| | |
|--|----|
| Lista de tablas | 6 |
| Resumen..... | 1 |
| Introducción | 3 |
| Impacto | 4 |
| Descripción | 6 |
| Planteamiento Del Problema..... | 6 |
| Formulación: | 6 |
| Variables: | 6 |
| Objetivos | 7 |
| Generales..... | 7 |
| Marco Teórico..... | 9 |
| Marco Conceptual..... | 10 |
| Marco Legal | 12 |
| Metodológico..... | 13 |
| Análisis Competitivo del sector hotelero | 14 |
| Antecedentes Del Sector (2019) | 14 |
| Análisis Interno..... | 19 |
| Referencias..... | 27 |

Lista de tablas

- Tabla 1** Análisis del macroentorno en el sector hotelero de Bucaramanga durante la pandemia covid_19 en el año 2019 - 2020.
- Tabla 2** El impacto de la pandemia del COVID-19 en el sector hotelero de Bucaramanga durante el periodo 2019-2020.....
- Tabla 3** Cadena de valor en los hoteles en Bucaramanga.....
- Tabla 4** Matriz de Evaluación de Riesgos de Factores internos de los hoteles en Bucaramanga.....
- Tabla 5** Industria Hotelera en Tiempos de Pandemia – Análisis FODA.....

Listas de Anexos

Matriz de investigación Documental.....

Resumen

Palabras clave: Sector Hotelero, sostenibilidad empresarial, direccionamiento estratégico, Covid-19

El sector turismo en Colombia ocupa un renglón importante en el aporte al PIB (Producto Interno Bruto) para el 2019 contribuyó con el 2.6% a través de la generación de empleo en los diferentes eslabones de la cadena de valor que involucra hoteles, agencias de viajes, transporte, restaurantes, operadores de servicios turísticos entre otros. (Diario La República, 2023) el efecto de la pandemia COVID-19 ha tenido un impacto significativo en especial en el sector hotelero, dadas las medidas políticas a nivel mundial y nacional como el cierre de aeropuertos, el confinamiento, cierre de vías y accesos terrestres, entre otros. En particular en Bucaramanga provocaron crisis que llevaron al despido de personal y cierre de establecimientos debido a una baja significativa en los ingresos económicos, haciendo necesario tomar medidas administrativas que de forma estratégica permitieran mitigar la incertidumbre y enfrentarse a los cambios y desafíos derivados del impacto post pandemia.

En este estudio se aborda desde un análisis documental a través de revisión de información desde una perspectiva académica como tesis, proyectos, revistas indexadas, libros y la visión comercial a partir de periódicos y publicaciones digitales de entidades especializadas, partiendo de lo general a lo específico la manera como han asumido el direccionamiento estratégico en búsqueda de la sostenibilidad empresarial.

Abstract

Keywords: Hotel Sector, business sustainability, strategic direction, Covid-19

The tourism sector in Colombia occupies an important line in the contribution to the GDP (Gross Domestic Product) for 2019, contributing 2.6% through the generation of employment in the different links of the value chain that involves hotels, travel agencies, transportation, restaurants, tourist service operators among others. (Diario La República, 2023) the effect of the COVID-19 pandemic has had a significant impact, especially on the hotel sector, given the political measures at the global and national level such as the closure of airports, confinement, closure of roads and accesses. terrestrial, among others. Particularly in Bucaramanga, they caused crises that led to the dismissal of personnel and the closure of establishments due to a significant drop in economic income, making it necessary to take administrative measures that strategically allowed mitigating uncertainty and facing the changes and challenges derived from the post-impact. pandemic.

In this study, it is approached from a documentary analysis through a review of information from an academic perspective such as thesis, projects, indexed magazines, books and the commercial vision from newspapers and digital publications of specialized entities, starting from the general to the specific. the way they have assumed strategic direction in search of business sustainability.

Introducción

La industria hotelera ha sido uno de los sectores más afectados por la pandemia de COVID-19, con una disminución significativa en la demanda de alojamiento y una caída en los ingresos. En el área metropolitana, que suele ser un destino clave para viajeros de negocios y turistas, los hoteles sufrieron un impacto aún mayor debido a las restricciones de viaje y las medidas de distanciamiento social implementadas. En este contexto, es fundamental analizar el direccionamiento estratégico que el sector hotelero utiliza para adaptarse y recuperarse al mismo ritmo que la pandemia se convierte en algo global y permanente por un largo tiempo.

El sector hotelero es uno de los más grandes e importante en la economía colombiana este se encarga de toda el área del turismo y tener constantemente a las personas interesadas de la diversidad del país, y dado a que este sector es el que recibe a los extranjeros y personas que constantemente viajan alrededor del país la pandemia les trajo muchos daños económicos y financieros lo que los lleva a tomar decisiones drásticas como Suspensión y cierres temporales, Reducciones de personal, Reestructuración de deuda, Adaptación a nuevas normalidades.

Por lo tanto, en este trabajo vamos a analizar el direccionamiento estratégico desarrollado por este sector en Bucaramanga y cómo fueron sus estrategias Post pandemia para lograr sobrellevar todo el impacto de una pandemia mundial.

Impacto

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en Colombia y el mundo entero; Según un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de UN. CEPAL (2023), “el país experimentó una notable reducción de los ingresos tributarios, lo que llevó al déficit del gobierno central a aumentar del 2,5% del PIB en 2019 al 8,9% del PIB en 2020. La crisis global desatada por la pandemia también afectó el valor de las exportaciones, que cayeron un 21,4% en 2020. Además, la tasa de desempleo aumentó significativamente, llegando al 15,7% a nivel nacional y al 18,2% en las 13 principales ciudades. La fragilidad estructural del mercado laboral se agravó con la pandemia, y la confianza industrial se vio afectada.” Caribe, C. E. P. A. L. y. E. (2023b, noviembre 29).

Adicionalmente, la pandemia ha llevado a la discusión de reformas tributarias y de la seguridad social, así como a la necesidad de proporcionar apoyo a los sectores más afectados. La reapertura económica gradual ha permitido cierta recuperación, pero los efectos económicos de la crisis siguen siendo una de las principales preocupaciones en Colombia.

Según unos datos del Ministerio de Turismo (2020), se evidencia donde el sector hotelero registra pérdidas diarias \$1,6 millones, y porcentajes de ocupación que fluctúan entre 0% y 3% (La Hora, 2020). Y en Colombia, la pandemia trajo con ello la paralización de las economías, vuelos internacionales, reprogramaciones de servicios hoteleros, flujo de turistas lo que afectó considerablemente al sector hotelero el cual era el principal beneficiario de esto.

En general, la industria hotelera se ha enfrentado a desafíos de liquidez, incertidumbre sobre el levantamiento de restricciones a los viajes, y la necesidad de prepararse para una "nueva normalidad" que incluye la introducción de servicios digitales y remotos.

Lo que llevo a tomar medidas como:

1. Restricciones de circulación: El gobierno colombiano restringió la circulación en el sector hotelero salvo por actividades necesarias para la prevención, mitigación y atención del Coronavirus.

2. Normas técnicas sectoriales: El sector turístico en Colombia, entidades públicas y privadas relacionadas con el hotelaría, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y el Viceministerio de Turismo se encargan de concertar, ejecutar y evaluar la política turística, la articulación con las entidades competentes, tanto públicas como privadas del sector.

3. Certificados de calidad turística: La Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 006 (2009-08-27) establece las características de calidad de infraestructura y servicios ofrecidos por los hoteles, y la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje mediante categorización por estrellas.

4. Nueva Ley de Turismo: La nueva Ley de Turismo es un paso en la dirección correcta para lograr objetivos como la reactivación del turismo y la generación de empleo en el sector.

Estas medidas han demostrado ser oportunas y eficaces en la reactivación del turismo en Colombia, como se evidencia en el crecimiento del PIB en alojamiento y gastronomía, y el aumento de visitantes no residentes.

Descripción

Planteamiento Del Problema

El problema radica en cómo la pandemia ha afectado las actividades de los hoteles en Bucaramanga y esto implica que hay que analizar la administración de las operaciones hotelera, la reducción de personal, el impacto en el empleo y la necesidad de adaptarse a nuevas medidas sanitarias, protocolos de seguridad y las estrategias seguidas postpandemia covid 19 para recuperarse.

Formulación:

¿Cuál ha sido el impacto de la pandemia covid 19 en el sector hotelero en Bucaramanga y cuáles son las estrategias administrativas para sobrevivir y alcanzar la sostenibilidad?

Variables:

1. **Ocupación hotelera:** porcentaje de habitaciones ocupadas en relación con la capacidad total de los hoteles.
2. **Ingresos:** disminución de los ingresos generados por las reservas de habitaciones, servicios adicionales y eventos.
3. **Cierre de establecimientos:** cantidad de hoteles que han cerrado temporal o definitivamente debido a la crisis.
4. **Empleo:** número de empleados afectados por despidos, suspensiones laborales o reducción de jornada laboral.
5. **Medidas sanitarias y protocolos de seguridad:** adaptación de los hoteles a nuevas normas y regulaciones para garantizar la salud y seguridad de los huéspedes y empleados.

Objetivos

Generales

Analizar el direccionamiento estratégico post pandemia covid 19 que realizaron los hoteles en Bucaramanga para su reactivación y sostenibilidad entre los años 2020 a 2023.

Específicos

1. Realizar un diagnóstico a partir del análisis documental del estado del sector turismo y hoteles en Bucaramanga entre los años 2019 y 2020.
2. Describir las estrategias administrativas de adaptación implementadas por los hoteles durante la pandemia covid 19.
3. Definir las medidas de recuperación enfocadas en el direccionamiento estratégico implementadas por los hoteles en Bucaramanga en el periodo postpandemia entre los años 2022 y 2023

Marco Histórico

La pandemia de Covid-19 empezó el 2020 como un virus con posibilidad de ser pandemia por su dispersión y transmisión rápida entre personas de todo tipo, todo se desarrolló en la ciudad Wuhan, China en el mercado mayorista de mariscos al Sur, Pero en Colombia la pandemia se desarrolló el 6 de marzo del 2020 en capital del país, Bogotá, donde llegó una mujer joven de 19 años infectada la cual provenía de Milán, Italia. A los días de a ver anunciado los primeros contagios en Colombia empezaron a aparecer más personas con los síntomas y todos provenientes del extranjero dado que estaban de viaje.

La mayoría de los casos fallecidos corresponden a población entre 60 y 89 años, sexo masculino, ocurridas en su mayoría en Amazonas, Barranquilla, Cartagena, Atlántico y Sucre, cuyas comorbilidades principales son hipertensión, diabetes mellitus, enfermedad renal y enfermedad respiratoria.

La pandemia ha llevado a la declaración de emergencia sanitaria y la imposición de restricciones en el país.

Como los contagios aumentaban muchas personas volvieron de sus viajes y otra parte no podía salir de sus hoteles, lo que empezó a poner en problemas la economía de los hoteles porque tenían muchas personas que se iban o cancelaban reservaciones y otra parte de las personas debían acogerse bajo la ley de asilo sanitario dado que ellos eran extranjeros; lo que tomó desprevenidos a muchos hoteles por no decir que a la mayoría no tenían presupuesto para un emergencia tan grande como la del Covid-19.

Hasta el 31 de agosto de 2023, se han reportado 6,378,000 casos confirmados, 142,961 fallecidos y 6,190,683 recuperados.

Marco Teórico

El COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2. La enfermedad se originó en Wuhan, China, en diciembre de 2019 y se propagó rápidamente por todo el mundo, siendo declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS (Organización Mundial de la Salud)) en marzo de 2020. En Colombia, el primer caso de COVID-19 fue confirmado el 6 de marzo de 2020 en Bogotá, y desde entonces ha habido un gran número de casos confirmados, fallecidos y recuperados en todo el país. La pandemia ha tenido un impacto significativo en la economía, la sociedad y la salud pública en Colombia y en todo el mundo.

En consecuencia, tuvo una serie de consecuencias en todos los sectores dado que nadie estaba preparado para una emergencia de esa magnitud lo que trajo consigo una caída económica dada a una reducción de los ingresos tributarios lo que llevó al gobierno a aumentar el PIB, lo que afectó al turismo, las exportaciones, las industrias y al empleo de muchos colombianos. (Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19), s/f)

Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). (s/f). Paho.org. Recuperado el 6 de abril de 2024, de <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Marco Conceptual

Sector hotelero: “El sector de la hostelería es un término genérico que engloba una serie de empresas y proveedores de servicios. Los servicios de hostelería incluyen hoteles, bares, restaurantes, cafeterías y otros lugares de ocio.” BEONx. (2023, 17 abril). *El sector hotelero y hacia dónde se dirige*

Impacto Económico: La idea de impacto económico, en este marco, alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía. Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona, una comunidad, una región, un país o el mundo. Porto, J. P., & Gardey, A. (2021, 26 octubre)

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. Porto, J. P., & Merino, M. (2023, 8 mayo)

Postpandemia: Posterior a un tiempo de pandemia, especialmente la causada por el coronavirus, o relacionado con este tiempo. *Enfermedad por coronavirus (COVID-19): afección posterior a la COVID-19.* (s. f.).

Covid-19: es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2, que pertenece a la familia de los coronavirus, se transmite principalmente a través de gotitas respiratorias que se producen al hablar, toser o estornudar, y también se puede transmitir por contacto directo con superficies contaminadas y luego tocarse el rostro, los ojos o las manos.

PIB: Producto Interno Bruto o Producto Interior Bruto, un concepto extendido en numerosos países como PBI (Producto Bruto Interno). Es una noción que engloba a la producción de servicios y bienes de una nación en un tiempo, expresada en un monto o precio monetario. World Health Organization: WHO. (2020, 29 marzo).

Economía: es una ciencia social que estudia el comportamiento humano con relación a la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, en un contexto de escasez de recursos, La economía se divide en dos grandes ramas: la microeconomía, que estudia el comportamiento de los agentes económicos individuales, y la macroeconomía, que analiza la economía como un sistema nacional o global. Jáuregui, A. (2021b, octubre 6). *Economía. Definición y principales áreas de estudio*

Competitividad: Es la capacidad de generar mayores ingresos en comparación con las empresas que realizan la actividad. (Competitivo, s. f.)

Direccionamiento estratégico: es la formulación de las finalidades y propósitos de una organización; en él se consignan los objetivos a largo plazo que sirven para fijar el plan estratégico. Vive. (2021, December 23)

Bucaramanga: Es un municipio colombiano, capital del departamento de Santander. Está ubicada al nororiente del país sobre la Cordillera Oriental, rama de la cordillera de los Andes, a orillas del río de Oro. Bucaramanga tiene 625 114 habitantes y, junto con Floridablanca, Girón y Piedecuesta, forman el área metropolitana de Bucaramanga con 1 304.28 habitantes, siendo la quinta aglomeración urbana más poblada del país. Se encuentra a 384 km de Bogotá, capital del país. (colaboradores de Wikipedia, 2024, 2 abril)

Empleo: El empleo se refiere a la situación de una persona que trabaja en un puesto de trabajo, sea asalariado o independiente, y que desarrolla una jornada horaria considerada "normal" para el momento y el país en cuestión, La tasa de empleo se calcula como la relación entre la cantidad de personas empleadas respecto a la población activa, expresada como porcentaje. (*Repositorio Institucional de CLACSO: Página de Inicio*, s. f.)

Desempleo: se refiere a la situación de una persona que carece de empleo y, por lo tanto, de un salario, La tasa de desempleo es el cociente entre el total de desempleados y la población activa, expresada como porcentaje. (colaboradores de Wikipedia, 2024b, abril 3)

Marco Legal

En Colombia, diversas normas y decretos han sido emitidos en respuesta a la pandemia de COVID-19. Algunas de las disposiciones legales relevantes incluyen:

1. Decreto Legislativo 491 de 2020: Este decreto adopta medidas de urgencia para prevenir y controlar la propagación del coronavirus en Bogotá, D.C. Se refiere a la repercusión del COVID-19 en el mercado laboral y la adopción de medidas para enfrentar la crisis económica generada por la pandemia. (*Medidas Frente A la Pandemia COVID-19*, s. f.)

2. Ley 137 de 1994: Esta ley establece normas tendientes a racionalizar el gasto público y a dar cumplimiento al artículo 334 de la Constitución Política. En el contexto de la pandemia, se han expedido normas con fuerza de ley para hacer frente a la situación. (*Medidas Frente A la Pandemia COVID-19*, s. f.)

3. Decreto 806 de 2020: Este decreto adopta medidas para atender la emergencia económica, social y ecológica en el marco de la pandemia de COVID-19. Se refiere a la grave crisis económica ocasionada por la pandemia y a la necesidad de flexibilizar obligaciones y términos legales. (*Medidas Frente A la Pandemia COVID-19*, s. f.)

4. Decreto 417 de 2020: Declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica con el fin de proteger el sector salud, promover la industria y el comercio del país, y permitir absorber las pérdidas económicas. (*Medidas Frente A la Pandemia COVID-19*, s. f.)

5. Decreto 1754 de 2020: Reglamenta el Decreto 491 de 2020, estableciendo medidas específicas para prevenir y controlar la propagación del coronavirus en Bogotá D.C (*Medidas Frente A la Pandemia COVID-19*, s. f.)

6. Lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia: El Ministerio de Salud y Protección Social ha emitido lineamientos para la detección y manejo de casos por prestadores de servicios frente a la introducción del COVID-19 a Colombia, para la prevención de contagio por COVID-19 para personas con discapacidad, y para el Programa de Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible – PRASS (*Medidas Frente A la Pandemia COVID-19*, s. f.)

Estas normas y decretos son ejemplos de la legislación adoptada en Colombia para enfrentar los desafíos derivados de la pandemia de COVID-19, abordando aspectos como la salud pública, el mercado laboral, la crisis económica y las medidas de emergencia.

Metodológico

La metodología utilizada en este trabajo corresponde a un enfoque cualitativo y cuantitativo, investigación descriptiva transversal y causal, según Pita y Pértegas (2002), la

investigación cualitativa tiene como finalidad conocer la esencia de la realidad, su sistema relaciones, su dinámica. estructura" (p. 76) y cuantitativamente, el estudio permite determinar la fuerza de la relación entre las variables.

A través de revisión bibliográfica se reunirá información sobre el contexto y estado del sector hotelero en Bucaramanga entre los años 2019 a 2023, a través de una ficha en formato excel se recopilan los datos

Análisis Competitivo del sector hotelero

Antecedentes Del Sector (2019)

En el 2019, el sector hotelero presentaba diversas características significativas. Según un informe sobre el sector turismo en Colombia, en el año 2019, el sector gastronómico experimentó un leve crecimiento del 3.8% a pesar de haber sido fuertemente afectado por la pandemia del Covid-19 en el 2020, con miles de restaurantes y bares cerrados debido a las restricciones sanitarias. En cuanto a la clasificación del sector turístico, se incluyen grandes agrupaciones como alojamiento turístico, restauración, agencias de viajes, actividades complementarias y transporte. Además, en los últimos 20 años, se han observado cambios fundamentales en el hotelería, como una mayor preocupación por la experiencia del cliente, la innovación tecnológica, la sostenibilidad y la globalización del turismo.

El sector hotelero ha mostrado un crecimiento variable y estaba sujeto a cambios significativos impulsados por factores como la tecnología, la experiencia del cliente y la globalización, en el año 2019 se vio caracterizado por tener:

- Innovaciones
- Nuevas Tecnologías
- Nuevos Servicios con experiencias Únicas

- Beneficios para viajes de negocios

En resumen, en el 2019, los hoteles se caracterizaban por su diversidad en tipos y normativas, un enfoque creciente en sostenibilidad y bienestar laboral, la implementación de estrategias de marketing para alcanzar objetivos específicos y la innovación en conceptos como los TentHotels con servicios modernos y adaptados a las necesidades actuales de los viajeros.

Por esto mismo en Bucaramanga empezaron a utilizar tecnologías y estrategias de marketing para atraer a potenciales clientes ofreciéndoles con esto más satisfacción y tranquilidad al viajar “Bucaramanga se caracterizan por brindar una atención amable, eficiente y personalizada a sus huéspedes” (El Tiempo; 13 de marzo) lo que empezó a atraer a los viajeros a sus hoteles donde ya contaban con estrategias de innovaciones en sus atenciones a los clientes.

Perfil Estratégico Del Sector (2017-2019)

El perfil estratégico de una empresa es una técnica de análisis interno que trata de identificar sus puntos fuertes y débiles a través del estudio y análisis de las áreas funcionales de la empresa, tales como producción, comercialización, financiación, recursos humanos, organización, etc.

El perfil estratégico del sector hotelero entre los años 2017 y 2019 se caracterizó por la necesidad de diferenciación debido a la baja diferenciación a nivel sectorial. Para mantenerse competitivo, era crucial reinventarse, desarrollar Investigación y Desarrollo (I+D), buscar nuevos servicios o productos, y mejorar los servicios existentes añadiéndoles nuevas características tanto al principal como a los complementarios. Los clientes de hoteles tienden a aburrirse de lo mismo, lo que los lleva a probar diferentes hoteles, por lo que la innovación y la diferenciación eran clave en este período.

Además, se destacó la importancia de desarrollar estrategias de crecimiento y desarrollo de productos para mantener una ventaja competitiva en el sector. La aplicación de tecnología, como la domótica hotelera, para mejorar los sistemas del hotel a nivel de usuario y organización fue un enfoque estratégico relevante. También se consideraron rubros comerciales adicionales para garantizar la supervivencia y sostenibilidad del negocio.

Y aparte de todo esto, los hoteles cuentan con un perfil específico que se adapta a sus ubicaciones, con el fin de atraer a más huéspedes dependiendo de sus características más destacadas, por eso mismo el perfil que utilizan los hoteles en Bucaramanga, Santander se basan en sus alrededores y la cercanía de las cosas al hotel a partir de ello miran como aplicar los descuentos y precios de temporada lo cuales van con unos items específicos que no varían en ninguna circunstancia los cuales son:

1. Calidad de servicio y atención al cliente
2. Capacidad de habitaciones (individuales, parejas, familiares y Premium)
3. Lugares turísticos cercanos (Parques, Centros Comerciales, Restaurantes, Bares, etc.)

Diagnóstico del sector externo

Según la información recopilada a través de la matriz de investigación documental, se analizan los factores que impactaron en la gestión de las empresas del sector hotelero entre el año 2019 a 2021 a través de un análisis PESTEL (Políticas, Económicas, Sociales, Tecnológicas, Ecológicas, Legales) para identificar el impacto de estos factores en el sector.

Tabla 1

Análisis del macroentorno en el sector hotelero de Bucaramanga durante la pandemia covid_19 en el año 2019 – 2021.

| Análisis PESTEL | |
|------------------------------|---|
| Factor político | <p>Impacto: Las medidas gubernamentales para contener la propagación del virus, como cierres de fronteras, restricciones de movilidad y confinamientos, afectaron significativamente la operación de los hoteles en Bucaramanga</p> <p>Sector: Los hoteles tuvieron que adaptarse a las regulaciones cambiantes, implementar protocolos de seguridad y limpieza, y colaborar estrechamente con las autoridades para garantizar el cumplimiento de las normativas.</p> |
| Factores Económicos | <p>Impacto: La crisis económica derivada de la pandemia provocó una disminución drástica en la demanda de servicios hoteleros, lo que afectó los ingresos y la rentabilidad de los hoteles en Bucaramanga.</p> <p>Sector: Los hoteles tuvieron que ajustar sus tarifas, ofrecer promociones y paquetes especiales, y buscar alternativas para generar ingresos adicionales, como la realización de eventos virtuales</p> |
| Factores Sociales | <p>Impacto: Cambios en el comportamiento del consumidor, con una mayor preocupación por la seguridad y la higiene, influyeron en las preferencias de los huéspedes y en la percepción de los servicios hoteleros.</p> <p>Sector: Los hoteles se enfocaron en promover medidas de limpieza y seguridad, ofrecer opciones de check-in y check-out sin contacto, y comunicar de manera efectiva las acciones tomadas para proteger a los huéspedes.</p> |
| Factores Tecnológicos | <p>Impacto: La pandemia aceleró la adopción de tecnologías en el sector hotelero, como sistemas de reservas en línea, check-in automático, y soluciones de limpieza inteligente para garantizar la desinfección de las instalaciones.</p> <p>Sector: Los hoteles invirtieron en tecnología para mejorar la experiencia del cliente, reducir el contacto físico y adaptarse a las nuevas necesidades de los huéspedes en un entorno post-COVID.</p> |
| Factores Ecológicos | <p>Impacto: La disminución de la actividad turística debido a la pandemia tuvo un impacto positivo en términos de reducción de la huella ambiental de los hoteles en Bucaramanga, especialmente en términos de consumo de energía y emisiones relacionadas con el transporte.</p> <p>Sector: Algunos hoteles aprovecharon la oportunidad para fortalecer sus prácticas de sostenibilidad, como el reciclaje, la reducción del consumo de recursos y la promoción de la cultura ambiental entre los huéspedes.</p> |
| Factores Legales | <p>Impacto: Los hoteles tuvieron que cumplir con las normativas y regulaciones sanitarias impuestas por las autoridades, lo que implicó la implementación de medidas de prevención, capacitación del personal y la adaptación de las operaciones para garantizar el cumplimiento de las normativas.</p> |

| | |
|--|--|
| | Sector: Los hoteles se enfocaron en cumplir con las normativas vigentes, capacitar al personal en medidas de prevención, establecer protocolos de limpieza y seguridad, y estar preparados para responder a cambios en las regulaciones. |
|--|--|

Se destaca la complejidad del entorno en el que operaron los hoteles en Bucaramanga durante la pandemia de COVID-19. Factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos jugaron un papel crucial en la adaptación de los hoteles a las nuevas condiciones del mercado. Los hoteles que lograron responder de manera efectiva a estos cambios pudieron minimizar el impacto negativo de la pandemia y posicionarse estratégicamente para la recuperación a largo plazo.

Analisis De Porter

Tabla 2

El impacto de la pandemia del COVID-19 en el sector hotelero de Bucaramanga durante el periodo 2019-2020.

| LAS CINCO FUERZAS DE PORTER | |
|------------------------------------|--|
| COMPETIDORES | La competencia en el sector hotelero de Bucaramanga también se vio afectada por la pandemia. Muchos hoteles tuvieron que cerrar temporal o permanentemente debido a la falta de demanda y los altos costos operativos. Esto puede haber llevado a una disminución en la rivalidad competitiva y una consolidación de la industria. |
| PROVEEDORES | Durante la pandemia, los proveedores de la industria hotelera se vieron afectados por las restricciones y el cierre de hoteles. Esto llevó a una disminución a la disponibilidad de productos y servicios para los hoteles, así como a un aumento en los costos de adquisición de dichos productos y servicios. |
| CLIENTES | La pandemia tuvo un impacto significativo en la demanda de servicios hoteleros. Las restricciones de viaje, el miedo al contagio y la disminución de la actividad económica llevaron a una disminución en el número de turistas y viajeros de negocios. Esto resultó en una caída en las reservas y una disminución en los ingresos para los hoteles de Bucaramanga. |
| PRODUCTOS SUSTITUTOS | Durante la pandemia, los productos sustitutos para la industria hotelera, como el alquiler de apartamentos o casas de vacaciones, pueden haber ganado popularidad debido a las preocupaciones de seguridad y privacidad. Esto podría |

| | |
|----------------------------|--|
| | haber llevado a una disminución en la demanda de servicios hoteleros tradicionales. |
| BARRERAS DE ENTRADA | La pandemia y las restricciones asociadas pueden haber aumentado las barreras de entrada para nuevos competidores en la industria hotelera de Bucaramanga. Los altos costos operativos, la incertidumbre económica y las regulaciones sanitarias pueden haber dificultado el establecimiento de nuevos hoteles en la región. |

Nota: Este cuadro es de autoría propia y en el podemos evidenciar la manera en que los hoteles se adaptaron en diferentes ámbitos como la competitividad, proveedores etc. durante la pandemia.

la pandemia de COVID-19 modificó de manera significativa las dinámicas competitivas del sector hotelero en Bucaramanga, generando cambios en la competencia, la relación con los proveedores, la demanda de los clientes, la amenaza de productos sustitutos y las barreras de entrada para nuevos actores. Los hoteles que lograron adaptarse ágilmente a estos cambios pudieron enfrentar los desafíos y mantener su competitividad en un entorno empresarial adverso y altamente volátil.

Análisis Interno

Cadena De Valor

Se evidencio cambios en las diferentes maneras en las que se llevan a cabo las labores en los hoteles empezando desde la atención al cliente hasta como era el trato de los huéspedes los cuales ya se habían ido de los hoteles. Esto se dividió en dos ramas de análisis las:

PRIMARIAS

- **Logística de interna:** cómo se recibía a los huéspedes, el orden e inventario que se debe realizar internamente antes de cada persona llega. Ej. La habitaciones y espacios libres para las cantidades de personas mínimas.
- **Operaciones:** Son las transformaciones de alimentos, Las atenciones de sitios públicos, el personal para el room service, el personal de seguridad es todo tipo de operación logística que se necesite para el buen funcionamiento y atención.

- **Logística de Externas:** refiere a las gestiones relacionadas con el recibimiento de los huéspedes, indicaciones del hotel para ubicación en él y atención externa de los huéspedes.
- **Marketing y ventas:** Es la promoción del hotel para atraer más huéspedes, asesoramientos digitales y telefónicos que se puedan realizar para tener una buena publicidad.
- **Servicios Posventas:** Son las atenciones que están dispuestos a dar los hoteles a los ex huésped o clientes frecuentes por ejemplo promociones o bonos por fidelidad.

SECUNDARIAS O SOPORTE

- **Aprovisionamiento/Compras:** Los hoteles tiene un Stock mínimo de las cosas utilizadas por huéspedes dado que no se pueden quedar sin insumos suficientes para el hotel a su máximo funcionamiento.
- **Desarrollo tecnológico:** Después de la pandemia los hoteles se adaptaron a los avances tecnológicos que fueron gran aliados en la pandemia como atenciones virtuales pagos digitales y reservaciones 100% virtuales o telefónicas.
- **Gestión de RRHH:** Esta fue un área la cual tuvo que tomar medidas extremas en su personal exclusivo y necesario solamente para el correcto funcionamiento del hotel aunque también tiene en cuenta que el personal que tengan de abasto con la ocupación total del hotel.
- **Infraestructura:** Tener bien estructurado las funciones de cada una de los miembros del hotel desde la persona encargada del aseo hasta el gerente general de todo el hotel, ya que con esto todo fluirá correctamente a todo momento trayendo con si buenos frutos económicos y administrativos.

Tabla 3

Cadena de valor en los hoteles en Bucaramanga

| CADENA DE VALOR | | | | | |
|------------------------------|--|---|---|---|--|
| Actividades SOPORTE | Aprovisionamiento - Compras | Stock suficiente para el tope máximo de huéspedes que puede llegar a ver en un trimestre, teniendo en cuenta los implementos que se deben comprar/reabastecer semanas, quincenal o mensualmente. | | | |
| | Desarrollo tecnológico | Contar con los implementos necesarios para adaptarse al crecimiento constante de las tecnologías, ejemplo pagos virtuales, información/cartas digitales, atención virtual, modernización de implementos de seguridad y entretenimiento. | | | |
| | Gestión de RRHH | Contar con suficiente personal para atender al hotel completo ya sea que este con su tope máximo de ocupación o con la medida promedio de ocupación. | | | |
| | Infraestructura | Contar con apoyo a la cadena completa, como la gestión general, la administración, contabilidad, finanzas o el control de calidad para el flujo de huéspedes. | | | |
| Actividades PRIMARIAS | LOGÍSTICA INTERNA La organización y recepción de los huéspedes | OPERACIONES Transformación de alimentos en el restaurante | LOGÍSTICA EXTERNA Asesoramiento a la hora de llegada de los huéspedes para que se sientan orientados correctamente por el hotel | MARKETING Y VENTAS Promoción por redes Sociales | SERVICIOS POSVENTAS Servicio de atención al cliente posventa |
| | Control de inventario para todas las habitaciones | Capacidad de producción y atención en Bares | Indicaciones claras alrededor del hotel para la fácil ubicación de los lugares | Asesores aptos para el trato y atención telefónica | Brindar beneficios por ser cliente frecuente |
| | Transportes disponibles para las | Personal para prestar el servicio | Atención 24/7 a las llamadas de los | Promocionar los eventos y | Dar información posventa de nuevas promociones y eventos |

| | | | |
|---|--|--------------------------------|---|
| personas que lo necesiten | a cuartos (room service) | huéspedes para el room service | ofertas del hotel |
| Tener suficiente espacio disponible para los huéspedes que llegan | Personal de Seguridad suficiente para la protección de los huéspedes | | Constante comunicación por redes de información con las personas que se hospedaron en algún momento en el hotel |

Nota: Este cuadro es de autoría propia y contiene las actividades más importantes de un hotel.

MEFI

MEFI, que significa Matriz de Evaluación de Factores Internos, es una herramienta de análisis estratégico que se utiliza para evaluar la información interna de una empresa. Su propósito principal es realizar una auditoría interna para identificar las Fortalezas y Debilidades de la organización. A través de la MEFI, se busca comprender cómo los factores internos afectan el desarrollo y la dirección de la empresa, lo que permite diseñar e implementar estrategias que se adapten a la situación interna de la organización.

Tabla 4

Matriz de Evaluación de Riesgos de Factores internos de los hoteles en Bucaramanga

| MATRIZ MEFI | | | |
|--|-------------|----------------------|--------------|
| MEFI | | | |
| | PESO | CLASIFICACION | TOTAL |
| FORTALEZAS | | | |
| Innovación | 0,10 | 4 | 0,4 |
| Capacidad de atraer nuevos clientes | 0,08 | 4 | 0,32 |
| Conocimientos del sector | 0,15 | 3 | 0,45 |
| Procesos de calidad y Buen Servicio | 0,25 | 3 | 0,75 |
| Servicio al Cliente de alta calidad | 0,10 | 4 | 0,4 |
| SUBTOTALES | 0,68 | | |
| TOTAL, FORTALEZAS | | | 2,32 |
| DEBILIDADES | PESO | CLASIFICACION | TOTAL |
| Salarios bajos | 0,25 | 2 | 0,5 |
| Equipamiento insuficiente para capacidad total | 0,06 | 1 | 0,06 |
| Capacitación para emergencias deficientes | 0,05 | 1 | 0,05 |
| Pocos recursos para dificultades Globales | 0,05 | 2 | 0,1 |

| | | |
|----------------------------|-------------|-------------|
| SUBTOTALES | 0,41 | |
| TOTAL, DEBILIDADES | | 0,71 |
| TOTAL, PESO VALORES | 1,09 | |
| TOTAL, MEFI | | 3,03 |

Nota: Este cuadro es de autoría propia y en el podemos ver las debilidades y fortalezas principales de los hoteles en Bucaramanga

A partir del análisis MEFI podemos llegar a la conclusión de que a pesar de las adversidades que les trajo la pandemia, como enfrentarse a la poca capacidad de que tenían los Hoteles para una emergencia mundial y poca capacidad para mantener a tantas personas por tanto tiempo de más en los hoteles por causa de los cierres, tras todo esto el sector hotelero logro mantener una suma total del matiz MEFI de sus fortalezas y debilidades 3.03, lo que indica que a pesar de las dificultades lograron mantener una buena estrategia para mantenerse a flote en las dificultades.

Direccionamiento Estratégico

Análisis DOFA

Tabla 5

Industria Hotelera en Tiempos de Pandemia – Análisis FODA

| Fortalezas | Oportunidades |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Buena reputación de algunos hoteles en cuanto a calidad de servicio. • Posibilidad de adaptar los servicios y protocolos de seguridad a las nuevas necesidades de los clientes. • Capacidad de ofrecer promociones y descuentos para atraer a los turistas locales. | <p>Aprovechar la reactivación del turismo interno una vez que se levanten las restricciones.</p> <p>Implementar estrategias de marketing digital para llegar a nuevos segmentos de mercado.</p> <p>Diversificar los servicios ofrecidos para adaptarse a las nuevas preferencias de los viajeros postpandemia.</p> |
| Debilidades | Amenazas |

| | |
|--|---|
| <p>Dependencia excesiva de turistas internacionales que se vio afectada por las restricciones de viaje.</p> <p>Falta de preparación previa en términos de protocolos de salud y seguridad para enfrentar una crisis como la pandemia.</p> <p>Posible falta de liquidez para mantener operaciones en tiempos de baja ocupación.</p> | <p>Cambios en las preferencias de los viajeros que pueden preferir opciones de hospedaje alternativas, como alquileres vacacionales.</p> <p>Posible aumento de la competencia entre hoteles por atraer a los pocos turistas que están viajando.</p> <p>Incertidumbre en cuanto a la duración y alcance de la pandemia, lo que dificulta la planificación a largo plazo.</p> |
|--|---|

Nota: Este cuadro es de autoría propia y en el podemos ver las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas principales de los hoteles en Bucaramanga

ANALISIS DEL DOFA

podemos ver que la industria hotelera enfrento desafíos significativos en tiempos de pandemia, pero también presento oportunidades para adaptarse y crecer en un entorno cambiante. Es crucial que los hoteles aprovechen sus fortalezas, como la reputación y la capacidad de adaptación, para enfrentar las amenazas, como la competencia y la incertidumbre. La diversificación de servicios, el enfoque en el turismo interno y la implementación de estrategias innovadoras fueron clave para superar las debilidades y mitigar las amenazas.

Conclusiones

Este trabajo analiza el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector hotelero en Bucaramanga, Colombia, y las estrategias implementadas para sobrevivir y lograr la sostenibilidad. Destaca cómo los hoteles de Bucaramanga se adaptaron a través de inversión en tecnología, prácticas de sostenibilidad y cumplimiento de normas sanitarias. El estudio también enfatiza los cambios en la cadena de valor para garantizar la seguridad de los huéspedes y la eficiencia operativa.

Apartir del análisis documental realizado en este trabajo logramos llegar a la conclusión de que el sector hotelero en Bucaramanga prevaleció gracias a su manera de adaptarse rápidamente a las circunstancias que se desarrollaron durante la pandemia del Covid 19, ya que con las estrategias administrativas que implementaron fueron lo suficientemente eficaces para las adversidades que se llevaron a cabo.

Finalmente, con este trabajo nos dimos cuenta de que las estrategias más utilizadas por el sector fueron adaptarse a las nuevas tecnologías, flexibilizar los agendamientos y buscar formas de colaboraciones para atraer más huéspedes.

Recomendaciones

Es importante seguir investigando para aclarar los avances de los hoteles en nuestra ciudad, ya que es una excelente manera de actualizarnos sobre el sector, estar al tanto de las evoluciones y estrategias desarrolladas por este.

Esto también permitirá identificar oportunidades de mejora, implementar nuevas estrategias y mantener la competitividad en el mercado hotelero junto con un interés en el pasado de la historia de ella.

Por lo tanto, recomendamos no olvidar el pasado de nuestra ciudad dado que como administradores necesitamos ver el pasado para saber cómo sería la mejor manera de administrar las empresas del futuro.

Referencias

Porto, J. P., & Gardey, A. (2018, May 30). Impacto económico. Definición. De; Definiciones.

<https://definicion.de/impacto-economico/>

Pospandemia. (2021, August 8). DiccET. <https://diccet.com/2021/08/08/pospandemia/> Tafur,

M. (2022, October 7). El sector hotelero y hacia dónde se dirige. BEONx.

<https://www.beonx.com/es/knowledge/articles/el-sector-hotelero-y-hacia-donde-se-dirige/>

Rae.Es. Retrieved January 25, 2024, from

<https://www.rae.es/diccionario-lengua-espanola-rae-buscadors/google>

Rae.Es. Retrieved January 25, 2024, from <https://dle.rae.es>

Decreto 806 de 2020 - Gestor Normativo. (n.d.). Gov.co. Retrieved January 31, 2024, from

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127580>

Díaz Soto, C. M. (2021). Análisis de las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la covid-19 durante la fase de pandemia. *Turismo y sociedad*, 29, 183–199. <https://doi.org/10.18601/01207555.n29.08>

Hosteltur. (n.d.). Como el covid 19 ha afectado al sector hotelero y perspectiva para el nuevo año. Hosteltur: Toda la información de turismo. Retrieved January 31, 2024, from https://www.hosteltur.com/comunidad/005020_como-el-covid-19-ha-afectado-al-sector-hotelero-y-perspectiva-para-el-nuevo-ano.html.

Riaño, N. C. (n.d.). Estos son algunos de los efectos económicos que ha dejado el covid-19 en Colombia. *Diario La República*. Retrieved January 31, 2024, from <https://www.larepublica.co/especiales/encuesta-empresarial-2021-i/estos-son-algunos-de-losefectos-economicos-que-ha-dejado-el-covid-19-en-colombia-3125811>

"Bucaramanga supera el 77% de ocupación hotelera." 20 Julio. 2022, <https://www.bucaramanga.gov.co/noticias/bucaramanga-supera-el-77-de-ocupacion-hotelera/>.

"Hoteles en Bucaramanga, Santander - Tu Hotel en Centraldereservas.com." <https://www.centraldereservas.com/hoteles/colombia/santander/bucaramanga>.

"LOS 10 MEJORES hoteles en Bucaramanga (con precios desde ... - Tripadvisor." https://www.tripadvisor.co/Hotels-g297474-Bucaramanga_Santander_Department-Hotels.html.

"Observatorio-Investigaciones – Instituto Municipal de Empleo ... - IMEBU." <https://imebu.gov.co/web4/observatorio-investigaciones/>.

"Universidad Externado de Colombia: Inicio - Metabiblioteca." <https://bdigital.uexternado.edu.co/>.

Gisela Pinargote, K., Montenegro. (2020). *El Covid-19 y su impacto económico en las empresas* [Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador].

[https://www.researchgate.net/publication/356890942_El_covid-](https://www.researchgate.net/publication/356890942_El_covid-19_y_su_impacto_economico_en_las_empresas_hoteleras_de_Manta-Ecuador)

[19_y_su_impacto_economico_en_las_empresas_hoteleras_de_Manta-Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/356890942_El_covid-19_y_su_impacto_economico_en_las_empresas_hoteleras_de_Manta-Ecuador)

Arias-Olmos, E. L., Montes-Guerra, M. I., & Castro-Ríos, G. A. (2022). Evaluación de los factores estratégicos del sector hotelero en la provincia de Sabana Centro, Colombia.

Revista Investigaciones Turísticas, 23, 339. <https://doi.org/10.14198/inturi2022.23.15>

de Magíster en Administración, T. de I. P. P. O. al G. A. (s/f). “PLAN ESTRATÉGICO

2020-2024 PARA EL HOTEL PRESIDENTE”. Edu.pe. Recuperado el 12 de marzo

de 2024, de

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2953/AlarconMarco_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1

Murcia, J. D. (2023, 25 mayo). Sector turismo contribuyó a 2,1% al PIB en 2022, con un gasto total de \$40,2 billones. *Diario la República*.

<https://www.larepublica.co/economia/sector-turismo-contribuyo-a-2-1-al-pib-en-2022-con-un-gasto-total-de-40-2-billones-3622933>

Marulanda-Valencia, F. Á., Arango Muñoz, D. G., & Restrepo Montes, J. A. (2021). La gestión estratégica en tiempos de Covid-19: una mirada desde el sector turístico - subsector de alojamiento. *Universidad & Empresa*, 23(41).

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10376>

por, P. (s/f). PLAN ESTRATEGICO DE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOTEL SAN SILVESTRE DE BARRANCABERMEJA, SANTANDER 2020-2024. Edu.co.

Recuperado el 12 de marzo de 2024, de Bibliografía

Arias-Olmos, E. L., Montes-Guerra, M. I., & Castro-Ríos, G. A. (2022). Evaluación de los factores estratégicos del sector hotelero en la provincia de Sabana Centro, Colombia.

Revista Investigaciones Turísticas, 23, 339. <https://doi.org/10.14198/inturi2022.23.15>

Comenzando por el sector turístico en general es remarcable que el turismo como fenómeno social y como actividad económica es, Años, D. H. U., & la que: U. R. A. P. D. Q. A. el S. T. E. V. U. E. de D. y. C. D. en. (s/f). 1. El turismo: concepto y clasificación.

Tdx.cat. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>

de Magíster en Administración, T. de I. P. P. O. al G. A. (s/f). “PLAN ESTRATÉGICO

2020-2024 PARA EL HOTEL PRESIDENTE”. Edu.pe. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2953/AlarconMarco_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1

López, M. N. (2019, febrero 5). Historia del hotelaría: el origen de los hoteles. Campus Training. <https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/>

Sector hotelero: de vuelta a los niveles pre-pandemia en 2023. (2021, agosto).

<https://investigaciones.corficolombiana.com/documents/38211/0/Sector%20hotelero%20de%20vuelta%20a%20los%20niveles%20pre-pandemia%20en%202023.pdf/48effed4-bde6-bf5a-6131-1fa87ff599c0>

Marulanda-Valencia, F. Á., Arango Muñoz, D. G., & Restrepo Montes, J. A. (2021).

La gestión estratégica en tiempos de Covid-19: una mirada desde el sector turístico - subsector de alojamiento. Universidad & Empresa, 23(41).

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10376>

Omnitec Systems S. L, & OMNITEC. (s/f). Los 5 cambios fundamentales de la hotelería en los últimos 20 años. Omnitecsystems.es. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://www.omnitecsystems.es/omni/blog/cambios-fundamentales-hotel-ultimas-decadas>

por: P. (s/f). PLAN ESTRATEGICO DE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOTEL SAN SILVESTRE DE BARRANCABERMEJA, SANTANDER 2020-2024. Edu.co. - Recuperado el 12 de marzo de 2024, de https://repository.unab.edu.co/bitstream/20.500.12749/7350/1/2020_Tesis_Maria_Isabel_Arcila_Rojas.pdf

ALOJAMIENTO y HOSPEDAJE: GUÍA LEGAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS. (2022, septiembre). www.mincit.gov.co.

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/guias-legales-de-los-prestadores-de-servicios-turi/28-09-2022-guia-pst-alojamiento-sept2022.aspx>

"Inicio | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo."

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/inicio>.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/67989-estudio-economico-America>.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/67989-estudio-economico-america-latina-caribe-2023-financiamiento-transicion>

Porto, J. P., & Gardey, A. (2021, 26 octubre). *Impacto económico - Qué es, ejemplos, definición y concepto.* Definición.de. <https://definicion.de/impacto-economico/>

Porto, J. P., & Merino, M. (2023, 8 mayo). *Pandemia - Qué es, ejemplos, definición y concepto.* Definición.de. <https://definicion.de/pandemia/>

Medidas frente a la pandemia COVID-19. (s. f.). MINSALUD GOV.

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Documentos-Administrativos-covid-19.aspx>

colaboradores de Wikipedia. (2024a, abril 2). *Bucaramanga*. Wikipedia, la Enciclopedia Libre. <https://es.wikipedia.org/wiki/Bucaramanga>

colaboradores de Wikipedia. (2024b, abril 3). *Desempleo - Wikipedia, la enciclopedia libre*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Desempleo>

Competitivo, M. (s. f.). *Aspectos básicos sobre la competitividad*. gob.mx.

<https://www.gob.mx/se/mexicocompetitivo/es/articulos/aspectos-basicos-sobre-la-competitividad?idiom=#:~:text=1.,empresas%20que%20realizan%20la%20actividad>.

de Colombia, M. de S. y. P. S. (n.d.). *Medidas frente a la pandemia COVID-19*.

Gov.co. Retrieved April 6, 2024, from

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Documentos-Administrativos-covid-19.aspx>

Enfermedad por coronavirus (COVID-19): afección posterior a la COVID-19. (s. f.).

[https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-\(covid-19\)-post-covid-19-condition](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-(covid-19)-post-covid-19-condition)

World Health Organization: WHO. (2020, 29 marzo). *Vías de transmisión del virus de la COVID-19: repercusiones para las recomendaciones relativas a las precauciones en*

materia de prevención y control de las infecciones. [https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-](https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations)

[implications-for-ipc-precaution-recommendations](https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations)

Jáuregui, A. (2021b, octubre 6). *Economía. Definición y principales áreas de estudio*

• *gestiopolis*. Gestipolis. <https://www.gestiopolis.com/economia-definicion-y-principales-areas-de-estudio/>

