

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15
			VERSIÓN	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			
			FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

**RESUMEN TRABAJO DE
GRADO**

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): WILLIAM ALONSO APELLIDOS: PATIÑO SUAREZ

NOMBRE(S): KAREN STEFANNY APELLIDOS: CABALLERO GONZALEZ

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FANNY YURLEY APELLIDOS: HERNANDEZ VILLAMIZAR

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ESTRATEGIAS DE DESARROLLO PARA ENFRENTAR EL IMPACTO SOCIECONOMICO POR EL EFECTO DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO DE LA FRONTERA COLOMBOVENEZOLANA

La pandemia del Covid 19 ha generado múltiples consecuencias a nivel mundial, las incalculables pérdidas de vidas humanas, el deterioro de la economía para los diferentes sectores y afecciones a la salud de las personas, son algunas de ellas. El presente proyecto investigativo tiene como objetivo diseñar estrategias que puedan enfrentar el impacto socioeconómico causado por la pandemia Covid 19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana. Se realizó un diagnóstico inicial mediante la aplicación de una encuesta que permitió conocer el estado en el que se encontraban las empresas y como fue la afectación en materia empresarial, económica y las implementaciones preventivas para evitar la propagación del virus. Así mismo, se analizaron los resultados obtenidos y mediante el desarrollo de las herramientas DOFA y PESTEL se identificaron los factores internos y externos que afectan a las empresas. Por último, se llevó a cabo el diseño y valoración de las estrategias que ayudarían a las empresas del sector terciario a enfrentar las dificultades y los impactos negativos que ha ocasionado la pandemia y así, puedan llevar a cabo una reactivación segura en el desarrollo de sus actividades económicas.

PALABRAS CLAVES: Pandemia; Impacto socioeconómico; Frontera colombo-venezolana

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 146 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

ESTRATEGIAS DE DESARROLLO PARA ENFRENTAR EL IMPACTO
SOCIOECONÓMICO POR EL EFECTO DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO DE LA FRONTERA COLOMBO-VENEZOLANA

WILLIAM ALONSO PATIÑO SUAREZ

KAREN STEFANNY CABALLERO GONZALEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CUCUTA

2021

ESTRATEGIAS DE DESARROLLO PARA ENFRENTAR EL IMPACTO
SOCIOECONÓMICO POR EL EFECTO DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO DE LA FRONTERA COLOMBO-VENEZOLANA

WILLIAM ALONSO PATIÑO SUAREZ

KAREN STEFANNY CABALLERO GONZALEZ

Tesis de Grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Director(a): ING. FANNY YURLEY HERNANDEZ VILLAMIZAR

Co-director(a): ING GAUDY CAROLINA PRADA BOTIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CUCUTA

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 08 de Octubre, 2021
HORA: 08:00 a.m.
LUGAR: GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: " ESTRATEGIAS DE DESARROLLO PARA ENFRENTAR EL IMPACTO SOCIECONOMICO POR EL EFECTO DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO DE LA FRONTERA COLOMBOVENEZOLANA."

JURADOS: JESSICA JOHANNA MORA ROMERO
ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS.

DIRECTOR: FANNY YURLEY HERNANDEZ

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO LETRA	CALIFICACIÓN	NÚMERO
WILLIAM ALONSO PATIÑO SUAREZ	1192114	cuatro, dos	4,2
KAREN STEFANNY CABALLERO GONZALEZ	1192125	cuatro, dos	4,2

APROBADA

JESSICA JOHANNA MORA ROMERO

ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA

Director Plan de Estudios

Ingeniería Industrial

Magda M.

Tabla de Contenido

Introducción	15
1. El problema	17
1.1. Título	17
1.2. Planteamiento del Problema	17
1.3. Formulación del Problema	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Justificación a nivel sectorial	19
1.4.2. Justificación a nivel del estudiante	21
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo General	21
1.5.2. Objetivos Específicos	22
1.6. Alcance y Limitaciones	22
1.6.1. Alcance	22
1.6.2. Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1. Antecedentes	24
2.2. Marco Teórico	26
2.2.1. Matriz FODA	26
2.2.2. Administración estratégica	29

2.2.3.	Ventaja Competitiva	30
2.2.4.	Cambio Organizacional	31
2.3.	Marco Legal	32
2.3.1.	Resolución 666	32
2.3.2.	Decreto 772. (Ministerio de comercio, industria y turismo, 2020)	33
2.3.3.	Decreto 557. (Ministerio de comercio, Decreto 557, 2020)	33
2.3.4.	Decreto 579. (Ministerio de vivienda, 2020)	33
2.4.	Marco Contextual	34
2.5.	Marco Conceptual	36
3.	Desarrollo Metodológico	38
3.1.	Tipo de Investigación	38
3.2.	Población y Muestra	38
3.2.1.	Población	38
3.2.2.	Muestra	39
3.3.	Instrumentos Para La Recolección De Datos	40
3.3.1.	Fuentes Primarias	40
3.3.2.	Fuentes Secundarias	40
3.3.3.	Análisis De La Información	41
4.	Resultados y análisis	42

4.1. Diagnóstico del impacto socioeconómico causado por la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana.	42
4.1.1. Identificación empresarial	44
4.1.2. Repercusiones económicas	60
4.1.3. Medidas de prevención y protección	75
4.2. Identificación de las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana, debido a la pandemia Covid-19.	108
4.2.1. Análisis al sector hotelero	109
4.2.2. Análisis del sector inmobiliario	112
4.2.3. Análisis al sector de restaurantes – bares.	115
4.2.4. Análisis PESTEL.	119
4.3. Estrategias que puedan afrontar el impacto socioeconómico generado por la pandemia COVID19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana.	124
4.3.1. Valoración de estrategias	129
5. Conclusiones	132
6. Recomendaciones	134
Bibliografía	135
Anexos	139

Lista de Figuras

Figura 1 Factores para el diseño de la matriz FODA (Thompson & Strikland, 1998)	28
Figura 2 Modelo de organización	30
Figura 3 Fases del cambio organizacional	32
Figura 4 Número de empresas por sector	35
Figura 5 Cantidad Total de Empresas por Actividad	38
Figura 6 Análisis general de cómo se encuentra definida la empresa	44
Figura 7 Análisis específico de cómo se encuentra definida la empresa	44
Figura 8 actividad a la que se dedica la empresa	45
Figura 9 Análisis general del estrato socioeconómico donde se ubica la empresa	46
Figura 10 Análisis específico del estrato socioeconómico donde se ubica la empresa	46
Figura 11 Análisis general de la naturaleza jurídica de la empresa	47
Figura 12 Análisis específico de la naturaleza jurídica de la empresa	48
Figura 13 Análisis general cantidad de trabajadores antes de la emergencia del covid-19	49
Figura 14 Análisis específico cantidad de trabajadores antes de la emergencia sanitaria del covid-19	49
Figura 15 Análisis general de los trabajadores vinculados actualmente	50
Figura 16 Análisis específico de los trabajadores vinculados actualmente	51
Figura 17 Análisis general tipo de vinculación laboral	52
Figura 18 Análisis específico tipo de vinculación laboral	52
Figura 19 Análisis general tipo de afiliación al sistema de seguridad social	53
Figura 20 Análisis específico tipo de afiliación al sistema de seguridad social	54
Figura 21 Análisis general están definidas las funciones a realizar en la empresa	55

Figura 22	Análisis específico están definidas las funciones a realizar en la empresa	55
Figura 23	Análisis general modalidad de trabajo implementado	56
Figura 24	Análisis específico modalidad de trabajo implementado	57
Figura 25	Análisis general de la productividad por teletrabajo	58
Figura 26	Análisis general cambios en las prácticas de trabajo	59
Figura 27	Análisis general medidas implementadas para continuar con el funcionamiento	60
Figura 28	Análisis específico medidas implementadas para continuar con el funcionamiento	61
Figura 29	Análisis general medidas para evitar el incumplimiento del pago de nomina	62
Figura 30	Análisis específico medidas para evitar el incumplimiento del pago de nomina	63
Figura 31	Análisis general reducción de beneficios o bonificaciones a los trabajadores	64
Figura 32	Análisis específico reducción de beneficios o bonificaciones a los trabajadores	64
Figura 33	Análisis general porcentaje de afectación de los ingresos	65
Figura 34	Análisis específico porcentaje de afectación de los ingresos	66
Figura 35	Análisis general reducción del valor de los servicios	67
Figura 36	Análisis específico reducción del valor de los servicios	67
Figura 37	Análisis general ayudas recibidas por parte del gobierno nacional	68
Figura 38	Análisis específico ayudas recibidas por parte del gobierno nacional	69
Figura 39	Análisis general tipos de ayudas económicas	70
Figura 40	Análisis específico tipos de ayudas económicas	71
Figura 41	Análisis general recuperación económica	72
Figura 42	Análisis específico recuperación económica	72
Figura 43	Análisis general tasa de ocupación actividad de hotelería	73
Figura 44	Análisis general incremento del presupuesto de funcionamiento	74

Figura 45 Análisis específico incremento del presupuesto de funcionamiento	74
Figura 46 Análisis general vulnerabilidad de la empresa ante la pandemia	75
Figura 47 Análisis específico vulnerabilidad de la empresa ante la pandemia	76
Figura 48 Análisis general riesgos de los trabajadores	77
Figura 49 Análisis específico riesgos de los trabajadores	77
Figura 50 Análisis general planes de respuesta a posibles casos positivos	78
Figura 51 Análisis específico planes de respuesta a posibles casos positivos	79
Figura 52 Análisis general medidas administrativas adoptadas en la pandemia	80
Figura 53 Análisis específico medidas administrativas adoptadas en la pandemia	81
Figura 54 Análisis general Medidas de ingeniería adoptadas por la pandemia	82
Figura 55 Análisis específico Medidas de ingeniería adoptadas por la pandemia	83
Figura 56 Análisis general forma de traslado de los trabajadores	84
Figura 57 Análisis general forma de traslado de los trabajadores	85
Figura 58 Análisis general recursos para la implementación de protocolo de bioseguridad	86
Figura 59 Análisis específico recursos para la implementación de protocolo de bioseguridad	86
Figura 60 Análisis general registro de protocolo de bioseguridad al ente territorial	87
Figura 61 Análisis específico registro de protocolo de bioseguridad al ente territorial	88
Figura 62 Análisis general aprobación de los protocolos de bioseguridad	89
Figura 63 Análisis específico aprobación de los protocolos de bioseguridad	89
Figura 64 Análisis general uso de los protocolos de bioseguridad	90
Figura 65 Análisis específico uso de los protocolos de bioseguridad	90
Figura 66 Análisis general uso de bitácora para el seguimiento del estado de salud	91
Figura 67 Análisis específico uso de bitácora para el seguimiento del estado de salud	91

Figura 68 Análisis general capacitaciones de prevención	92
Figura 69 Análisis específico capacitaciones de prevención	93
Figura 70 Análisis general medidas contra el contagio positivo de algún trabajador	94
Figura 71 Análisis específico medidas contra el contagio positivo de algún trabajador	94
Figura 72 Análisis general seguimiento de los casos positivos	95
Figura 73 Análisis específico seguimiento de los casos positivos	96
Figura 74 Análisis general implementación de un programa epidemiológico	97
Figura 75 Análisis específico implementación de un programa epidemiológico	97
Figura 76 Análisis general solicitud a la ARL para implementar el programa epidemiológico	98
Figura 77 Análisis específico solicitud a la ARL para implementar el programa epidemiológico	98
Figura 78 Análisis general dotación necesaria de elementos de protección	99
Figura 79 Análisis específico dotación necesaria de elementos de protección	99
Figura 80 Análisis general elementos de protección	100
Figura 81 Análisis específico elementos de protección	101
Figura 82 Análisis general cambio de los elementos de protección	102
Figura 83 Análisis general capacitaciones sobre el buen uso de los elementos	103
Figura 84 Análisis específico sobre el buen uso de los elementos	104
Figura 85 Análisis general acompañamiento psicosocial a los trabajadores	105
Figura 86 Análisis específico acompañamiento psicosocial a los trabajadores	106
Figura 87 Análisis PESTEL	121
Figura 88 Valoración de las estrategias	130

Lista de Tablas

Tabla 1 Tamaño de empresas	108
Tabla 2 Analisis FODA empresas de hoteleria parte 1	109
Tabla 3 Analisis FODA empresas de hoteleria parte 2	110
Tabla 4 Analisis FODA empresas inmobiliarias parte 1	112
Tabla 5 Analisis FODA empresas inmobiliarias parte 2	113
Tabla 6 Analisis FODA empresas restaurantes – bares parte 1	116
Tabla 7 Analisis FODA empresas restaurantes – bares parte 2	117
Tabla 8 Estrategias que se pueden aplicar	125

Lista de ecuaciones

Ecuación 1 Muestra actividad de Inmobiliaria	39
Ecuación 2 Muestra actividad Hotelería	39
Ecuación 3 Muestra actividad Restaurantes-bares	39

Lista de anexos

Anexo 1. Encuesta de diagnostico

139

Introducción

Actualmente la economía mundial atraviesa una crisis sanitaria, económica y humanitaria ocasionada por la pandemia Covid-19 que se ha extendido por todos los países dejando incalculables pérdidas. A pesar de que los gobiernos han realizado esfuerzos para lograr reactivar la economía fomentando el uso de plataformas tecnológicas y de comercio electrónico, se ha logrado evidenciar que estas medidas no son suficientes para aumentar los niveles de eficiencia de los mercados y por tanto no permiten impulsar de una manera gradual el comercio. (Cepal , 2020)

Colombia no ha sido la excepción a esta problemática, donde debido a la pandemia se evidencia una afectación en gran medida para el sector económico, Por tal motivo Son muchas las empresas que no pueden desarrollar sus actividades comerciales o que se han visto obligadas a frenar su producción debido a la poca demanda, como consecuencia se tiene un impacto negativo en el mercado laboral aumentando en gran medida el desempleo, también en la caída de las exportaciones e importaciones de bienes que no son considerados dentro de los bienes de primera necesidad, pero si tienen una relación directa con el PIB. (Camara de comercio de Cúcuta, 2020)

En el caso de la región fronteriza de Cúcuta, esta no se aleja de la difícil situación que vive el país y a esto sumándole que es una de las ciudades que encabeza la lista de informalidad y desempleo, según el Índice de Precios al Consumidor (IPC) antes que se presentara la pandemia Cúcuta superaba la tasa nacional con 2,98%, y una tasa de desempleo de 19,8% para el periodo de enero a marzo del año 2020, en cuanto al comercio internacional, las exportaciones mostraron una disminución de 13%, también para las importaciones del departamento se mostró una caída más pronunciada del 28% a finales de febrero del año 2020, esto en comparación al mismo periodo con el año anterior. Actualmente en la ciudad de Cúcuta, los sectores que más se han visto afectado son los de comercio y servicios, ya que según un estudio realizado por la cámara de comercio, el

61% de los empresarios de la región comunican haber cesado sus actividades completamente, así como la disminución de su nómina en hasta más de un 50%. Por tal motivo los empresarios de la ciudad deberán optar por cambiar sus estrategias y apostarle a la innovación para seguir operando y lograr recuperarse. (Observatorio Económico, 2020)

El presente proyecto tiene como objetivo principal el diseñar estrategias de desarrollo para enfrentar el impacto socioeconómico por el efecto del Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana, utilizando como herramienta de diagnóstico una encuesta aplicada específicamente a las actividades económicas de hotelería, inmobiliarias y restaurantes bares, instrumento que nos permitirá conocer la situación de cómo se encuentran las empresas del sector en materia empresarial, económica y que medidas han implementado para contrarrestar los efectos de la pandemia. Así mismo se desarrollara un análisis donde se identifiquen las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y amenazas, con la finalidad de diseñar las estrategias necesarias que permitan mitigar el impacto negativo que dejado la pandemia y contribuir con la reactivación progresiva del sector terciario.

1. El problema

1.1. Título

Estrategias de Desarrollo para Enfrentar el Impacto Socioeconómico por el Efecto del Covid-19 en las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Terciario de la Frontera Colombo-Venezolana

1.2. Planteamiento del Problema

Lo que conocemos del coronavirus es que son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves en el ser humano. El nuevo coronavirus es conocido con el nombre de 2019-nCoV o Covid-19, el cual se conoció gracias a la notificación realizada por un brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019 según un informe de la OPS.

Desde el inicio del primer brote en Wuhan este virus se ha propagado a una escala exponencial a nivel internacional ocasionando aumentos en el número de casos y víctimas mortales. Tras la llegada a los diferentes países de este nuevo virus Covid-19, estos han determinado por tomar una serie de políticas y medidas especiales para así salvaguardar a sus habitantes del brote, evitando contagios y muertes por causa de este virus. En el caso de Colombia se presenta una creciente en el número de contagios y víctimas teniendo como principal zona afectada la ciudad de Bogotá. Como una respuesta a ello, el gobierno nacional ha implementado desarrollar una serie de medidas restrictivas para toda la población. Dichas medidas no tienen precedentes en el país y se diseñaron con la aspiración de proteger y mitigar la propagación en lo más mínimo posible (Botero & Montañez , 2020). Debido a que el gobierno ha establecido periodos de cuarentena lo cual tiene un impacto directo en el gasto de los hogares y por tal motivo se reduce las decisiones de consumo, estos periodos de cuarentena han producido un estancamiento de la actividad económica del país debido a que se han tomado medidas restrictivas de movilidad, que han afectado en gran medida a

las actividades del sector terciario como lo son hotelería, turismo y actividades de consumo al aire libre o en sitios públicos. Después de que en el año 2020 se registrara una caída en el PIB de 8,3% Se espera que para el año 2021 en un escenario moderado la economía colombiana cierre con una tasa de crecimiento del PIB del 3,5% y en una proyección al año 2022 este logre cerrar con un incremento de 3,7% (Pereira, Jeans, Garda, & Gonzalez, 2020) El gobierno nacional con el objetivo de afrontar este panorama económico tan complejo, ha desarrollado e implementado una serie de medidas y ayudas como el subsidio del pago del salario mínimo de nómina y exenciones tributarias, las cuales están dirigidas a las empresas para que estas puedan subsanar el impacto negativo generado por la pandemia.

El sector terciario es uno de los sectores más desarrollados del país debido a que según cifras del departamento nacional de estadística (DANE) alberga más del 80% de la fuerza laboral del país, durante el año 2019 el crecimiento del producto interno bruto PIB fue de 3,1% siendo las actividades como el comercio, servicio de restaurantes, actividades financieras y administración pública las que más contribuyeron a este crecimiento (Observatorio Económico, 2020).

La frontera colombo-venezolana se caracteriza por tener una extensión superior a los 2.200 Km y se considera uno de los límites fronterizos de mayor fluidez de América Latina. Su dinámica local se agrupa en las ciudades de Cúcuta, Ureña y San Antonio como ejes urbanos del flujo comercial de una zona que se caracteriza por una tener una intensa interacción. (Aguilar, 2008) Para los efectos del desarrollo de este proyecto usaremos el concepto de frontera colombo-venezolana para hacer referencia a la ciudad de Cúcuta, capital del departamento de Norte de Santander.

En materia económica el sector que tiene mayor participación en el PIB de Norte de Santander es administración pública, educación y salud con un 24,2%, seguido del sector comercio y

servicios con el 18,9%, esto según cifras del observatorio económico de Cúcuta en el año 2018. Así mismo Se debe tener en cuenta que la ciudad de Cúcuta, alberga el 75% del tejido empresarial de la región, los cuales se han visto perjudicados por el cese total o temporal de actividades debido a las medidas implementadas por el Gobierno nacional y alcaldía municipal buscando frenar la curva de contagio del virus. (Observatorio Económico, 2020) Teniendo en cuenta que el departamento de Norte de Santander y específicamente la ciudad de Cúcuta fue afectada fuertemente en lo social y económico por la pandemia Covid-19 en los sectores predominantes como el comercio y servicios este proyecto busca establecer ¿Cuáles son las estrategias que podrían enfrentar el impacto socioeconómico generado por la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana?

1.3. Formulación del Problema

¿Cuáles son las estrategias que podrían enfrentar el impacto socioeconómico generado por la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación a nivel sectorial. Con el incremento exponencial del número de casos de contagio y muertes en el país debido a la pandemia del Covid-19, es de vital importancia para las regiones que sus habitantes puedan mantener un cuidado especial y riguroso para apoyar a que estos números disminuyan y así lograr una reactivación económica progresiva en el país. En el caso de la ciudad de Cúcuta en la cual se están desarrollando y aplicando una serie de estrategias y medidas en conjunto con el gobierno nacional como la implementación de plataformas virtuales, exenciones en pagos tributarios y plazos de gracia para créditos, con las cuales se tiene por objetivo mitigar el impacto económico de esta pandemia en los diferentes sectores económicos de la región

haciendo énfasis en el sector de la salud y de servicios.

El departamento Norte de Santander tiene como ciudad capital a Cúcuta que hace un tiempo atrás ha convivido con una problemática de migración a causa de las diferentes situaciones y dificultades que existen en el vecino país de Venezuela, ello trajo consigo el aumento en la informalidad y una subida impetuosa en la cifra de desempleo que en el año 2019 llegó a estar en un 14,5% según el DANE. Por consiguiente las consecuencias que esta pandemia ha generado para la ciudad han sido devastadoras, debido al estancamiento económico que vivió la ciudad a causa de los cierres temporales y en los casos más severos, cierres totales de algunas empresas generando así más desempleo y grandes pérdidas económicas.

Teniendo en cuenta que en la región no existe una economía estable, que reina la informalidad y el desempleo, es importante medir el impacto de esta pandemia en los sectores cuya representación económica, laboral y social sean de gran importancia para el desarrollo de la ciudad. Durante el último trimestre del 2019 y partiendo de un análisis realizado por (Observatorio Económico, 2020) sobre los sectores con mayor participación en la generación de empleo en el área metropolitana de Cúcuta fueron comercio, hoteles y restaurantes con un 37%, servicios comunales, sociales y personales con un 19% e industria manufacturera con un 17%. Debido a que el sector servicios es un pilar fundamental para la economía de la región se tendrá en cuenta para el desarrollo de este proyecto las 3 actividades más representativas del sector las cuales son: hotelería, Inmobiliarias y restaurantes-bares, con el objetivo de diseñar estrategias sólidas que ayuden a mejorar estas dificultades socioeconómicas por las cuales atraviesa el sector y la ciudad.

1.4.2. Justificación a nivel del estudiante. Para el estudiante, con el objetivo de lograr un crecimiento en el ámbito académico, profesional y personal, enfatizando en un aprendizaje de calidad. El presente proyecto busca aplicar las capacidades, conocimientos y competencias adquiridas a lo largo de la línea académica. La aplicación de dichas aptitudes al estudio de la problemática que vive la ciudad debido a la pandemia Covid-19 permitirá diseñar estrategias que logren hacerle frente al impacto socio-económico negativo que ha traído esta pandemia para el sector terciario de la región fronteriza y así contribuir a la reactivación de la economía para lograr un mejor desarrollo de la ciudad y de la región.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General. Diseñar estrategias que permitan enfrentar el impacto socioeconómico generado por la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario haciendo énfasis en las actividades de hotelería, inmobiliarias y restaurantes-bares, de la frontera colombo-venezolana.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico del impacto socioeconómico causado por la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana.
- Identificar las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana, debido a la pandemia Covid-19.
- Proponer estrategias que puedan afrontar el impacto socioeconómico generado por la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana.

1.6. Alcance y Limitaciones

1.6.1. Alcance. El desarrollo de este proyecto pretende diseñar estrategias que sirvan como herramientas para enfrentar los efectos socioeconómicos derivados de la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario que se encuentren en la ciudad fronteriza de Cúcuta, las cuales estén registradas en la cámara de comercio de Cúcuta y que pertenezcan a los sectores de hotelería, restaurantes y actividades inmobiliarias. Se seleccionara un grupo de empresas que registren estas actividades para la realización de una encuesta que nos permita obtener un diagnóstico de la estructura empresarial, las medidas de prevención adoptadas por la pandemia, la inversión realizada para su operación después de los periodos de cuarentena y su situación socio-económica. De tal manera que la información recolectada nos sirva como base en el planteamiento de las estrategias que se definirán para impulsar y reactivar la economía de este de grupo de empresas.

1.6.2. Limitaciones. Teniendo en cuenta las medidas y protocolos de bioseguridad que se están adoptando actualmente en el municipio de Cúcuta por la pandemia Covid-19, una de las limitaciones que se podría presentar es no poder recolectar información de manera presencial, por lo que tendríamos que recurrir a realizar encuestas de manera electrónica, esto conllevaría a otra limitación que sería el tiempo en que las empresas demoren en responder la encuesta, ya que sin esta información se dificultaría el desarrollo del proyecto. Así mismo si las empresas del sector se encuentran en la implementación de planes piloto muchas de estas podrían no estar disponibles, lo que conllevaría a una disminución en la muestra para la aplicación de la encuesta de diagnóstico.

2. Marco Referencial

2.1. Antecedentes

(McKibbin & Sidorenko, 2006) Global Macroeconomic Consequences of Pandemic Influenza., (CAMA) Centre for Applied Macroeconomic Analysis, 2006. Este es un artículo de investigación realizada en Australian National University que tuvo como objetivo analizar las posibles implicaciones que produce el brote de la pandemia influenza en la economía, empleando diferentes escenarios según la experiencia y la historia según el desarrollo de estos brotes. Este Artículo aportara bases significativas que permitirán determinar datos y posibles alternativas implementadas anteriormente durante esta problemática.

(Hai, Zhao , Wang , & Gang Hou, 2003) The Short-Term Impact of SARS on the Chinese Economy, China 2003 El siguiente Artículo de investigación se desarrolló mediante el brote del síndrome respiratorio agudo severo (SARS) tenía como objetivo determinar el impacto económico de dicho virus y sus efectos en diferentes sectores de servicio en China. Realizaron una encuesta en Beijing donde arrojó como resultado que el sector económico más perjudicado fue el del turismo donde los ingresos por extranjeros disminuyeron en un 60% generando una pérdida aproximadamente de 16,8 dólares, así mismo se concluye que el virus actúa como un efecto multiplicador sobre la economía en china. Este artículo de investigación será de ayuda para determinar factores relevantes de cómo puede llegar a impactar el virus en un sector como el turismo teniendo en cuenta que este, hace parte del sector terciario al cual se desarrollara dicho proyecto.

(Montoya , 2015) El Virus del Ebola como Factor Desestabilizador., Instituto español de estudios estratégicos., España 2015 Este artículo de investigación presenta el impacto que ha tenido el virus del Ebola en la economía de África, muestra los diferentes esfuerzos realizados por

los entes para el tratamiento de la contingencia. De igual manera se realiza un análisis general por la región y sus diferentes sectores económicos determinando cuales fueron los afectados. Se concluyó la importancia de la inversión y un posible cambio en la comunidad internacional y organizaciones internacionales de la manera de actuar ante este tipo de problemática. El aporte de este artículo de investigación al proyecto es poder determinar qué acciones fueron implementadas en materia económica partiendo desde las organizaciones internacionales para mitigar el impacto de este virus, y conocer que factores se pasaron por alto ya que estos suelen causar la propagación del virus.

(Martinez & Bañon, 2020) Emprendimiento en épocas de crisis: Un análisis exploratorio de los efectos de la COVID-19., *Small Business International Review.*, universidad de Murcia España., 2020. Este trabajo se enfatizó en analizar cómo los emprendedores afrontaban la situación causada por el Covid-19 mediante la realización de un estudio cuantitativo el cual tenía una muestra de 236 españoles ubicados en la Región de Murcia. Los resultados demostraron cómo los emprendedores se han tenido que adaptar a estas nuevas coyunturas enfrentándose a desafíos como la digitalización, la falta de financiamiento, la disminución del capital humano o la percepción de nuevas oportunidades que se conviertan en negocios viables. Este proyecto demuestra la capacidad que tiene el ser humano a sobreponerse a las adversidades, nos permitirá identificar cuáles podrían ser las situaciones desfavorables presentadas debido a la pandemia y como se puede adaptar para poder emprender e innovar en tiempos de crisis económica.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Matriz FODA. Según (Ponce, 2007) describe la idea de Idalberto Chiavenato con respecto al análisis FODA como un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayudan a identificar los factores externos que deben ser previsto, y los factores internos que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro.

En la realización del proceso de planificación estratégica para una organización, con el objetivo de que el flujo de información siga un camino adecuado para poder optar por las decisiones correctas y efectivas se usan diferentes herramientas, una de las más sencillas y de gran utilidad es el análisis FODA. Ya que este resultado proyecta un análisis inmediato y además un diagnóstico preciso de la situación actual del entorno tanto interno y externo de la empresa; es de vital ayuda para los gerentes ya que permite tomar las mejores decisiones estratégicas.

FODA es una sigla que resume cuatro conceptos:

- Fortalezas ámbito interno
- Oportunidades ámbito externo
- Debilidades ámbito interno
- Amenazas ámbito externo

En este proceso se consideran factores como: económicos, políticos, sociales y culturales que representan las influencias externas a la empresa, pero que incurren en su ámbito interno.

Identificación de Fortalezas y Debilidades: Una fortaleza de la organización podría definirse como una función que ésta realiza de manera acertada, como son ciertas habilidades y capacidades del personal (McConkey, 1988) y según (Stevenson, 1976) También podría identificarse como

fortaleza a todos aquellos recursos valiosos y a la capacidad competitiva de la organización. Una debilidad se define como un factor que puede hacer vulnerable a la organización o aquella actividad que la empresa ejecuta de manera deficiente (Henry , 1980). Para (Porter, 1998), las fortalezas y oportunidades son, la agrupación de las capacidades y aptitudes de las organizaciones o empresas que logran ser competidoras, posicionar sus productos, las operaciones, costos, investigación, etc.

Identificación de Oportunidades y Amenazas: Las oportunidades constituyen aquellas actividades externas que no pueden ser controladas por la organización, pero que se pueden identificar como factores de crecimiento. La oportunidad en el ámbito organizacional es un factor de gran importancia puesto que, permite adaptar las diferentes estrategias de las organizaciones. Las amenazas son lo contrario de lo anterior, las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales.

En la figura 1 podemos observar algunos factores que influyen en la determinación de la matriz FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Capacidades fundamentales en áreas claves. Recursos financieros adecuados. Buena imagen de los compradores. Ser un reconocido líder en el mercado. Estrategias de las áreas funcionales bien ideadas. Acceso a economías de escala. Aislada (por lo menos hasta cierto grado) de las fuertes presiones competitivas. Propiedad de la tecnología. Ventajas en costos. Mejores campañas de publicidad. Habilidades para la innovación de productos. Dirección capaz. Posición ventajosa en la curva de experiencia. Mejor capacidad de fabricación. Habilidades tecnológicas superiores.	No hay una dirección estratégica clara. Instalaciones obsoletas. Rentabilidad inferior al promedio. Falta de oportunidad y talento gerencial. Seguimiento deficiente al implantar la estrategia. Abundancia de problemas operativos internos. Atraso en investigación y desarrollo. Línea de productos demasiado limitada. Débil imagen en el mercado. Débil red de distribución. Habilidades de mercadotecnia por debajo del promedio. Incapacidad de financiar los cambios necesarios en la estrategia. Costos unitarios generales más altos en relación con los competidores clave.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Atender a grupos adicionales de clientes. Ingresar en nuevos mercados o segmentos. Expandir la línea de productos para satisfacer una gama mayor de necesidades de los clientes. Diversificarse en productos relacionados. Integración vertical (hacia adelante o hacia atrás). Eliminación de barreras comerciales en mercados foráneos atractivos. Complacencia entre las compañías rivales. Crecimiento más rápido en el mercado.	Entrada de competidores foráneos con costos menores. Incremento en las ventas y productos sustitutos. Crecimiento más lento en el mercado. Cambios adversos en los tipos de cambio y políticas comerciales de gobiernos extranjeros. Requisitos reglamentarios costosos. Vulnerabilidad a la recesión y ciclo empresarial. Creciente poder de negociación de clientes o proveedores. Cambio en las necesidades y gustos de los compradores. Cambios demográficos adversos.

Figura 1 Factores para el diseño de la matriz FODA (Thompson & Strikland, 1998)

El éxito de la dirección es diseñar estrategias a partir de las que la organización realiza de la mejor manera, obviamente tratando de evitar las estrategias cuya probabilidad de éxito se encuentre en función de los pasivos competitivos (Wihelm, 1992) En este sentido el diseño de la matriz FODA nos permitirá entender más a profundidad aquellos factores que se manifestaron producto de la pandemia Covid-19 y que conllevaron a las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la frontera colombo-venezolana a tomar medidas para reducir sus afectaciones en lo mínimo posible.

2.2.2. Administración estratégica. Para (Lana, 2008) Desde la época de Henri Fayol, la administración está definida como aquel proceso de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La administración estratégica es un reto para las empresas debido a que su enfoque va mucho más allá a la razón de transmitir las órdenes a los diferentes miembros de la organización. La dirección estratégica de una organización estará definida, teniendo en cuenta una serie de consideraciones. Las cuales se destacan el análisis de dos entornos (interno y externo) de la organización, el establecimiento de directrices organizacionales (metas y objetivos), la formulación de la estrategia (empresarial, unidad de negocio, funcional), la implementación de la estrategia y el control estratégico.

(Oliveira, 2005) afirma que los beneficios proporcionados por la administración estratégica a las empresas, cuando ésta es adecuadamente desarrollada e implementada, pueden llegar a ser: a) Modelos de gestión más simples, flexibles y sustentables; b) Identificación más ágil y fácil de las capacidades e incapacidades de los profesionales de las empresas, para el fortalecimiento del nuevo perfil de los ejecutivos; c) Consolidación de la situación de actuación empresarial enfocada a las necesidades y expectativas actuales y futuras del mercado; d) Mejora de los niveles de motivación, compromiso, productividad y calidad en las empresas; e) Incremento en la capacidad de proceder y en los alcances de resultados de las empresas.

La Administración Estratégica definida como un proceso continuo, participativo y comunicativo, empleado en el mantenimiento de la organización como un todo integrado con su ambiente, analizando los diferentes aspectos que la componen. Por ello esta teoría de administración será eje trascendental del proyecto debido al contexto dinámico y los cambios que ha traído consigo el paso de la pandemia Covid-19 para las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la frontera colombo-venezolana.

2.2.3. Ventaja Competitiva. Michael E. Porter define que la ventaja competitiva resulta de la capacidad de las organizaciones en efectuar las actividades requeridas a un menor costo que los competidores o ejecutar algunas actividades mediante un método único que cree valor para el cliente. (Diaz, 2009)

El llegar al éxito o fracaso para cada empresa en particular influye en los resultados del conjunto empresarial teniendo consecuencias en factores como el nivel de empleo, la tasa de crecimiento económico y en el nivel de tranquilidad de las personas. El modelo más conocido de la organización fue diseñado por (Massan , 1957) y (Bain, 1954) el cual se describe en la figura 2, definen que todos los beneficios de la empresa están determinados por su comportamiento, y éste, a su vez, por la estructura del mercado en el que interviene.

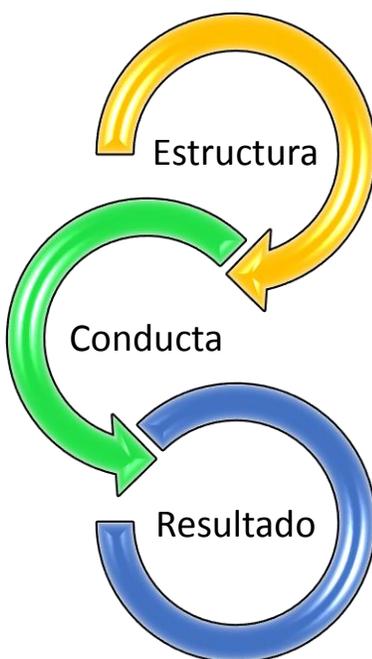


Figura 2 Modelo de organización

La ventaja competitiva que está enfocada en la organización, considera que el principal determinante de los resultados de la empresa es la estructura del mercado, por lo que cada organización debe definir una estrategia que se adapte a las particularidades del mercado en que

actúa, para así competir reduciendo sus costos o diferenciándose y atendiendo nichos de mercado. (Reynoso, 2005)

Las estrategias empresariales actualmente determinan su atención en la conducta competitiva de las organizaciones, enfocándose en el análisis categórico de la ventaja competitiva y su potencial para generar beneficios extraordinarios.

2.2.4. Cambio Organizacional. Como lo describe (Zimmerman, 2000) En base a la percepción del personal el cual observa el cambio en cierto modo como un desafío, otras veces como crítica de la rutina o monotonía o como amenaza y por ello se preguntaran ¿se podrá realizar dicho cambio? ¿Valdrá la pena tanto esfuerzo y sacrificio? Ya que significa un trabajo adicional a realizar.

Se puede Definir al cambio como proceso de aprendizaje organizacional que tiene como objetivo cambiar las actitudes y valores de las personas, como procesos y estructuras organizaciones. En esencia se trata de poder impulsar y fomentar un sistema para que este mismo se pueda adaptar y establecer su propio camino. Este camino denota de unas fases las cuales se describen en la figura 3.

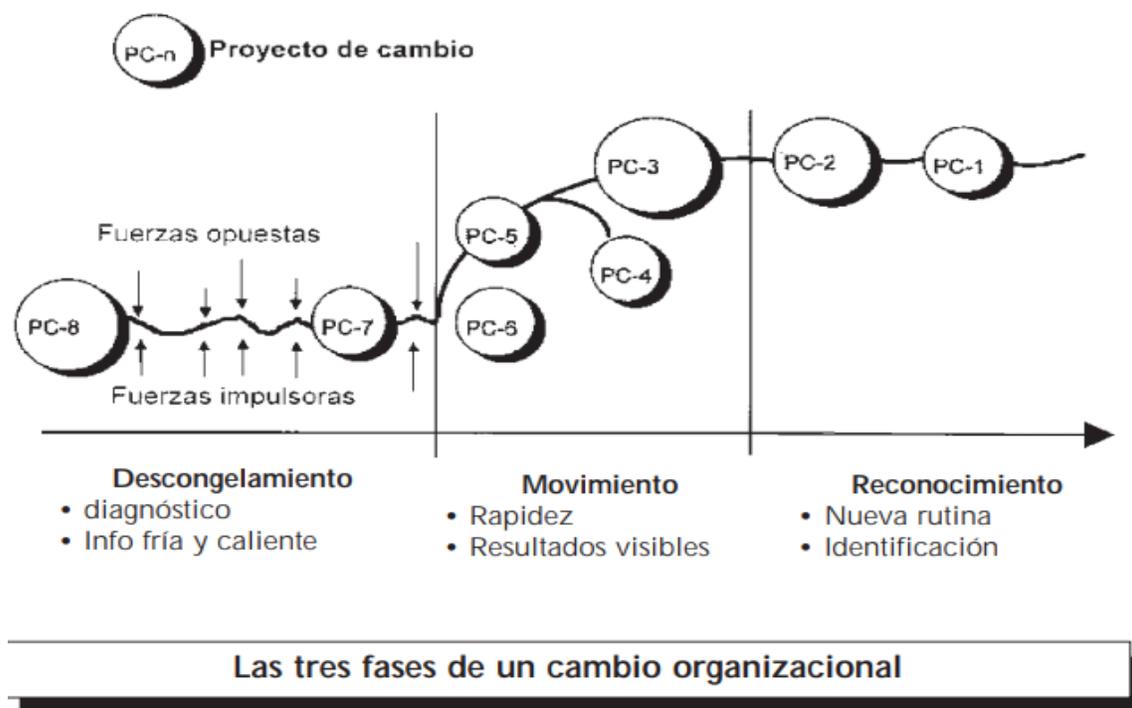


Figura 3 Fases del cambio organizacional

Esta teoría nos permitirá analizar todo el proceso de cambio organizacional y establecer estrategias que con la llegada de la pandemia se pueden implementar en las micro y pequeñas empresas del sector terciario para así lograr el desarrollo de un cambio a nivel empresarial.

2.3. Marco Legal

2.3.1. Resolución 666. (Ministerio de salud y protección social, 2020) Ministerio de Salud y Protección Social “Por medio del cual adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo del COVID-19”

Estas medidas cumplen por objeto proteger a los trabajadores, empleadores y a sus familias de los riesgos para la salud generadas por el Covid-19; Proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo; estimular la economía y el empleo y sostener los puestos de trabajo y los ingresos para una recuperación rápida y sostenida

2.3.2. Decreto 772. (Ministerio de comercio, industria y turismo, Decreto 772, 2020) Ministerio de comercio, industria y turismo adopta “medidas especiales en materia de procesos de insolvencia, con el fin de mitigar los efectos de la emergencia social, económica y ecológica en el sector empresarial.”

Estas medidas permitirán contar con mecanismos que harán los procesos más ágiles y eficientes. Igualmente, se crean dos procesos de insolvencia para la micro y pequeña empresa con menores trámites: el de reorganización abreviada y el de liquidación judicial simplificada. Se espera disminuir en ocho (8) meses la duración de estos procesos en relación con los ordinarios. Permitiendo de una manera más eficiente lograr la recuperación de las capacidades laborales, sociales, productivas y financieras de las empresas para conservar el empleo y agilizar los procesos de liquidación judicial de las empresas inviables para retornar rápidamente los activos a la economía

2.3.3. Decreto 557. (Ministerio de comercio, Decreto 557, 2020) Por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de turismo y registros sanitarios para las micro y pequeñas empresas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica

Estas medidas diseñadas por el ministerio de comercio, industria y turismo destinara recursos para contribuir a la subsistencia de los guías turísticos que tengan activo y vigente el registro nacional de turismo y su vigencia será a lo largo de la emergencia sanitaria.

2.3.4. Decreto 579. (Ministerio de vivienda, 2020) El ministerio de Vivienda "Por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de propiedad horizontal y contratos de arrendamiento, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

En primera medida ratifica la suspensión de las órdenes de desalojo por incumplimiento en pagos y se deberá llegar a un acuerdo entre las partes para su pago, así mismo el reajuste anual que se le realiza a los cánones de arrendamiento queda aplazado.

2.4. Marco Contextual

San José de Cúcuta, capital del departamento de Norte de Santander y a su vez distrito especial de acuerdo con la Constitución de 1991, es un importante epicentro económico, histórico, cultural y deportivo de Colombia. Está ubicada en el oriente de su departamento, en la Cordillera Oriental. Tiene una población que asciende a más de 1'200.000.

El área de Cúcuta es de 1.176 Km² que representa el 5,65% del departamento, y es atravesado por los ríos Pamplonita, Guaramito, Zulia, Sardinata, San Miguel y Táchira. Está compuesta por 10 comunas las cuales constituyen la zona urbana y además de esto posee diversos asentamientos en su zona rural.

La infraestructura económica del municipio de Cúcuta se basa en el favorecimiento hacia el comercio Colombo-Venezolano. Se tiene que por la Aduana Nacional se registra el 52,12% de las exportaciones y el 33,18% de las importaciones de todo el país. Así mismo dentro de las relacionadas con este sector existen múltiples actividades que le han otorgado a Cúcuta el título de ser en los últimos años una de las ciudades con mayor informalidad según el DANE.

En cuanto a economía los sectores que más se destacan son: construcción, cuero, calzado y textiles así mismo el Sector minero es de gran relevancia porque en su territorio se cuenta con tres sectores con potencial carbonífero como lo es el Cerro Tasajero, San Pedro y San Faustino lo cual lo hace ser un excelente productor de cemento y arcilla.

A partir del año 2017 la ciudad inició una recuperación tras el cierre de la frontera en 2015, lo que ha conducido a un aumento de la demanda puesto que se evidencio un crecimiento del 39% en el registro de empresas nuevas. Así mismo la economía de la ciudad se ha visto favorecida con la llegada de capital extranjero como son los dos últimos proyectos que aterrizaron en Cúcuta provenientes de Portugal el primero es el centro comercial Jardín Plaza. Y el segundo es la tienda Ara, del grupo portugués Jerónimo Martins.

Actualmente con la difícil situación que se está viviendo por la pandemia covid-19 la economía de la región se ha visto afectada, esto se refleja en un primer informe desarrollado por la cámara de comercio de Cúcuta en el año 2020, en donde se realizó la encuesta a 447 empresarios de la región y se obtuvo que el 50% de los encuestados tuvieron que cerrar por completo sus establecimientos, seguido del 33% que declara tener una reducción en sus ventas y/o ingresos de más del 50% en comparación con el mismo trimestre del 2019. Adicionalmente el 9% de los empresarios afirmaron tener una afectación en sus ventas entre el 20% y 50%.

En la figura 4 se registra la información de las diferentes actividades económicas de la ciudad y la cantidad de empresas que las conforman clasificadas por su tamaño, según estudio económico del tejido empresarial realizado por la cámara de comercio de Cúcuta.

Tamaño	Manufactura	Servicios	Comercio
Microempresa	10,076	23,554	25,826
Pequeña	244	333	366
Mediana	52	107	63
Grande	10	41	8

Figura 4 Número de empresas por sector

2.5. Marco Conceptual

Pandemia: Se conoce como pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. (Organización Mundial de la Salud , 2020)

Coronavirus: Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). Un nuevo coronavirus es una nueva cepa de coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano. (Organizacion Mundial de la Salud , 2020)

Covid-19: es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la Covid- 19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (Organizacion Mundial de la Salud , 2020)

Cuarentena: La cuarentena significa restringir las actividades o separar a las personas que no están enfermas pero que pueden haber estado expuestas a la COVID- 19. El objetivo es prevenir la propagación de la enfermedad en el momento en que las personas empiezan a presentar síntomas. (Organizacion Mundial de la Salud , 2020)

Aislamiento: El aislamiento significa separar a las personas que están enfermas con síntomas de Covid- 19 y pueden ser contagiosas para prevenir la propagación de la enfermedad. (Organizacion Mundial de la Salud , 2020)

Frontera: las fronteras son una línea de división de jurisdicciones estatales, donde termina el territorio de un Estado y comienza el de otro. (Arriaga, 2012)

Micro empresa: La Microempresa es la organización económica de hecho, administrada por una o más personas emprendedoras, que tiene objetivos económicos, éticos y sociales. Su capital no supera los USD 100 000 y el número de trabajadores no sobrepasa los diez (10), incluyendo el dueño. Aplican la autogestión y tienen gran capacidad de adaptarse al medio (Torres, 2005)

Pequeña empresa: Aquella empresa cuya planta de personal se encuentra entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores. (Camara de comercio de Cúcuta, 2020)

Industria: Conjunto de operaciones materiales ejecutadas para la obtención, transformación o transporte de uno o varios productos naturales. (Real academia Española, 2015)

Sector Terciario: El sector terciario o sector servicios se agrupan en este sector las actividades en las cuales se producen bienes intangibles y generalmente dichas actividades sirven de soporte a los dos sectores primario y secundario. Se encuentran el comercio, el transporte, la salud, la educación, el sector financiero, etc. (Reina , Zuluaga , & Rozo, 2006)

3. Desarrollo Metodológico

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se va a desarrollar en el presente proyecto será Descriptiva y proyectiva. Según (Cauas, 2015) Este tipo de estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de forma tal de describir los que se investiga. En el desarrollo de este proyecto se caracterizara a las micro y pequeñas empresas del sector terciario, se desarrollara una medición cuantitativa para establecer el análisis de los datos obtenidos y se determinara las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en dicho sector. Con el objetivo de determinar estrategias que puedan hacerle frente al impacto socio-económico generado por la pandemia Covid-19.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población. La población que será objeto de estudio para este proyecto estará **compuesta** por las micro y pequeñas empresas que presenten registro mercantil y que pertenezcan al sector servicio, específicamente las actividades de hotelería, inmobiliarias y restaurantes-bares. Las cuales, según la plataforma asociada a la cámara de comercio de Cúcuta, Compite360 presentan las siguientes cifras:

Actividad	Microempresa	Pequeña empresa	Total
Inmobiliaria	343	46	413
hotelería	166	10	177
Restaurantes-bares	2376	12	2388

Figura 5 Cantidad Total de Empresas por Actividad

3.2.2. Muestra. La muestra se definirá para cada actividad y se utilizará la población total de cada una que se evidencia en la figura 5, se aplica la siguiente ecuación, en donde se utilizará un nivel de confianza del 90%, y un margen de error del 10%:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

3.2.2.1. Inmobiliaria

$$n = \frac{(413) * (1,645)^2 * (0,5) * (1-0,5)}{(0,1)^2 * (413-1) + (1,645)^2 * (0,5) * (1-0,5)}$$

Ecuación 1 Muestra actividad de Inmobiliaria

$$n = 59$$

Con el resultado obtenido por medio de la Ecuación 1, se define que la muestra objeto de estudio para la actividad inmobiliaria será de 59 micro y pequeñas empresas.

3.2.2.2. Hotelería

$$n = \frac{(177) * (1,645)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}{(0,1)^2 * (177 - 1) + (1,645)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}$$

Ecuación 2 Muestra actividad Hotelería

$$n = 50$$

Con el resultado obtenido por medio de la Ecuación 2 se define que la muestra objeto de estudio para la actividad de hotelería será de 50 micro y pequeñas empresas.

3.2.2.3. Restaurantes-Bares

$$n = \frac{(2388) * (1,645)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}{(0,1)^2 * (2388 - 1) + (1,645)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}$$

Ecuación 3 Muestra actividad Restaurantes-bares

$$n = 66$$

Con el resultado obtenido por medio de la Ecuación 3 se define que la muestra objeto de estudio para la actividad de Restaurantes-Bares será de 66 micro y pequeñas empresas.

Después de realizado los cálculos para establecer la muestra de estudio, se aplicara un total de 175 encuestas las cuales permitirán elaborar un diagnóstico sobre el impacto socioeconómico causado por la pandemia a estas actividades pertenecientes al sector terciario.

3.3. Instrumentos Para La Recolección De Datos

3.3.1. Fuentes Primarias. Se denominan fuentes primarias a todas aquellas que nos permitan un contacto directo con la información que es relacionada al objeto de estudio. En este caso es información original, diseñada para la recolección de información y datos necesarios para el desarrollo del proyecto. Esta fuente primaria corresponde al diseño de una matriz FODA identificando la situación objeto de estudio, una encuesta, la cual se desarrolla con preguntas cerradas, buscando determinar datos promedios y complementar lo obtenido a través de las fuentes secundarias de la información sobre las micro y pequeñas empresas del sector terciario, y por ultimo una matriz de riesgos que proporcione información para establecer los riesgos a los cuales se enfrentan las empresas debido a la pandemia Covid-19.

3.3.2. Fuentes Secundarias. Estas fuentes secundarias están diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias. Estas fuentes recopilan, resumen y reorganizan la información contenida en la fuente primaria. En este proyecto se tendrá en cuenta trabajos como tesis de grado, artículos de investigación publicados en revistas científicas, Informes de los entes de control gubernamentales, análisis desarrollados por organismos de salud internacionales, citas de libros, etc.

3.3.3. Análisis De La Información. De acuerdo a los datos obtenidos por medio de los instrumentos y técnicas realizadas se llevara a cabo el procesamiento y tabulación de la información a través de herramientas como tablas, cuadros de diseño y gráficos usando la herramienta Excel y otro tipo de aplicaciones que permitan organizar, identificar y representar de forma clara la información adquirida para poder realizar un análisis descriptivo y obtener una mejor interpretación.

4. Resultados y análisis

4.1. Diagnóstico del impacto socioeconómico causado por la pandemia Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana.

A nivel nacional como resultado de la restricción de aislamiento obligatorio y el cierre de actividades como medida de contención para la propagación del virus, la economía del país cayó 15,7% en el segundo trimestre del 2020, y al finalizar el año, la disminución de la economía fue de 6,8%. Con la apertura gradual de la economía durante el primer trimestre del 2021 el PIB creció 1,1% proyectando así la recuperación y reactivación de la economía.

Para las actividades relacionadas a los servicios de alojamiento como la hotelería y los restaurantes-bares se evidencio una caída de 7,7% en el primer trimestre del 2021, sin embargo es una menor tasa a la registrada los últimos trimestres del año anterior, según cifras del (Ministerio de comercio, industria y turismo, Dinamica de la economía colombiana en el 2021 Primer informe, 2021) lo cual demuestra que el proceso de reactivación se está desarrollando de forma progresiva y que a medida que avance el tiempo esta cifra seguirá en aumento.

Visualizando el entorno de la ciudad fronteriza de Cúcuta el panorama ha sido alentador, no con cambios notables, pero si, con acciones iniciales que reflejan la reactivación de la economía como lo evidencia la cámara de comercio de Cúcuta (Confecamaras, Abril 2021) donde registra el aumento de un 9,3% para el primer trimestre del 2021 en la creación de nuevas empresas, y el 57% de estas nuevas empresas se constituyeron generando al menos más de un empleo, factor positivo para disminuir los indicadores en las cifras de desempleo.

En cuanto al desarrollo del diagnóstico del impacto socioeconómico de las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana debido a la coyuntura provocada por la pandemia Covid 19, fue necesario aplicar una encuesta la cual contiene 44 preguntas,

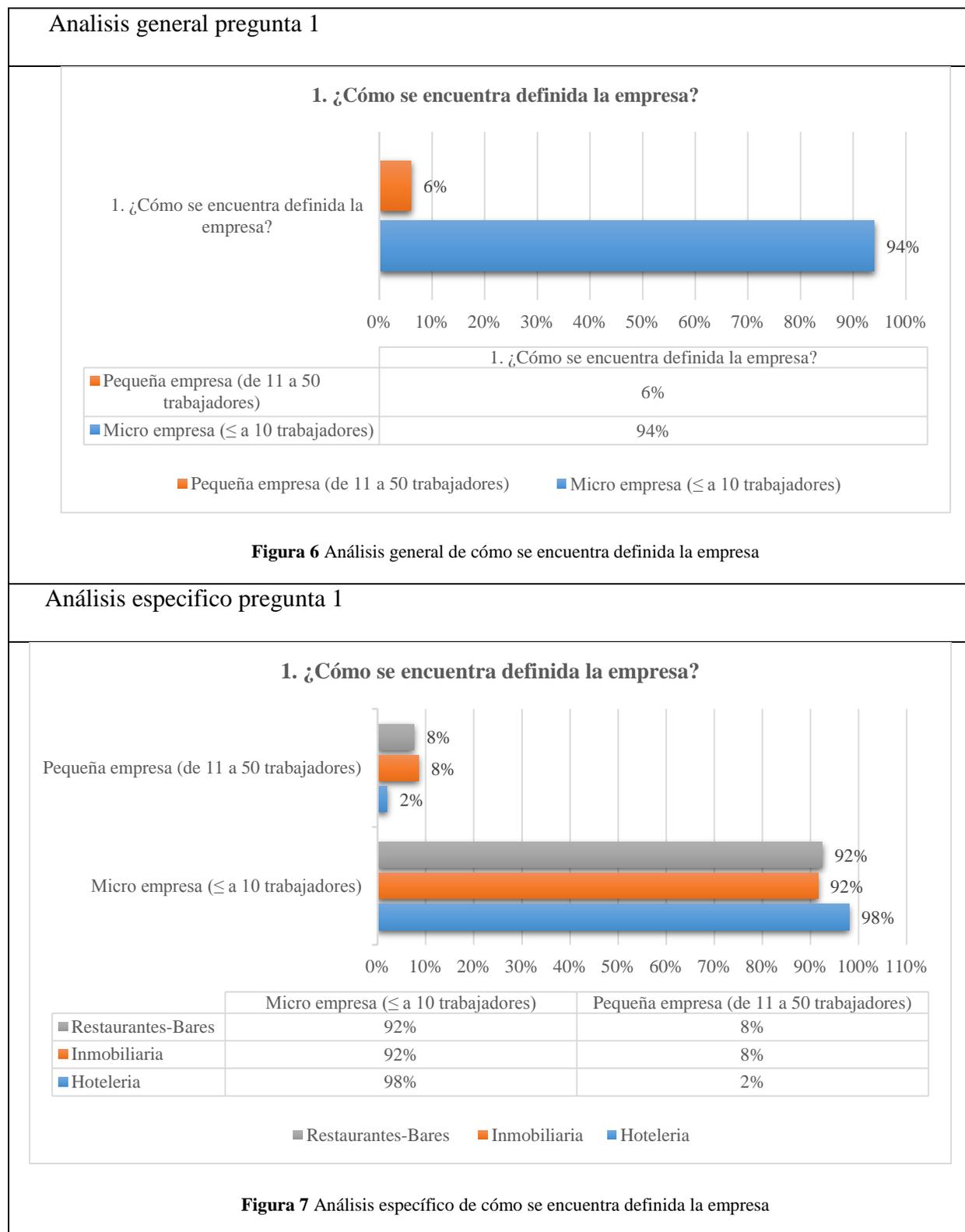
incluida en ella una pregunta abierta y de respuesta opcional, enmarcadas dentro de 3 variables que se lograron identificar, partiendo de los posibles aspectos donde pudieron verse afectadas las empresas a causa de la pandemia, la primera variable, corresponde a la Identificación empresarial, allí se busca conocer cómo está constituida y conformada la empresa, la segunda, son las Repercusiones económicas, la cual hace énfasis en la información financiera y las medidas que tuvieron que adoptar para afrontar esta pandemia, por último, la tercera, son las Medidas de prevención y protección, donde se logra identificar las medidas de bioseguridad que han implementado las empresas con el objetivo de evitar la propagación del virus en sus actividades.

Este estudio se desarrolló a partir de la aplicación 175 instrumentos, los cuales estaban dirigidos a las empresas que dentro del sector realizan actividades económicas enfocadas a la prestación de servicios, tales como, restaurantes-bares, inmobiliarias y hotelería.

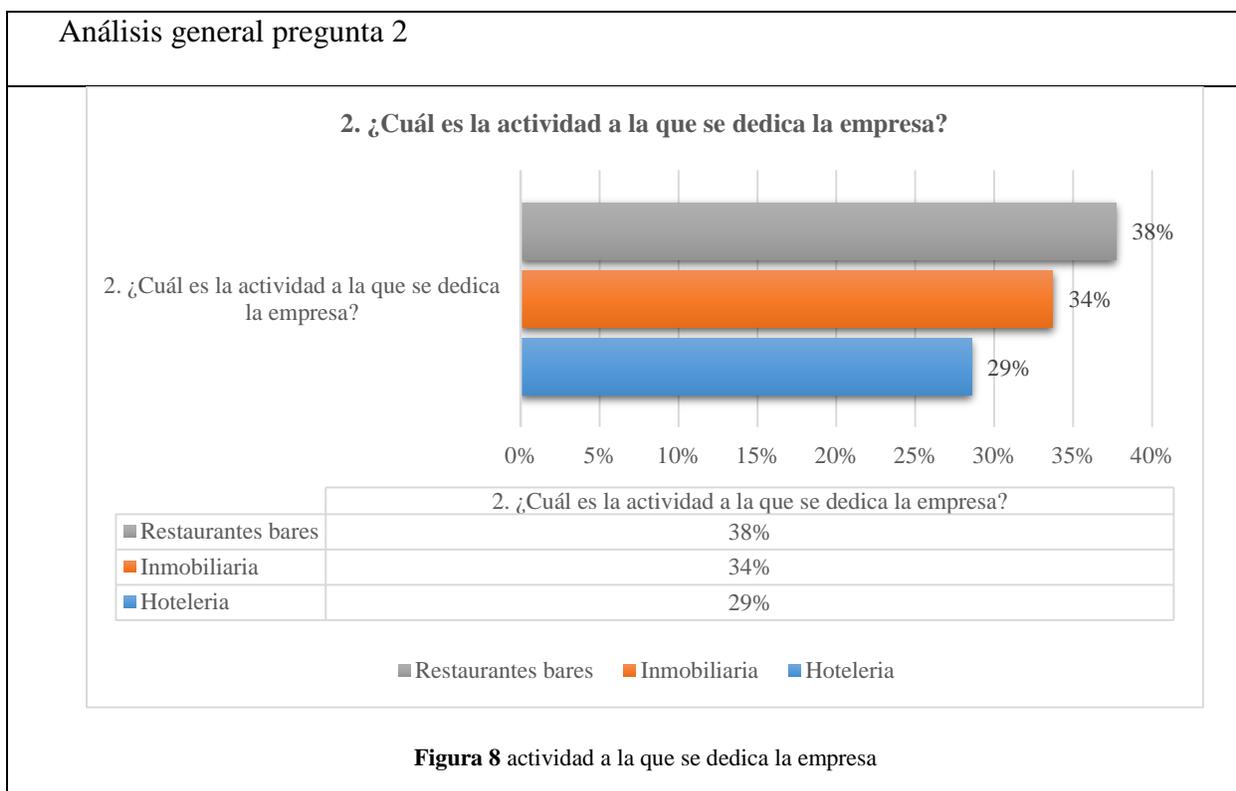
El análisis de los resultados se hace abordando cada variable y se desagrega en las preguntas asociadas a la misma, para la primera variable de Identificación empresarial se desarrollaron 12 preguntas, la segunda variable, Repercusiones económicas comprende 10 preguntas y para la última variable, Medidas de prevención y protección que contiene 22 preguntas.

En las siguientes figuras se registraron los gráficos estadísticos según la pregunta y su respectivo análisis desarrollado de modo general y específico, si lo requiere, por actividad realizada.

4.1.1. Identificación empresarial



Como se observa en la figura 6, el 94% de las empresas del sector servicios están constituidas como micro empresa, por su parte, 6% son pequeñas empresas. Asimismo, se puede evidenciar en la figura 7 que para la actividad de hotelería el 98% corresponde a micro empresa y el 2% a pequeña empresa, en cuanto a las inmobiliarias y restaurantes-bares el 92% corresponde a micro empresas y el 8% a pequeña empresa.



Como se observa en la figura 8 el 38% de las empresas pertenece a la actividad de restaurantes-bares, el 34% pertenece a la actividad inmobiliaria y el 28% hace énfasis en la actividad de hotelería.

Analisis general pregunta 3

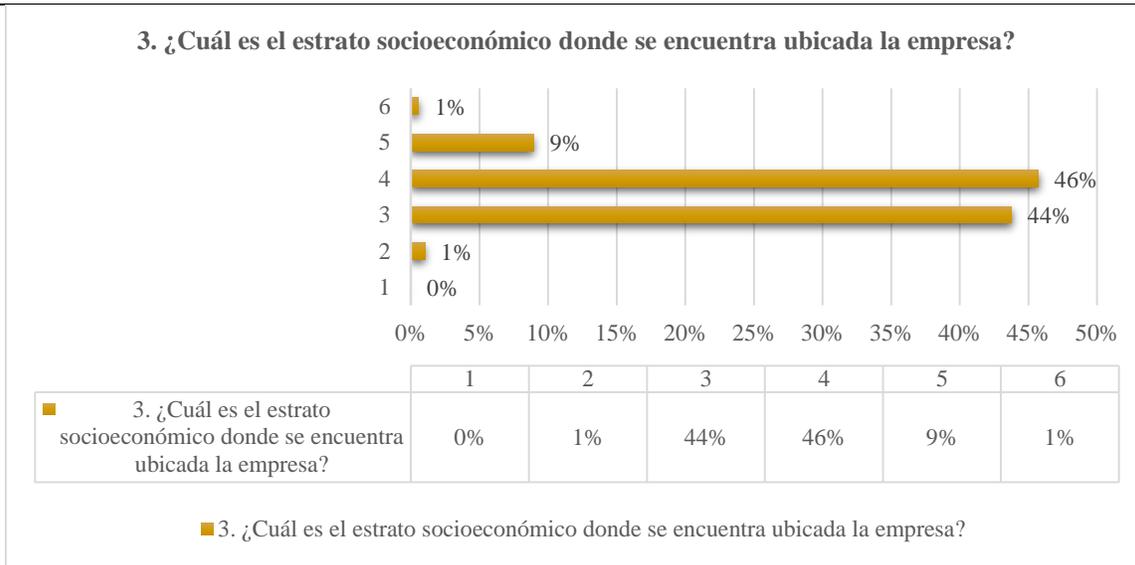


Figura 9 Análisis general del estrato socioeconómico donde se ubica la empresa

Analisis especifico pregunta 3

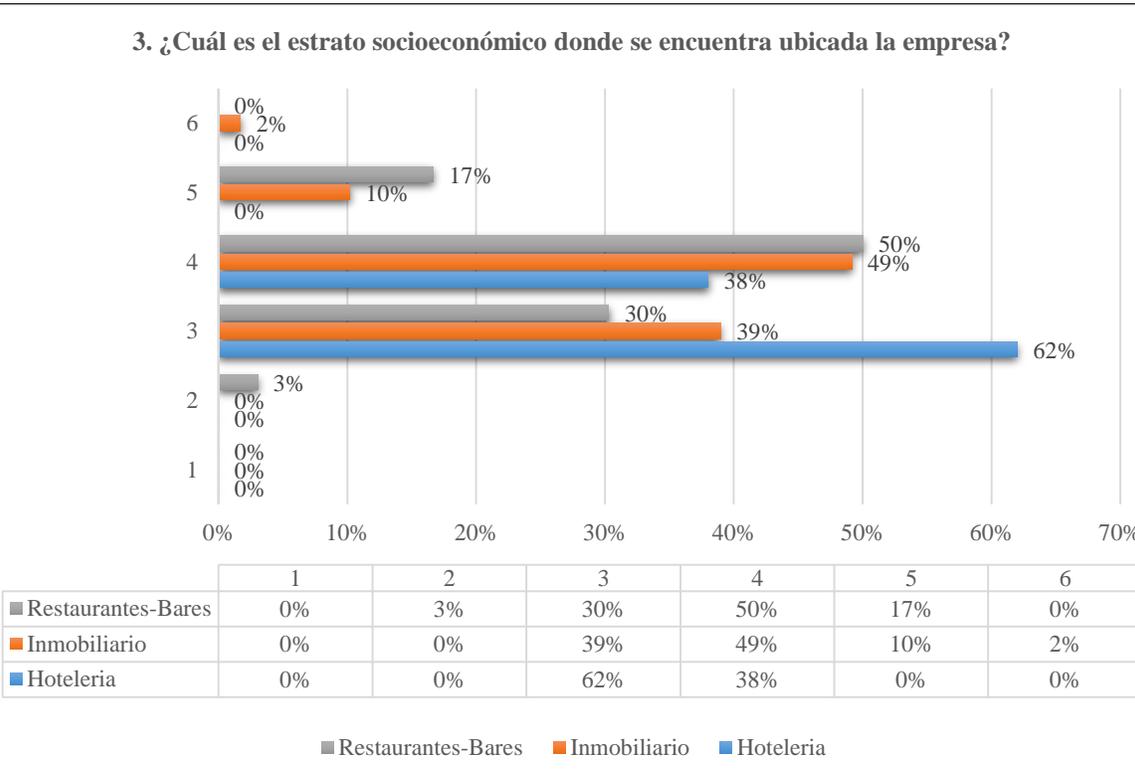
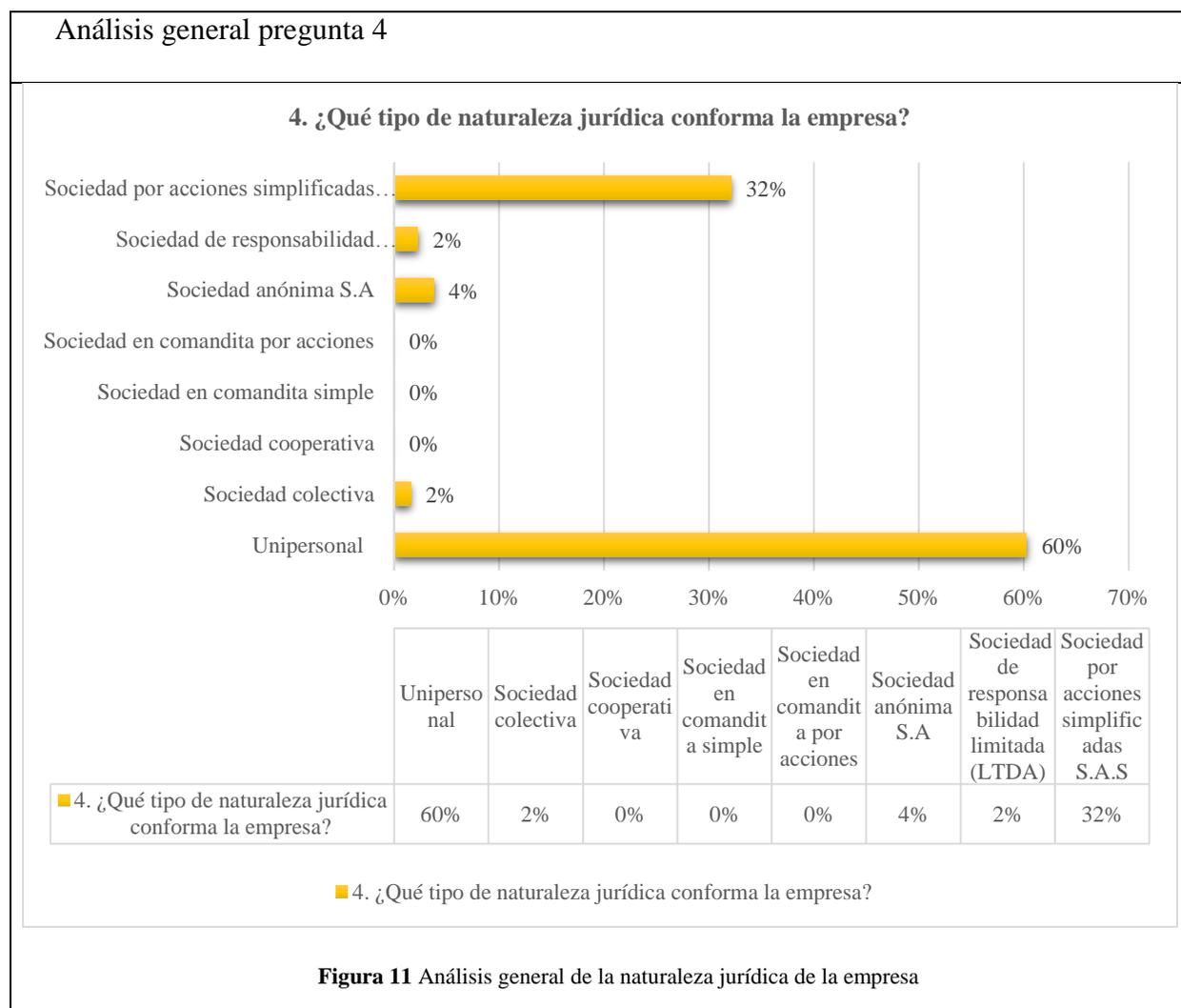
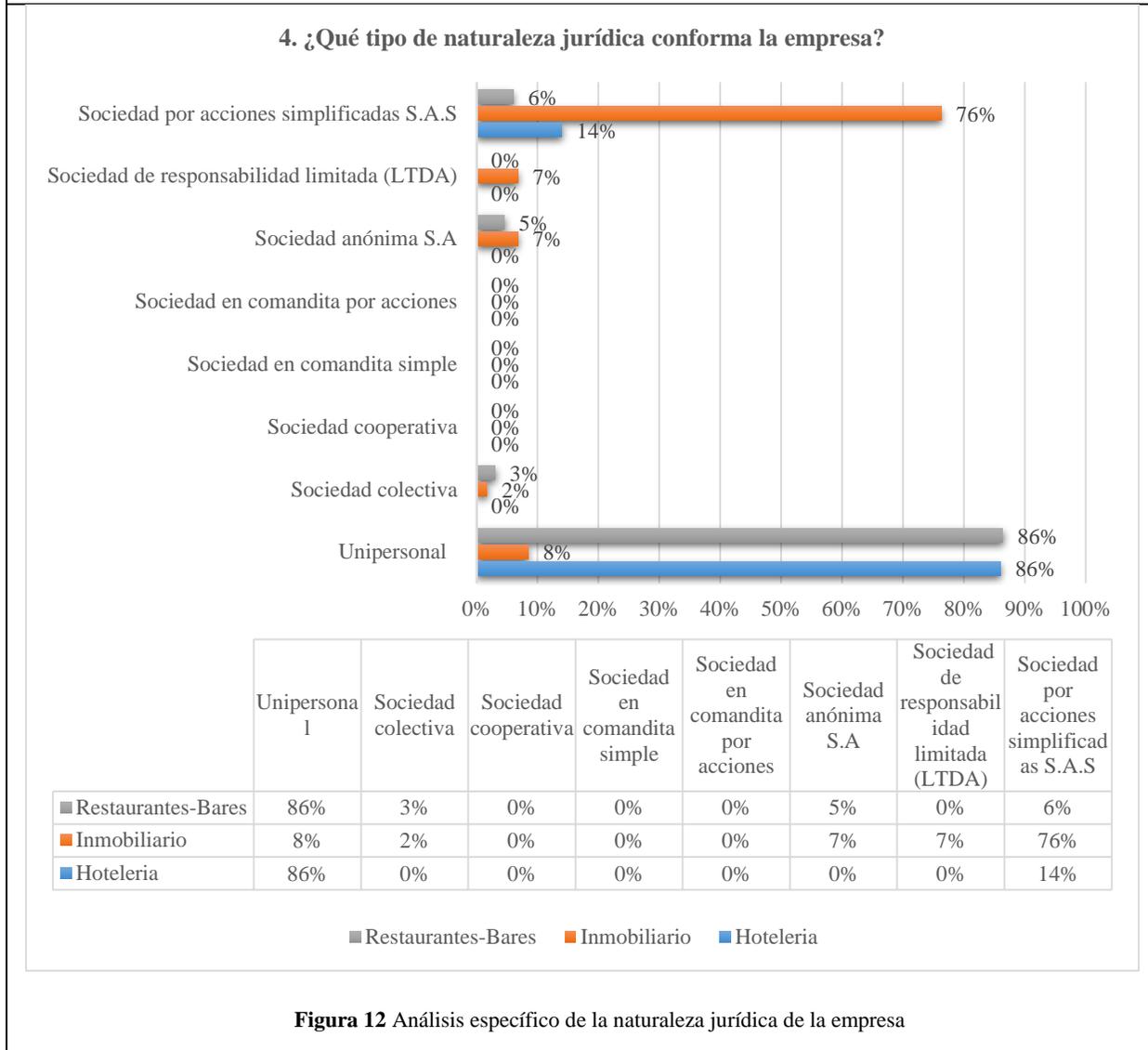


Figura 10 Análisis específico del estrato socioeconómico donde se ubica la empresa

Al analizar la figura 9 se puede observar que los estratos 3 y 4 con un porcentaje de 42% y de 46% respectivamente es donde se encuentran categorizadas la mayoría de las empresas del sector servicios, así mismo en un análisis detallado de la figura 10, se tiene que para la actividad hotelera se identificó que el 62% de las empresas se encuentran ubicados en el estrato 3, y para las actividades de inmobiliaria y de restaurantes-bares las ubicaciones que más predominan son los estratos 3 y 4.



Análisis específico pregunta 4



Como se observa en la figura 11 las empresas del sector servicios de la frontera colombo-venezolana se encuentran constituidas en su mayoría de forma unipersonal, seguida de sociedades por acciones simplificadas S.A.S. En la figura 12, con una visión más detallada del sector se obtuvo que el 86% de las actividades de hotelería y de restaurantes-bares están conformadas de manera unipersonal, mientras que en la actividad inmobiliaria refleja un 76% de estar constituida como sociedad por acciones simplificadas S.A.S

Análisis general pregunta 5

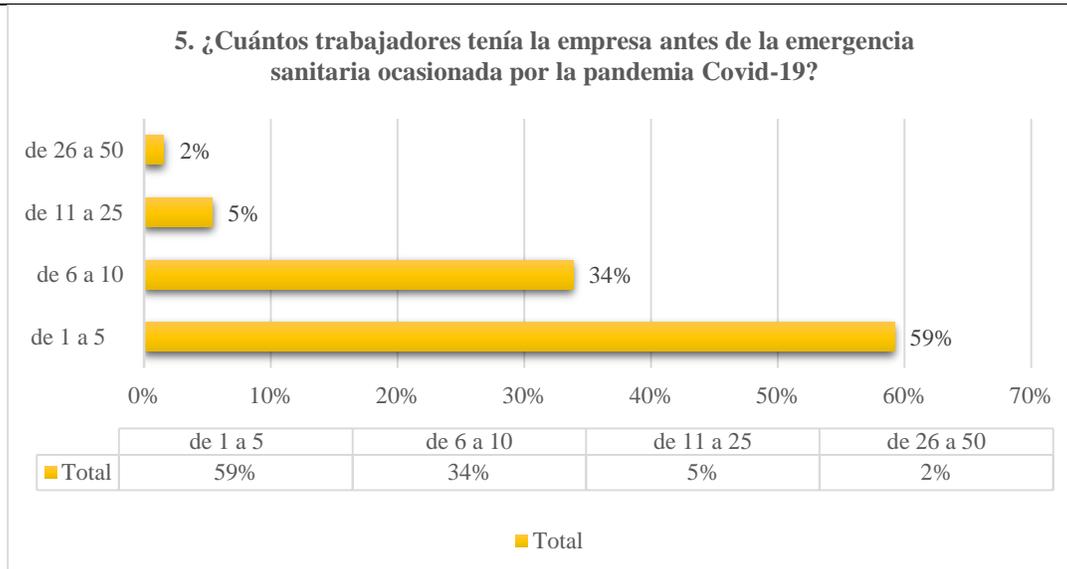


Figura 13 Análisis general cantidad de trabajadores antes de la emergencia del covid-19

Análisis específico pregunta 5

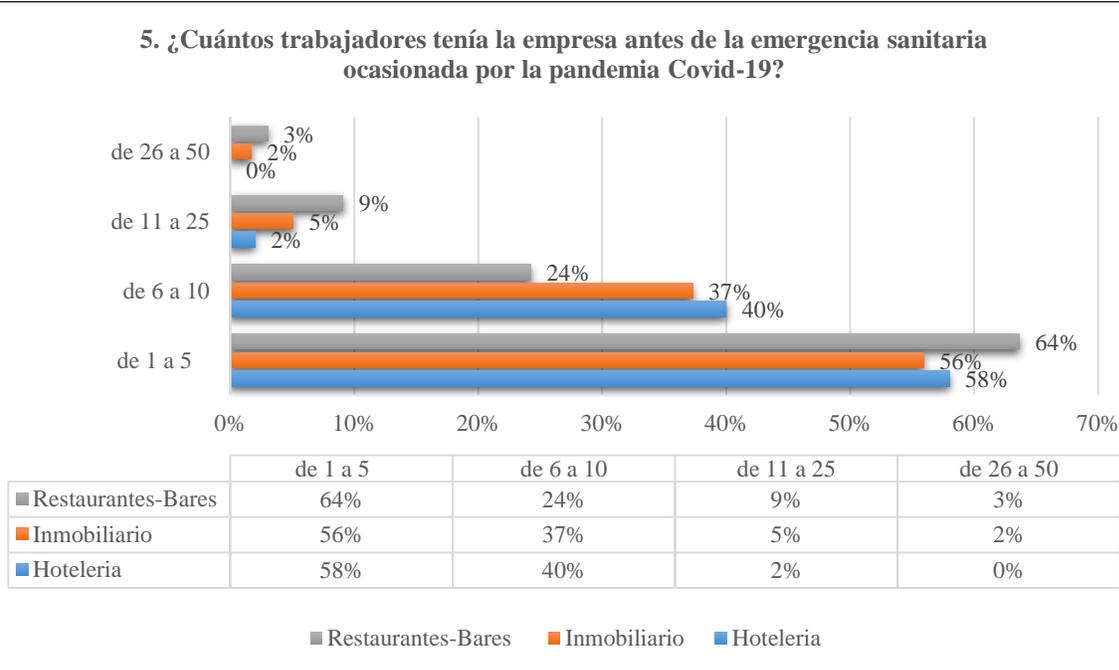
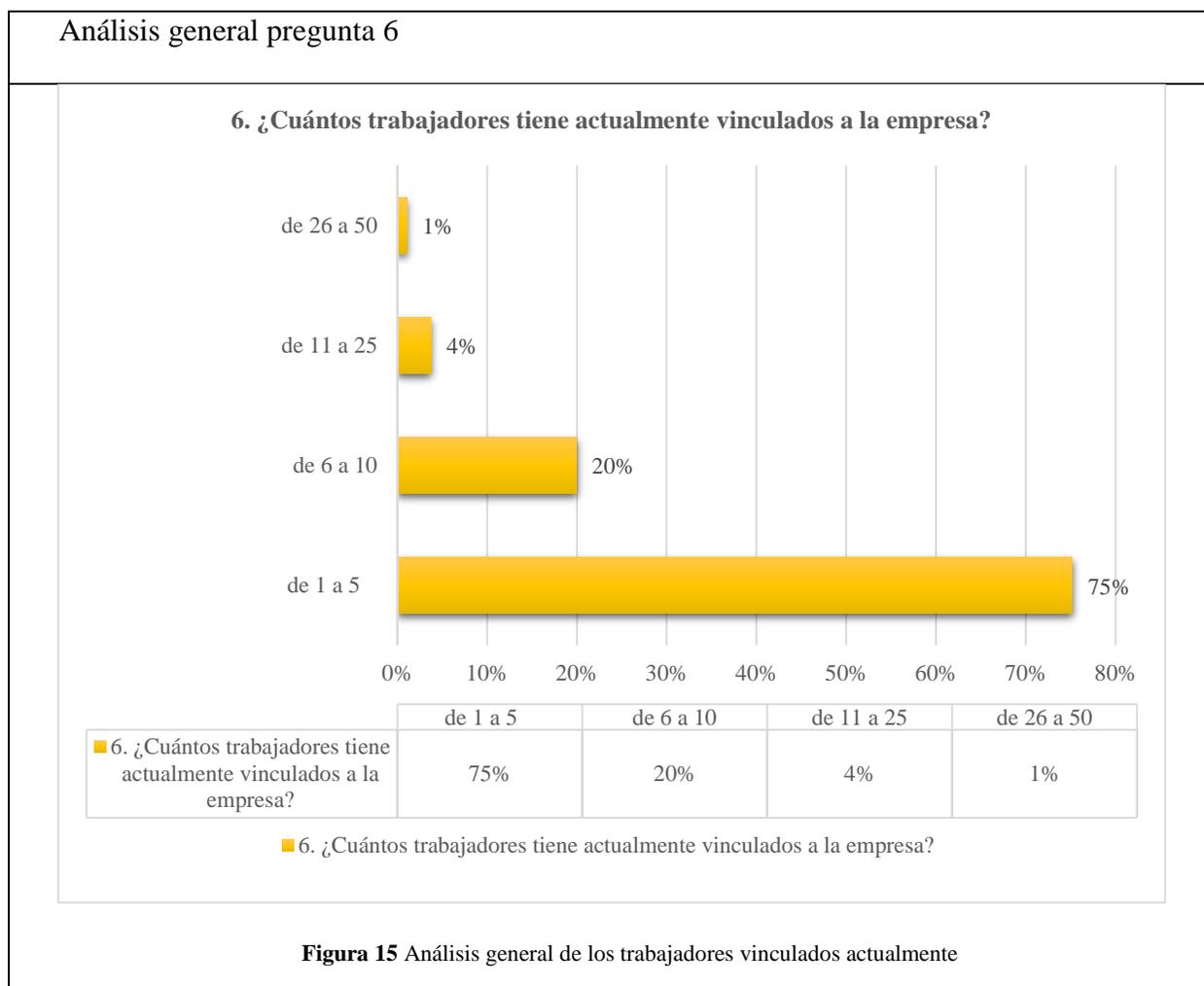


Figura 14 Análisis específico cantidad de trabajadores antes de la emergencia sanitaria del covid-19

En un aspecto general evidenciado en la figura 13, se ve reflejado que las empresas del sector servicios antes de la pandemia mantenían un vínculo laboral entre 1 y 5 trabajadores el cual es representado por el 59%, seguido a este con un porcentaje del 33% entre 6 y 10 trabajadores. Así mismo en la figura 14 se obtiene que: para las 3 actividades predomina el tener un vínculo laboral entre 1 y 5 trabajadores antes de la pandemia del covid-19.



Análisis específico pregunta 6

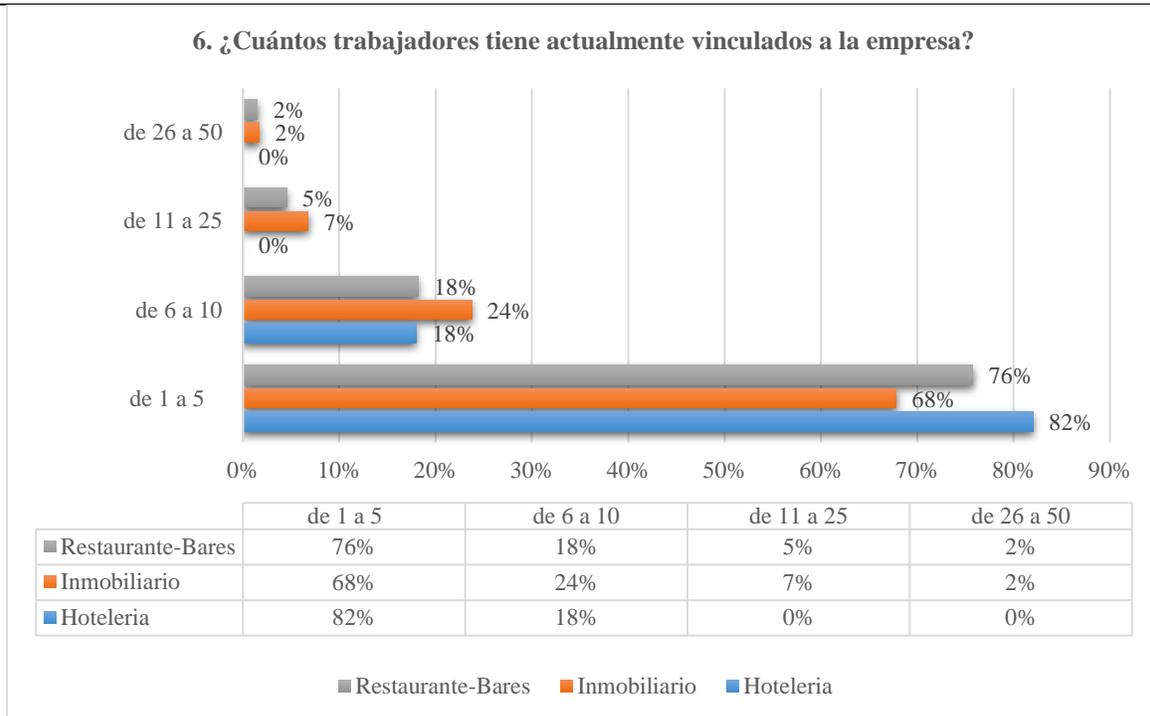


Figura 16 Análisis específico de los trabajadores vinculados actualmente

A nivel general como se observa en la figura 15 las empresas del sector servicios en la actualidad han presentado una disminución en sus nóminas, puesto que se evidencia un incremento en el rango de vinculación de 1 a 5 trabajadores pasando de un 59% antes de la pandemia a un 75% después de la reapertura de actividades. En la figura 16 se refleja la variación por las tres actividades y se observa que para la actividad hotelera hubo un incremento de 24% en vinculación laboral de 1 a 5 trabajadores y para las actividades de inmobiliario y restaurantes-bares se presentó un incremento del 12% en vinculación laboral de 1 a 5 trabajadores. Esto conlleva a identificar que una de las principales repercusiones de la pandemia fue el aumento del desempleo debido a que en su mayoría las empresas que mantenían contrato laboral con 6 a 10 trabajadores disminuyeron su capacidad del recurso humano.

Análisis general pregunta 7

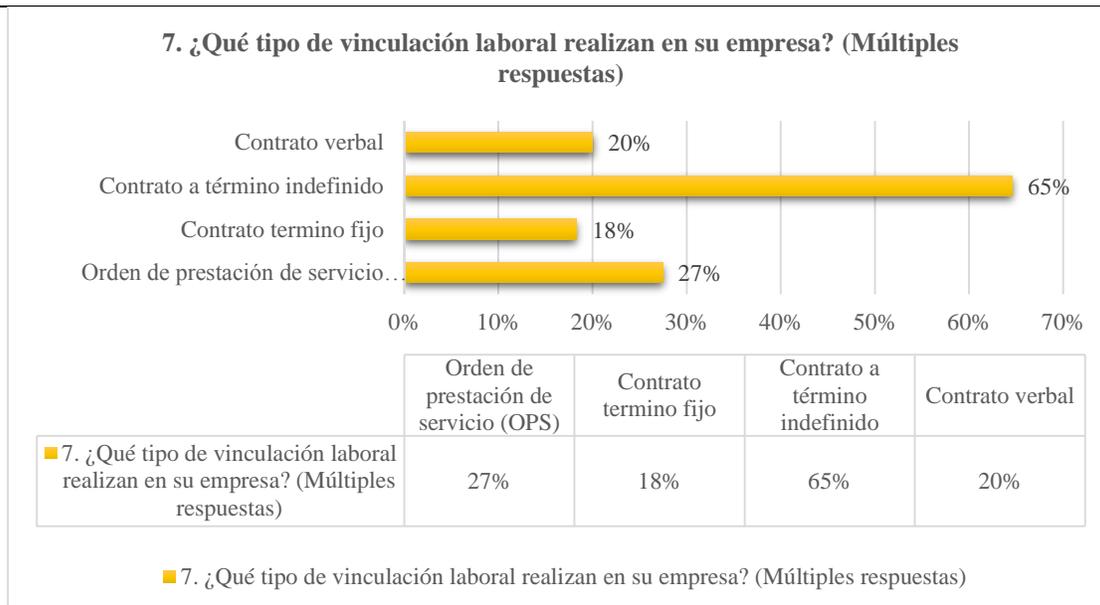


Figura 17 Análisis general tipo de vinculación laboral

Análisis específico pregunta 7

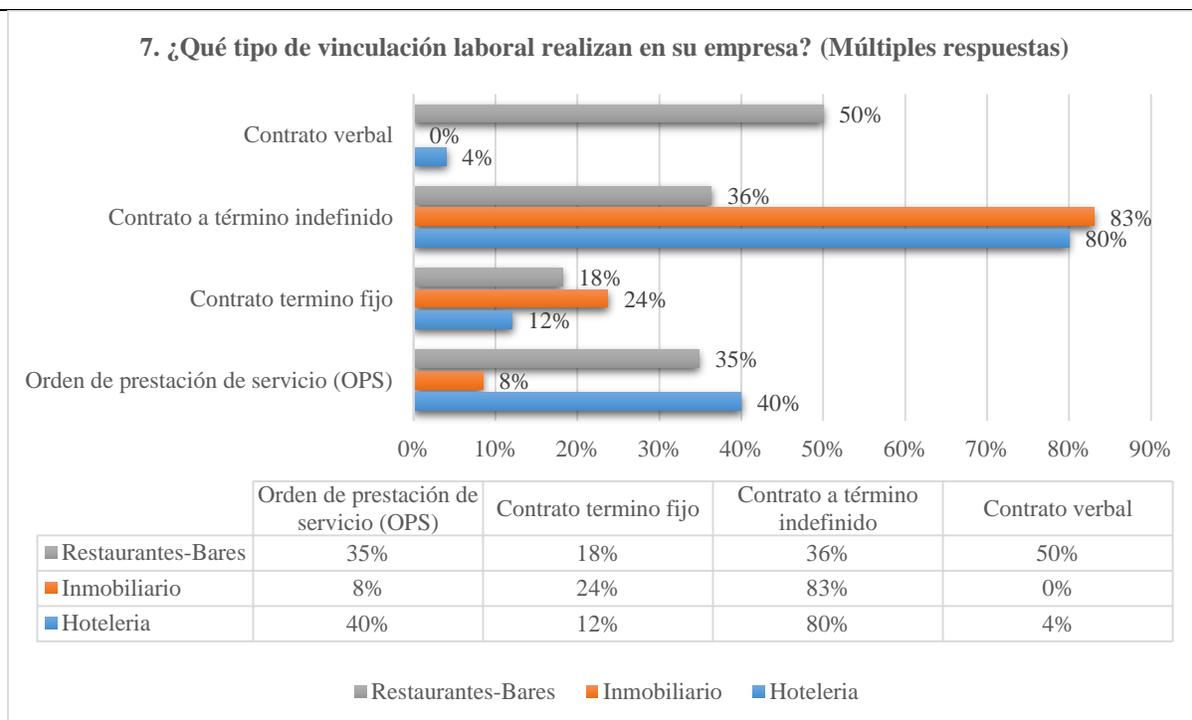
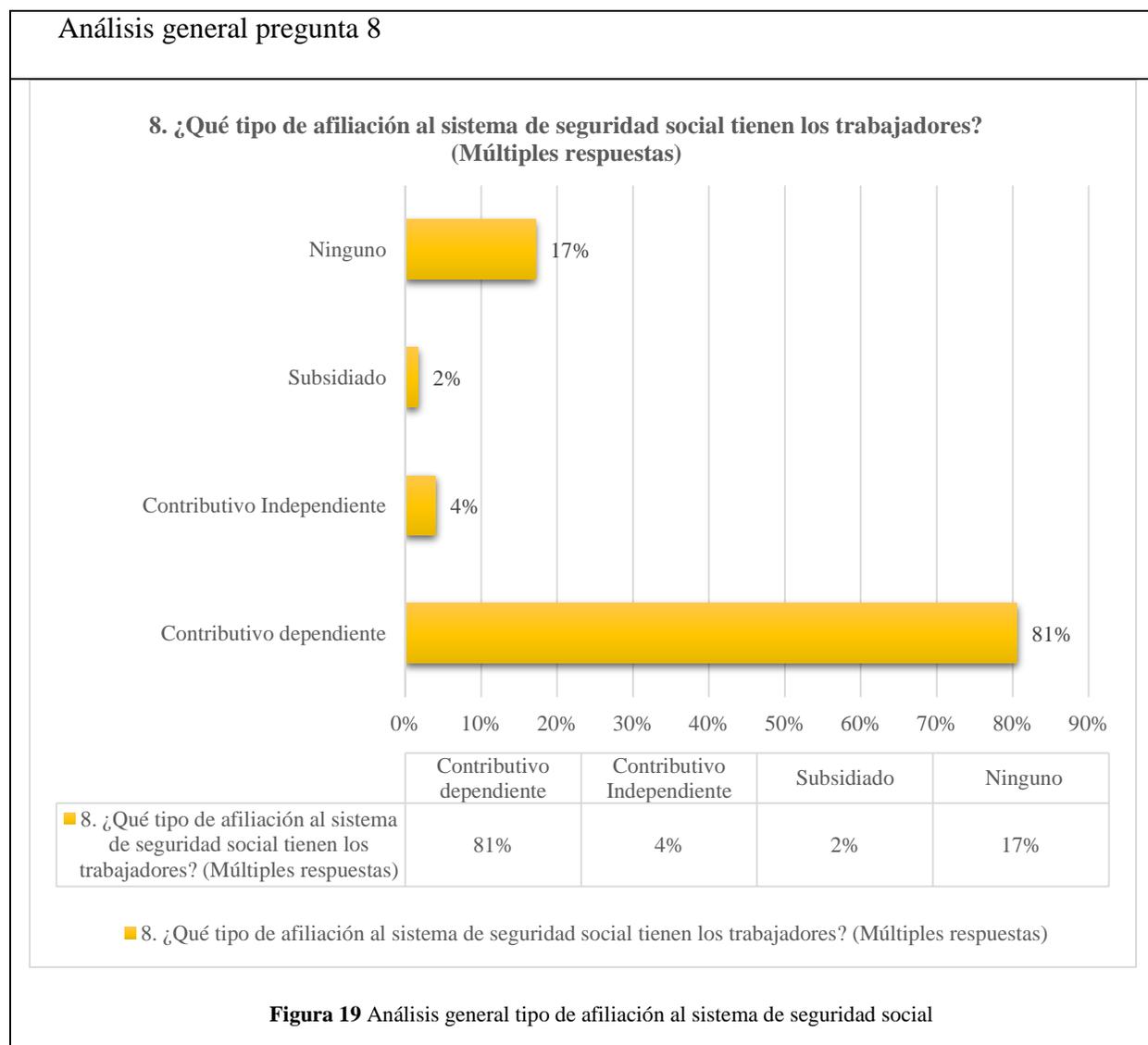
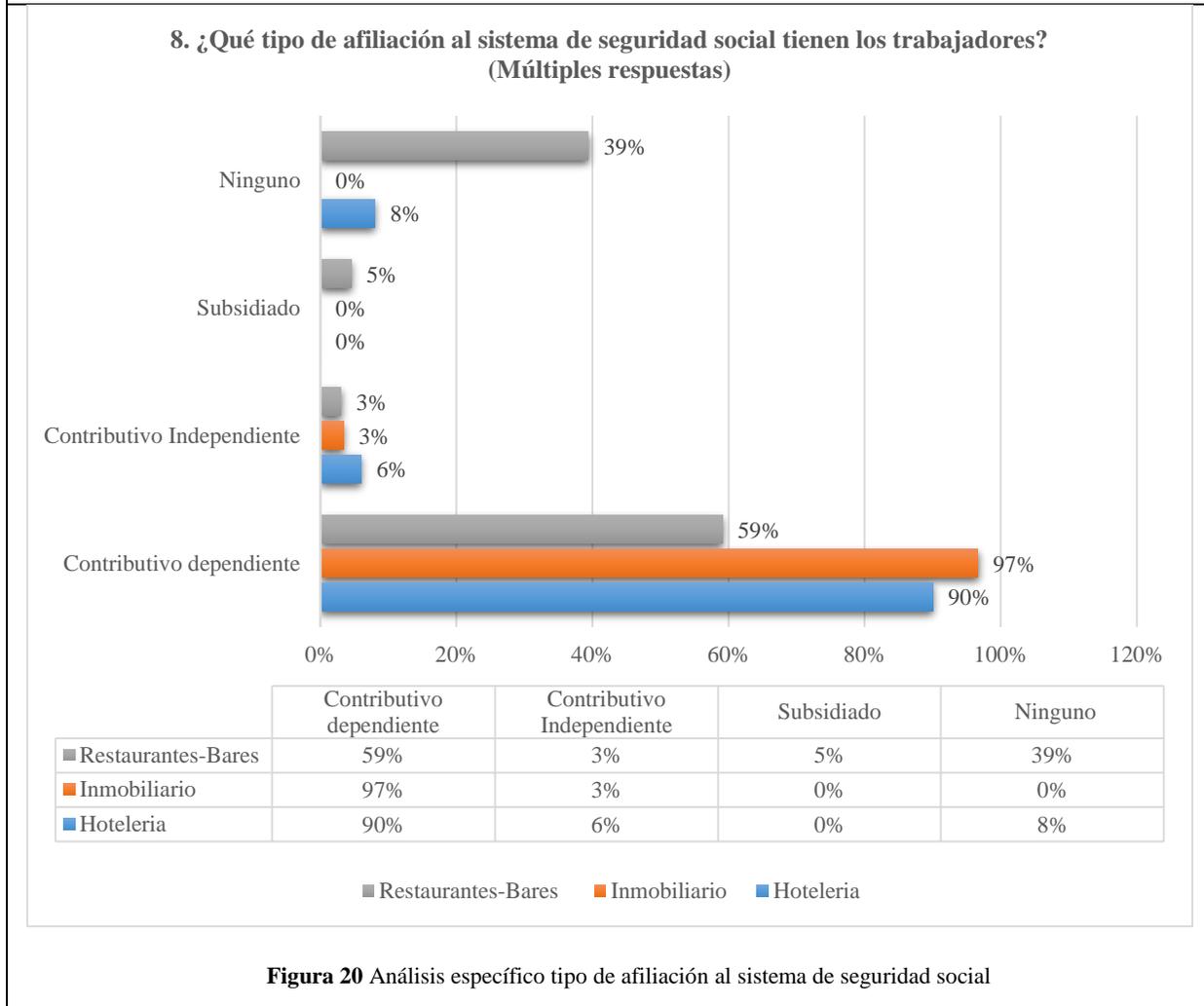


Figura 18 Análisis específico tipo de vinculación laboral

Las empresas del sector servicio se encuentran dadas a presentar una vinculación laboral por medio de un contrato a término indefinido ya que así lo refleja el grafico de la figura 17 con un porcentaje del 65%, así mismo la figura 18 refleja que para las actividades de hotelería y de inmobiliaria se usan preferiblemente la contratación a término indefinido con un 80% y 83 % respectivamente y para la actividad de restaurantes-bares lo que predomina es la vinculación por medio de un contrato verbal con el 50%.



Análisis específico pregunta 8



De acuerdo con los resultados obtenidos de forma general en la figura 19, se ve reflejado que las empresas en un 81% tienden a realizar una afiliación al sistema de seguridad social contributiva dependiente, la cual se sigue destacando en el análisis independiente por cada actividad como se describe en la figura 20.

Análisis general pregunta 9

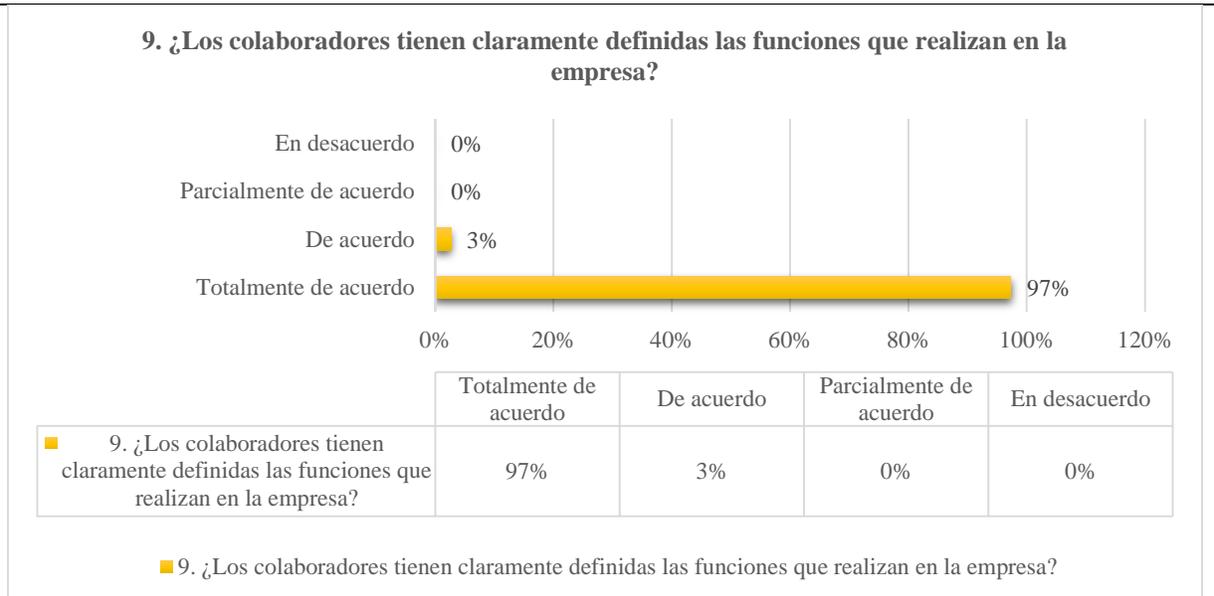


Figura 21 Análisis general están definidas las funciones a realizar en la empresa

Análisis específico pregunta 9

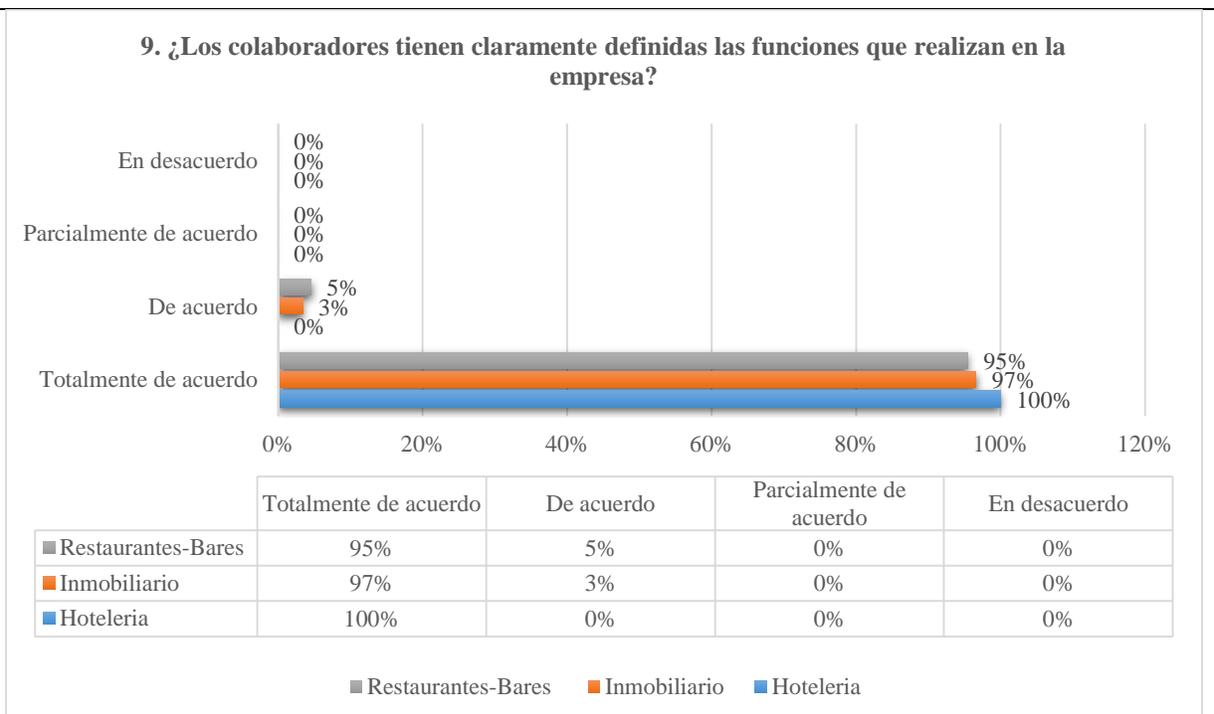
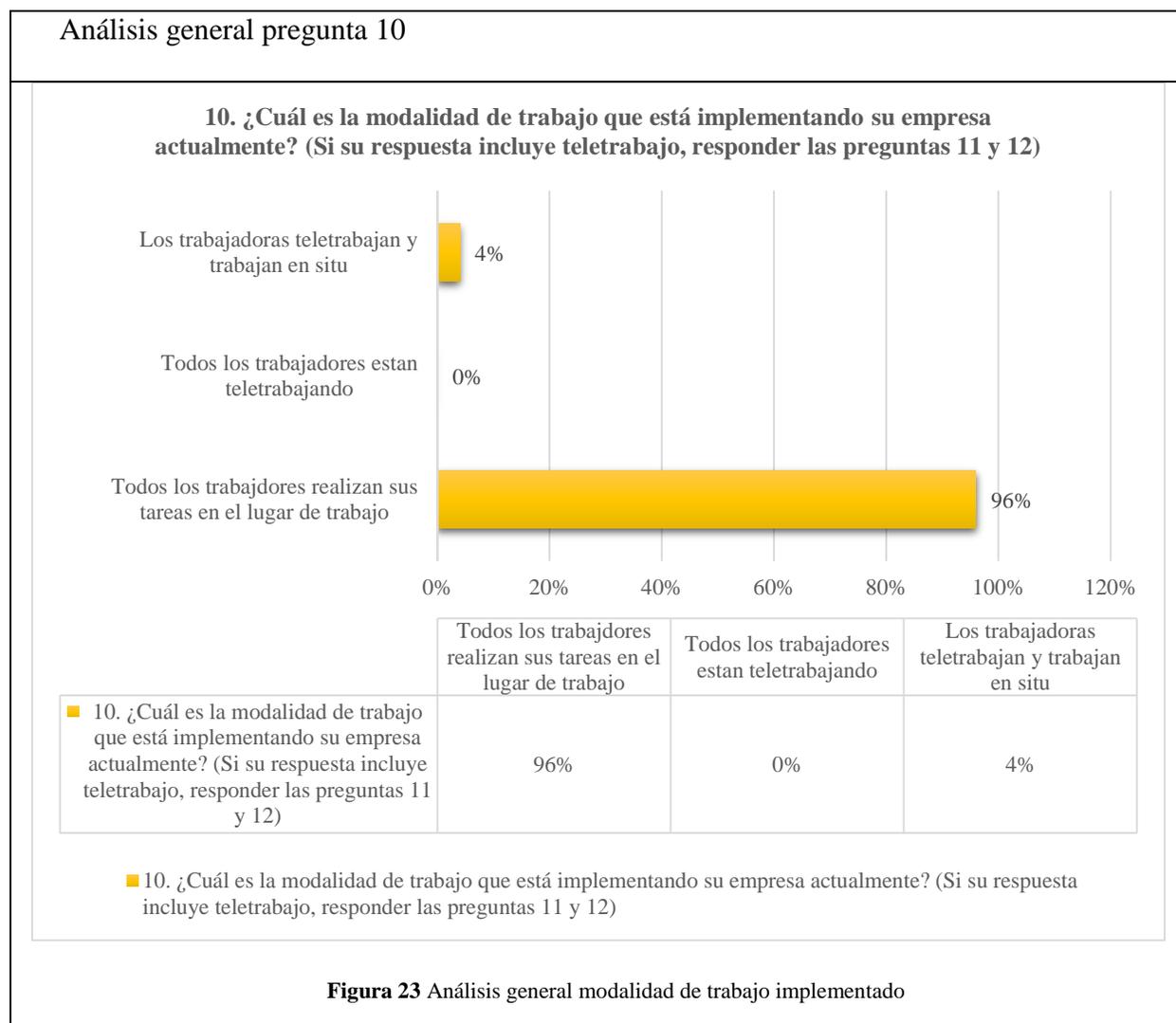
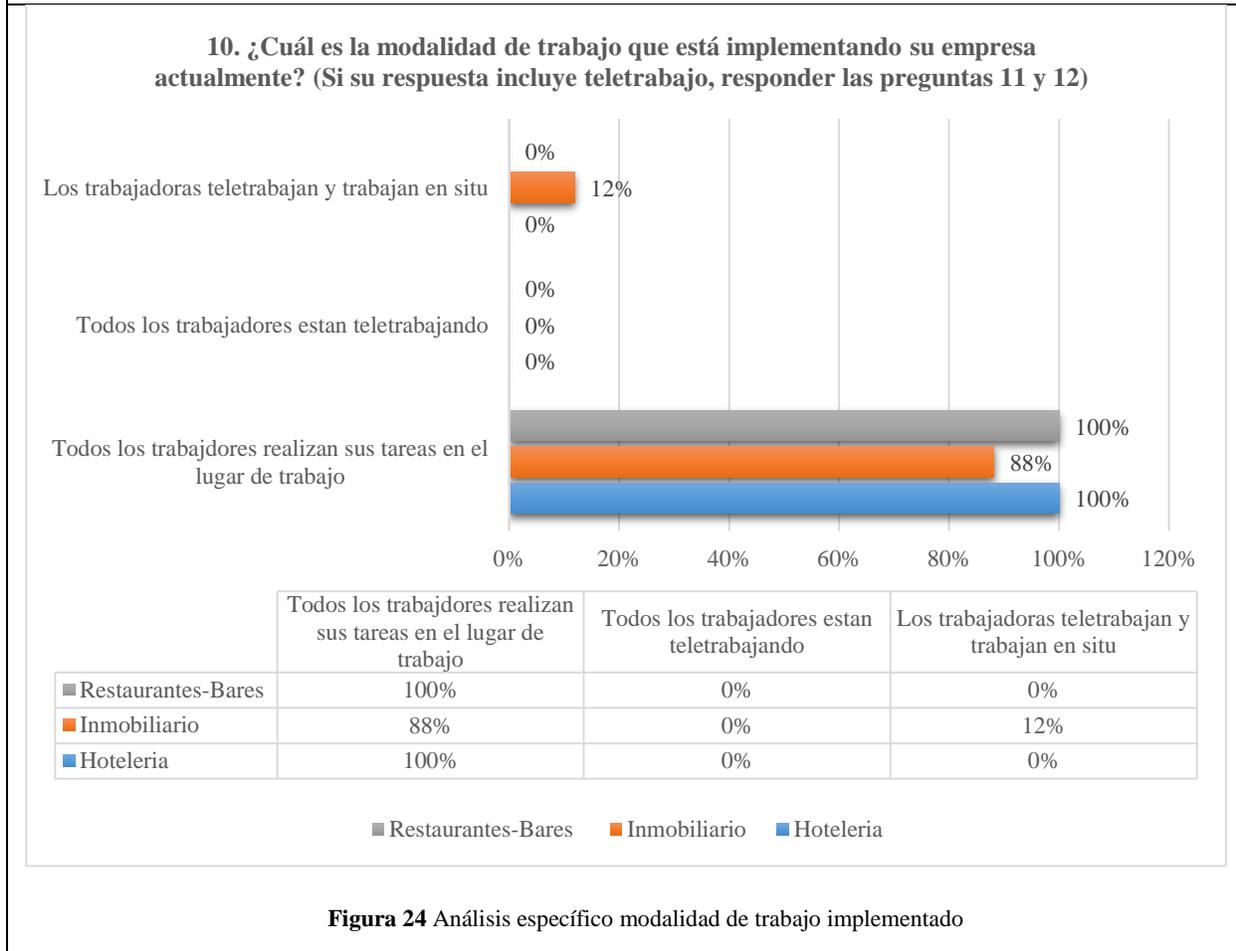


Figura 22 Análisis específico están definidas las funciones a realizar en la empresa

A partir de los resultados obtenidos en la figura 21 se puede observar que los trabajadores con los que cuentan las empresas del sector servicios tienen claramente definidas las funciones que deben llevar a cabo en la organización. Así mismo como se refleja en la figura 22 por cada actividad más del 95% tiene claramente definidas sus funciones.



Análisis específico pregunta 10



Se evidenció en la figura 23 para el análisis general y en la figura 24 para el análisis específico que las empresas del sector servicios en su mayoría, se encuentran implementando una modalidad de trabajo presencial, puesto que todos sus trabajadores realizan sus tareas en el lugar del trabajo, cabe resaltar que la actividad inmobiliaria es la única que presenta una variación, debido a que el 12% de este sector implementa alternancia.

Análisis general pregunta 11

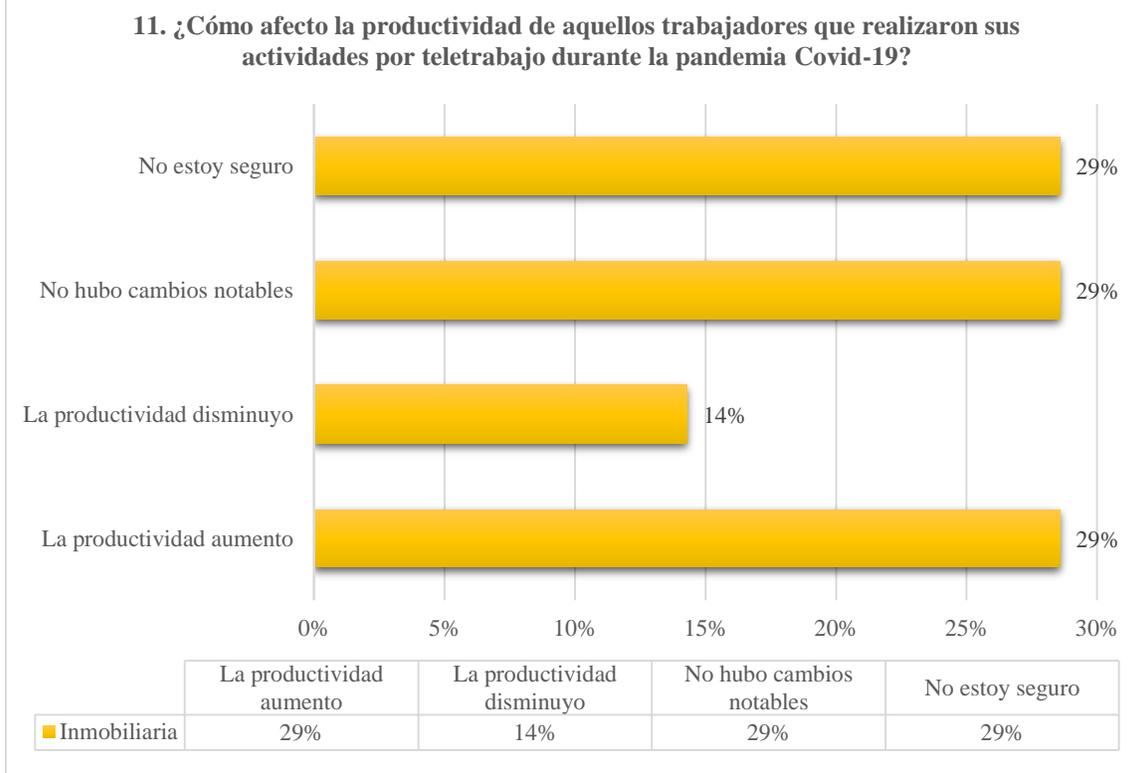


Figura 25 Análisis general de la productividad por teletrabajo

En la figura 25 se ve reflejado que para la actividad inmobiliaria el implementar una modalidad de trabajo de forma alterna no afecto la productividad de sus diferentes empleados, puesto que el 29% indico no estar seguro y que no se presentaron cambios notables, el 28% reflejo que la productividad aumento, y solo el 14% indico que esta disminuyo.

Análisis general pregunta 12

12. Después de la crisis de la pandemia COVID-19, ¿tiene previsto realizar cambios en sus prácticas de trabajo para que sean flexibles y a distancia a largo plazo?

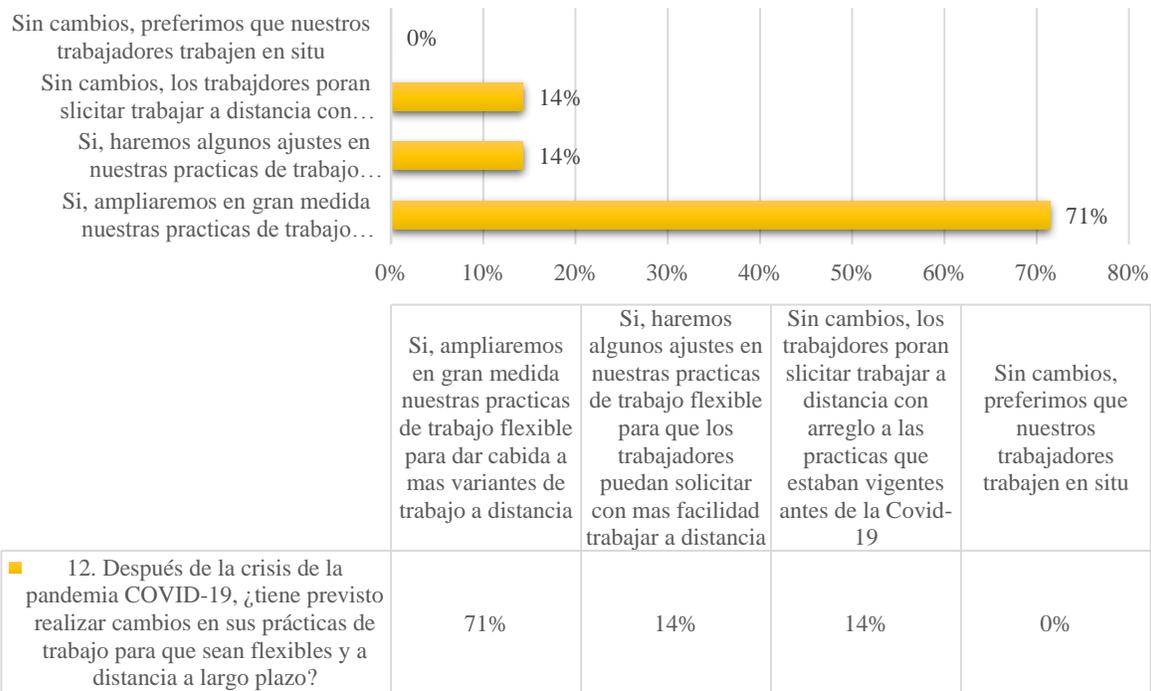
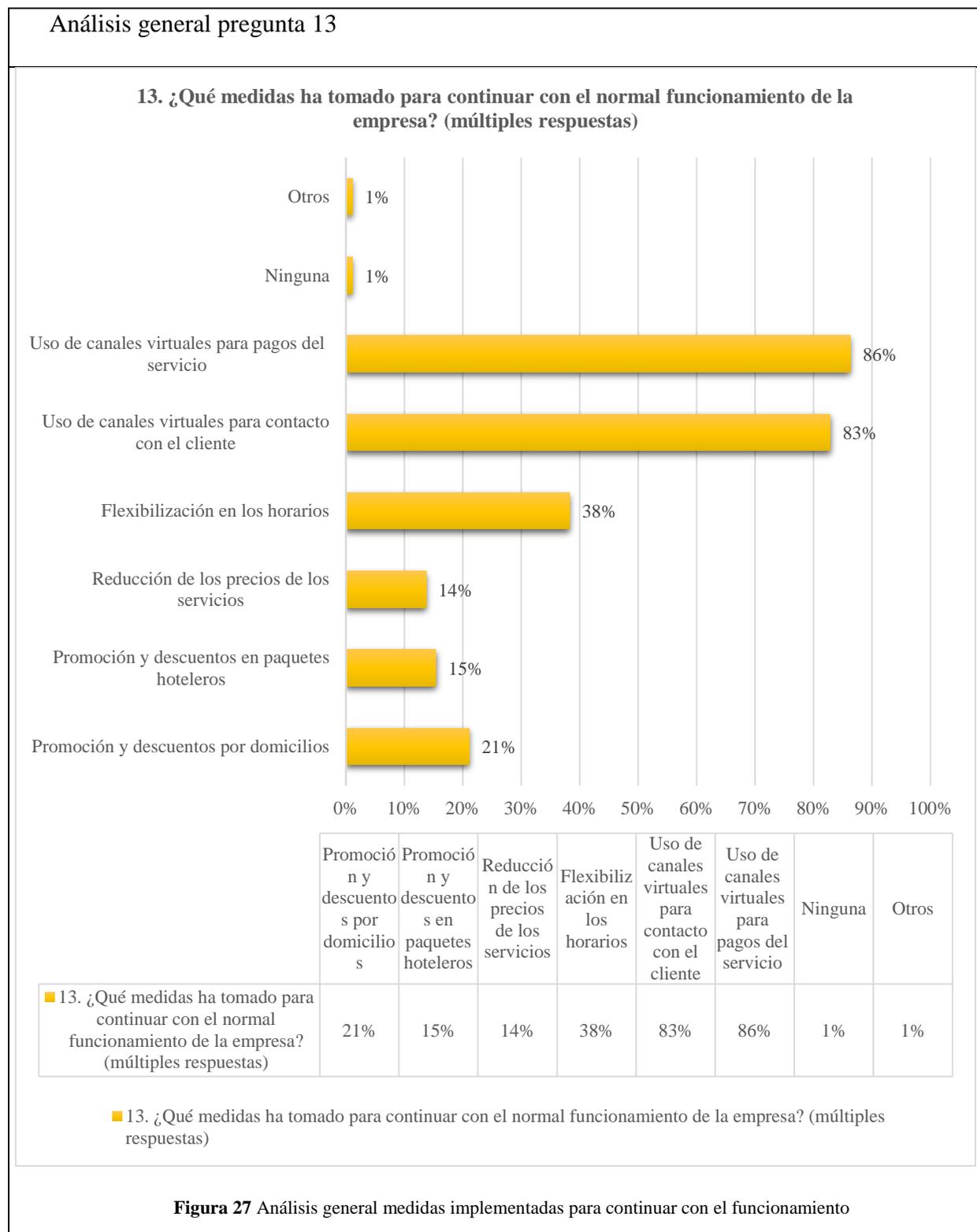


Figura 26 Análisis general cambios en las prácticas de trabajo

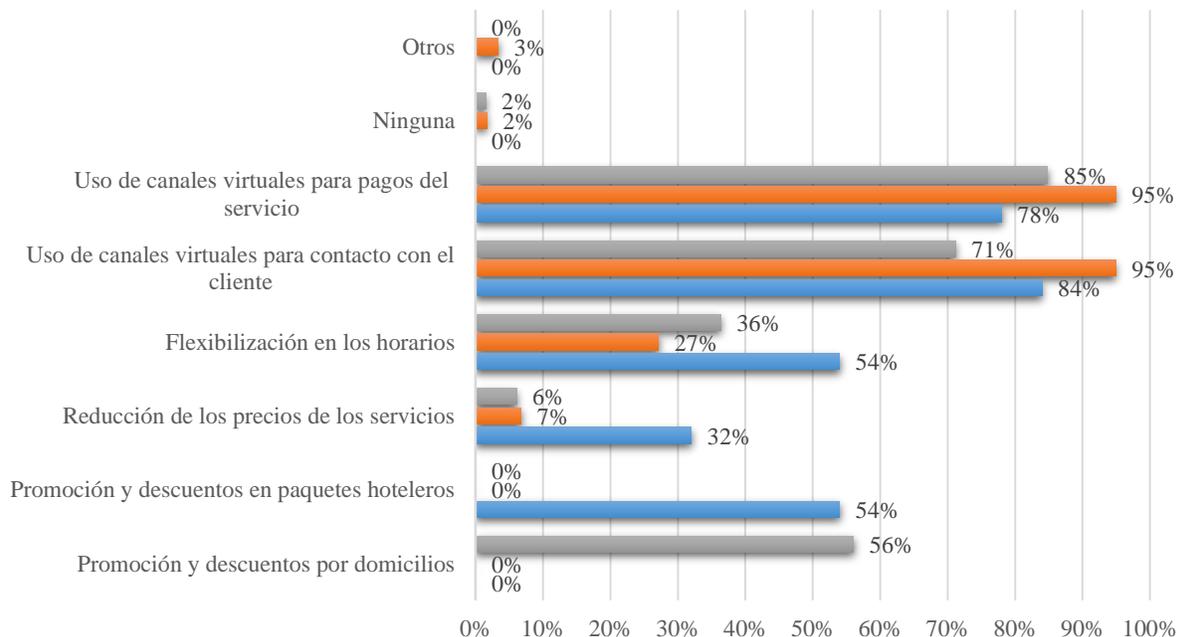
Partiendo de la información proporcionada por el sector inmobiliario, en la figura 26 se detalla el pretender implementar este tipo de prácticas de trabajo flexible y así mismo dar cabida a más variantes del trabajo a distancia dado a que el 71% de las empresas que están implementando teletrabajo así lo indicaron.

4.1.2. Repercusiones económicas



Análisis específico pregunta 13

13. ¿Qué medidas ha tomado para continuar con el normal funcionamiento de la empresa? (múltiples respuestas)



	Promoción y descuentos por domicilios	Promoción y descuentos en paquetes hoteleros	Reducción de los precios de los servicios	Flexibilización en los horarios	Uso de canales virtuales para contacto con el cliente	Uso de canales virtuales para pagos del servicio	Ninguna	Otros
■ Restaurantes-Bares	56%	0%	6%	36%	71%	85%	2%	0%
■ Inmobiliario	0%	0%	7%	27%	95%	95%	2%	3%
■ Hotelería	0%	54%	32%	54%	84%	78%	0%	0%

■ Restaurantes-Bares ■ Inmobiliario ■ Hotelería

Figura 28 Análisis específico medidas implementadas para continuar con el funcionamiento

Según la figura 27, se observa de manera general que las medidas que más se han tomado en las empresas del sector servicios para continuar con su funcionamiento son el uso de canales virtuales para los pagos y cobros de los servicios con un 86% y el uso de canales virtuales para el contacto con el cliente (redes sociales) con un 83%, lo que indica la fuerte tendencia al uso de la

tecnología lo cual se ha venido fortaleciendo y explotando por parte de las diferentes empresas desde el inicio de la emergencia sanitaria. En la figura 28 se puede observar que las medidas implementadas y adoptadas por las empresas pertenecientes al sector servicios están relacionadas fuertemente a la implementación de la tecnología para el pago o cobro de los servicios y para el contacto con el cliente, añadido a ello la actividad hotelera mostro una fuerte tendencia a implementar promociones y descuentos en los paquetes hoteleros, la actividad inmobiliaria indico en un 27% hacer uso de un horario más flexible para sus trabajadores y clientes, y la actividad de restaurantes bares adopto en un 56% la medida de promoción y descuentos en los pedidos a domicilio.

Análisis general pregunta 14

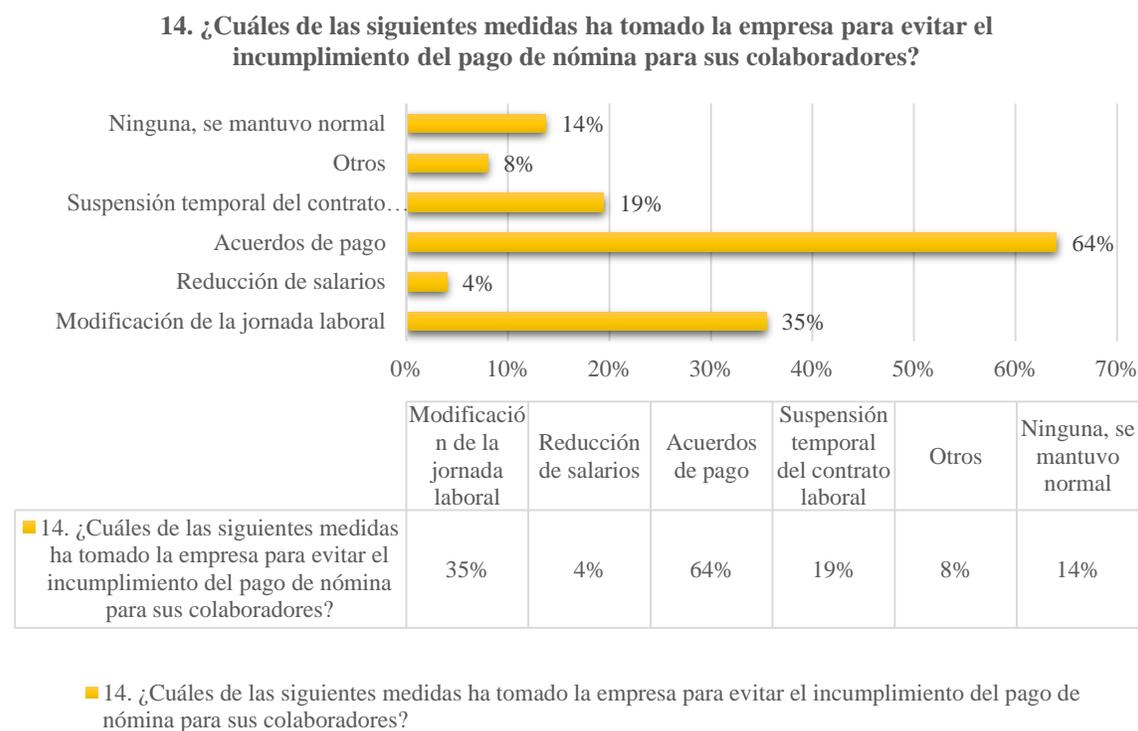


Figura 29 Análisis general medidas para evitar el incumplimiento del pago de nomina

Análisis específico pregunta 14

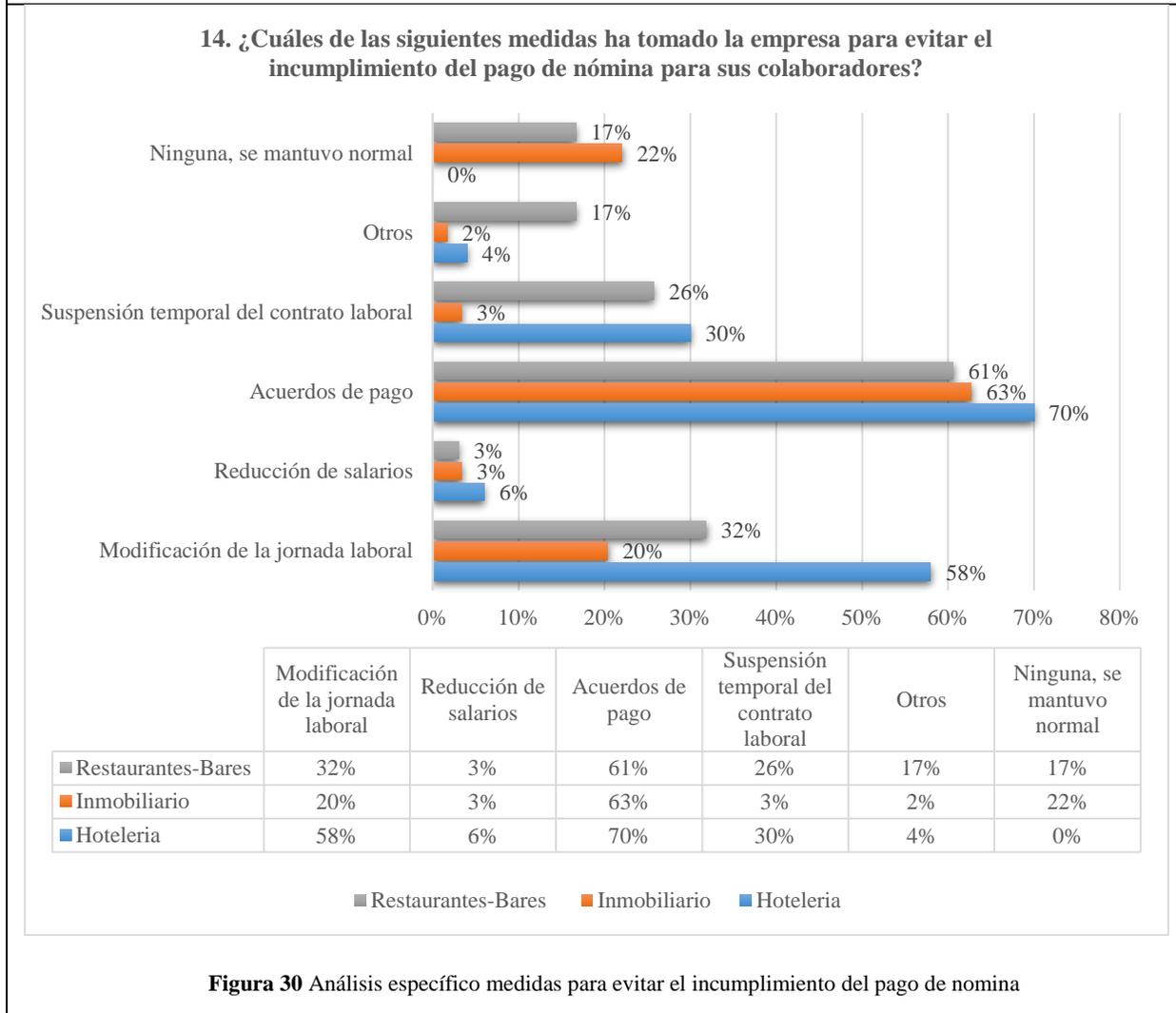
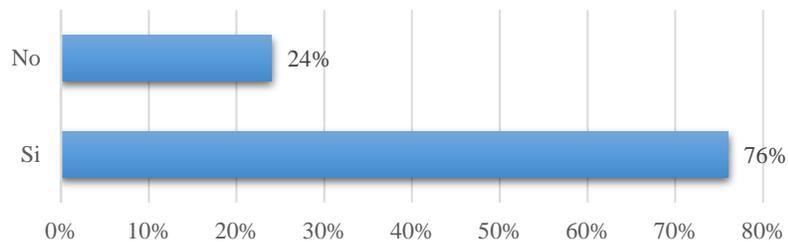


Figura 30 Análisis específico medidas para evitar el incumplimiento del pago de nomina

Con la información recolectada y registrada en la figura 29, se pudo observar a nivel general que las empresas del sector servicios para evitar el incumplimiento del pago de la nómina a sus colaboradores, adoptaron como medida los acuerdos de pago y la modificación de la jornada laboral, de igual manera como se evidencia en la figura 30, estas mismas medidas se mantuvieron como las más destacadas en el análisis por actividad, la medida de suspensión temporal del contrato tuvo cierta implementación en las actividades de hotelería y de restaurantes-bares

Análisis general pregunta 15

15. ¿La empresa se ha visto obligada a reducir beneficios o bonificaciones a los trabajadores que aún siguen vinculados por causa de la pandemia Covid 19?



■ 15. ¿La empresa se ha visto obligada a reducir beneficios o bonificaciones a los trabajadores que aún siguen vinculados por causa de la pandemia Covid 19?

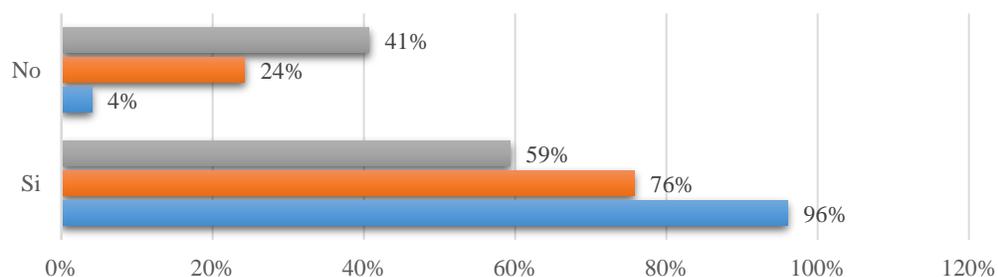
	Si	No
■ 15. ¿La empresa se ha visto obligada a reducir beneficios o bonificaciones a los trabajadores que aún siguen vinculados por causa de la pandemia Covid 19?	76%	24%

■ 15. ¿La empresa se ha visto obligada a reducir beneficios o bonificaciones a los trabajadores que aún siguen vinculados por causa de la pandemia Covid 19?

Figura 31 Análisis general reducción de beneficios o bonificaciones a los trabajadores

Análisis específico pregunta 15

15. ¿La empresa se ha visto obligada a reducir beneficios o bonificaciones a los trabajadores que aún siguen vinculados por causa de la pandemia Covid 19?

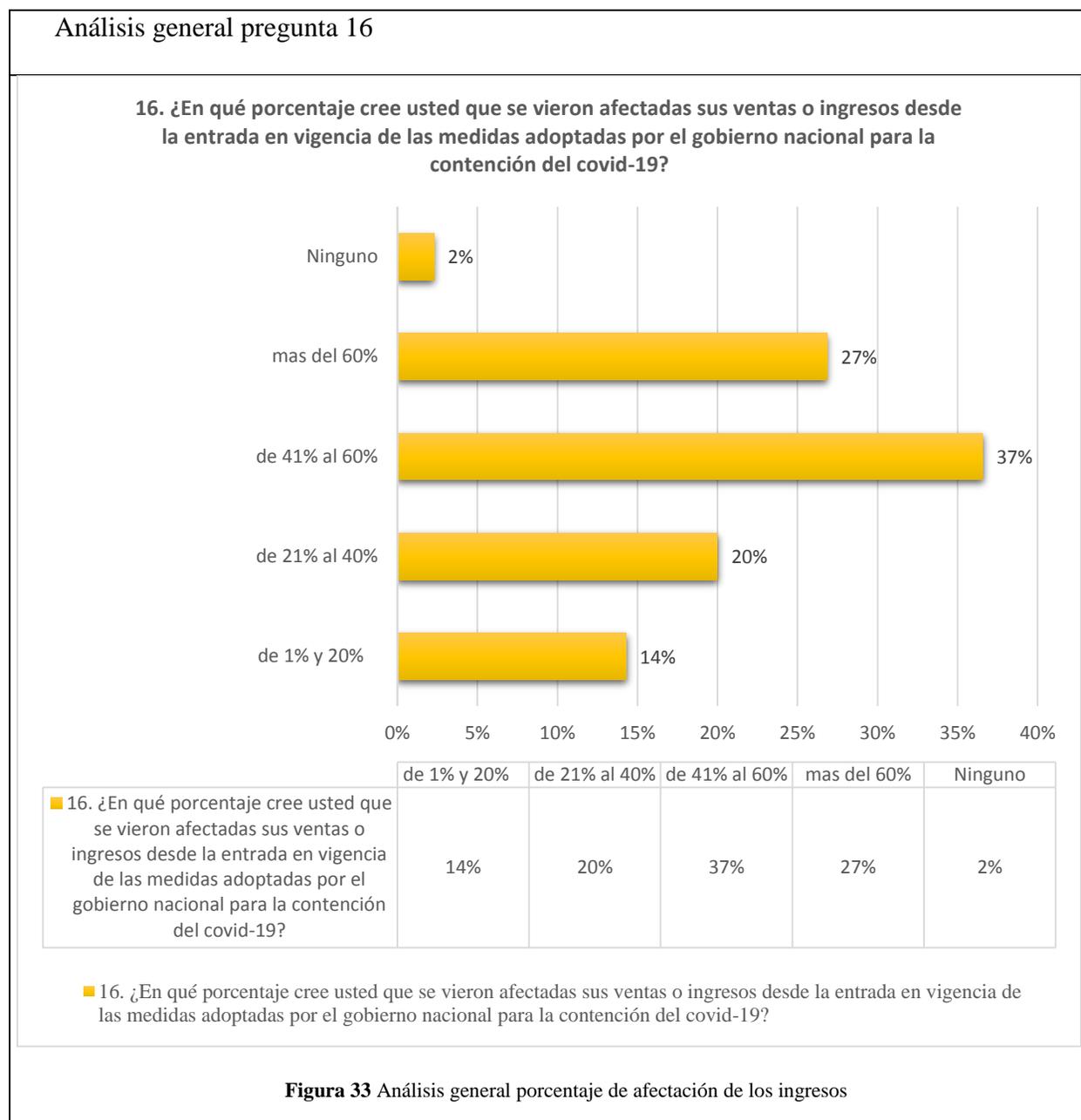


	Si	No
■ Inmobiliario	59%	41%
■ Restaurantes-Bares	76%	24%
■ Hotelaria	96%	4%

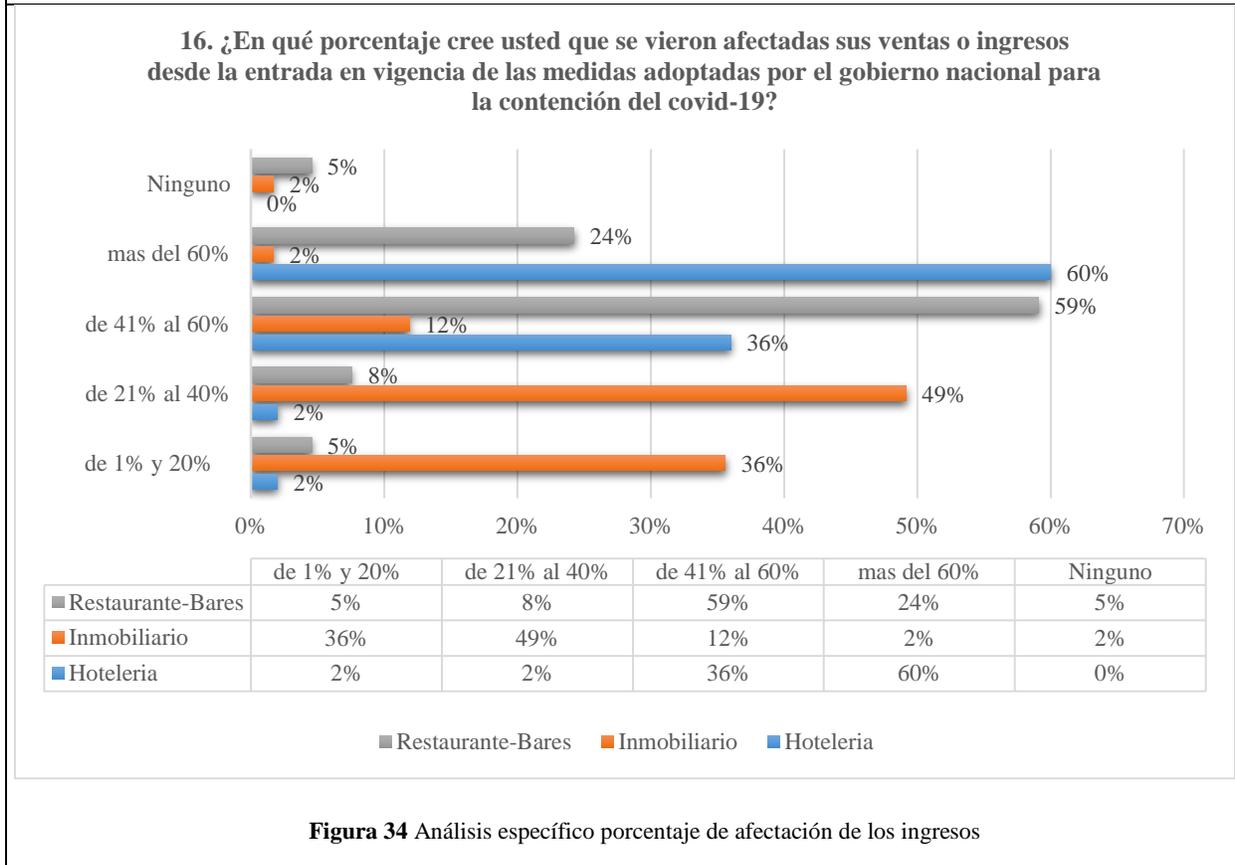
■ Inmobiliario ■ Restaurantes-Bares ■ Hotelaria

Figura 32 Análisis específico reducción de beneficios o bonificaciones a los trabajadores

Según la figura 31, el 76% de las empresas que conforman el sector servicios, se vieron en la obligación de reducir los beneficios o bonificaciones a sus trabajadores. Para el caso de la figura 32, se observa que el 96% de las actividades de hotelería, el 59% de las empresas de la actividad inmobiliaria y el 76% de los restaurantes bares, disminuyeron los beneficios o bonificaciones a sus trabajadores



Análisis específico pregunta 16

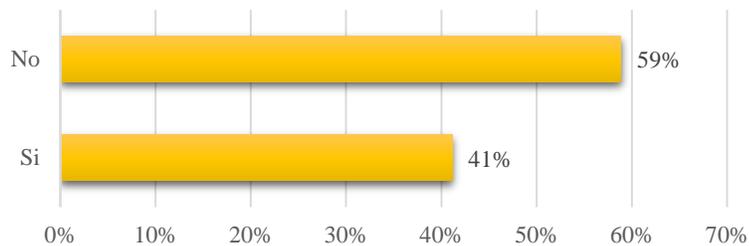


Efectuando en primera instancia un análisis general, se evidencia en la figura 33 que la entrada en vigencia de las medidas adoptadas por el gobierno nacional para la contención del covid-19 tuvo gran repercusión en las ventas de los servicios e ingresos de las diferentes empresas del sector, puesto que el 37% de ellas se vieron afectadas en sus ventas en un rango de 41-60%, y el 27% afirmaron que sus ventas se afectaron en más del 60%.

En la figura 34 realizando un análisis más específico se observa que en la actividad de hotelería el 96% registraron pérdidas de más del 41% y de restaurantes-bares con un porcentaje de afectación en los ingresos de más del 60%, fueron las actividades que más sufrieron el impacto negativo de la pandemia.

Análisis general pregunta 17

17. ¿La empresa ha tenido que reducir el valor de los servicios a causa de la poca demanda por la pandemia Covid 19?



■ 17. ¿La empresa ha tenido que reducir el valor de los servicios a causa de la poca demanda por la pandemia Covid 19?

Si

No

41%

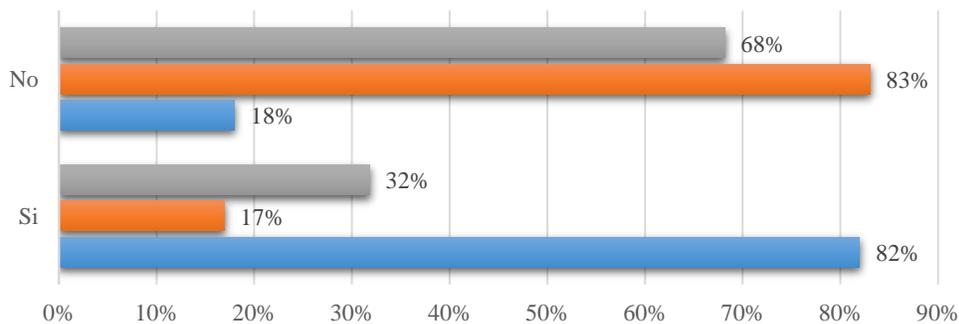
59%

■ 17. ¿La empresa ha tenido que reducir el valor de los servicios a causa de la poca demanda por la pandemia Covid 19?

Figura 35 Análisis general reducción del valor de los servicios

Análisis específico pregunta 17

17. ¿La empresa ha tenido que reducir el valor de los servicios a causa de la poca demanda por la pandemia Covid 19?



■ Restaurante-Bares

■ Inmobiliario

■ Hoteleria

Si

No

32%

68%

17%

83%

82%

18%

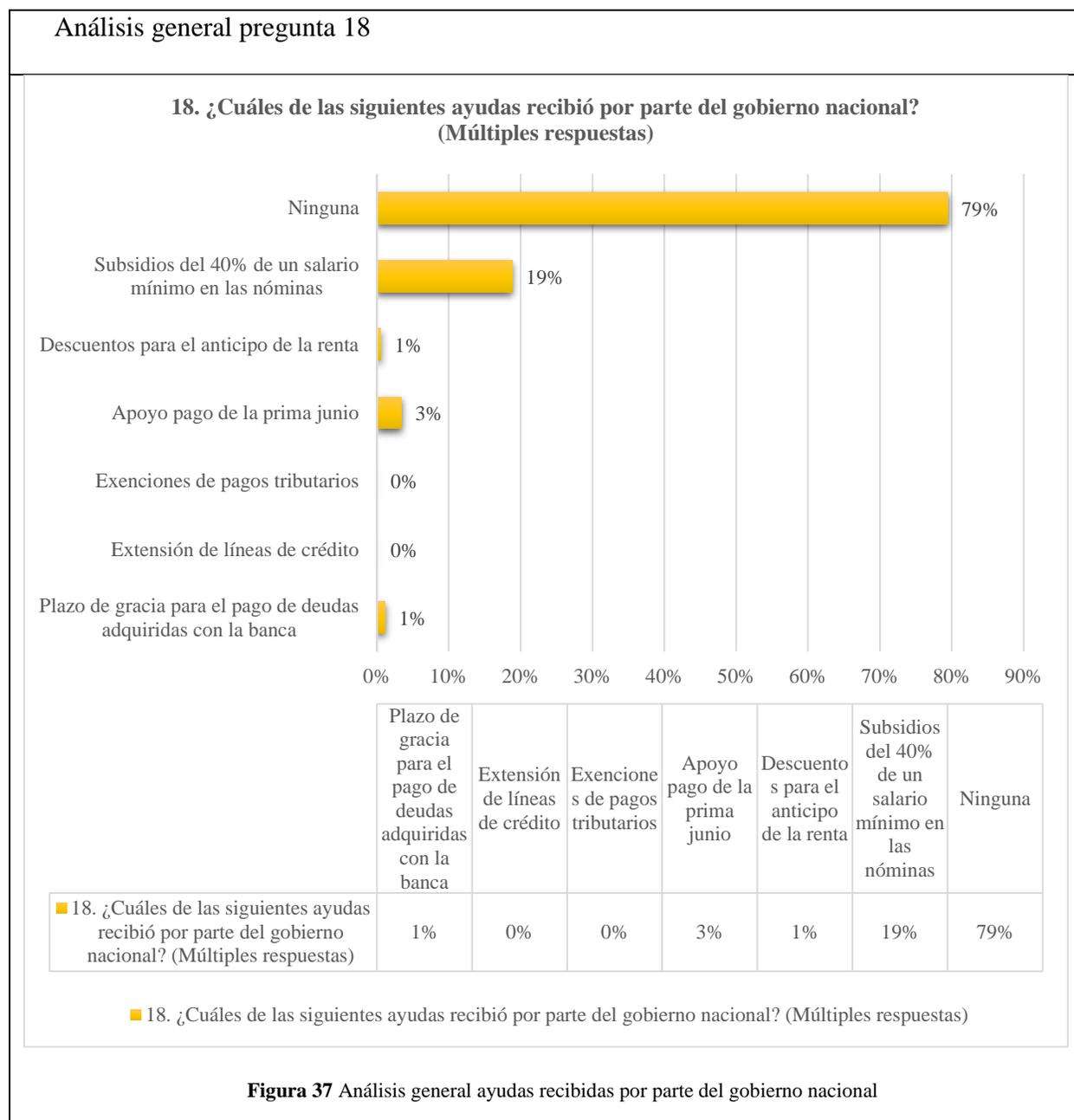
■ Restaurante-Bares

■ Inmobiliario

■ Hoteleria

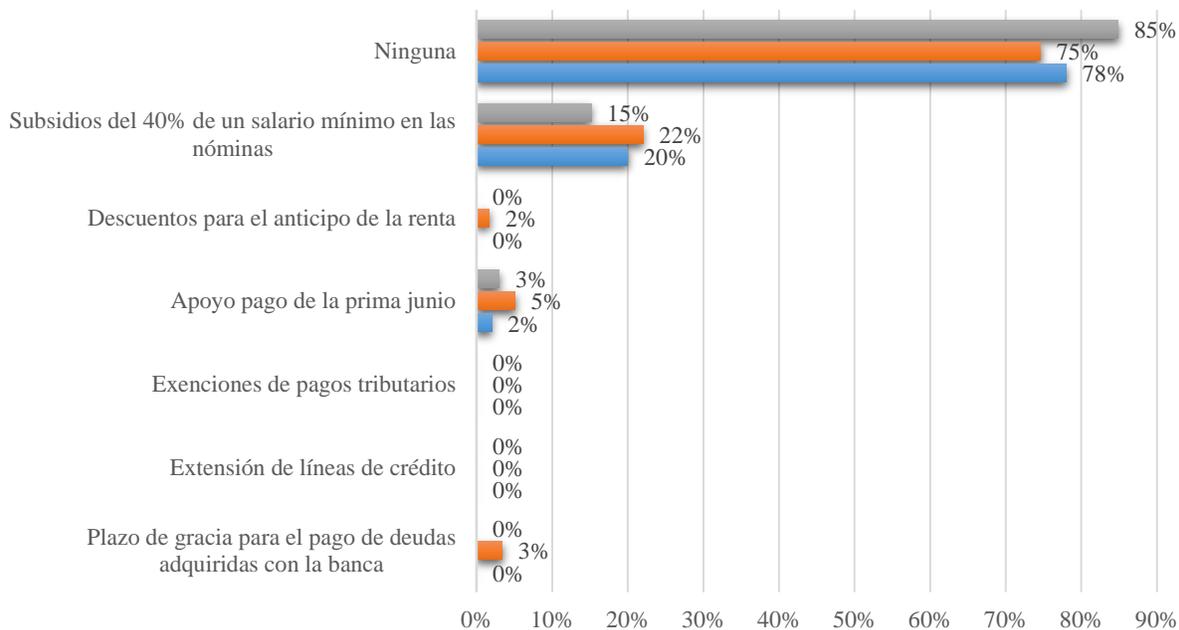
Figura 36 Análisis específico reducción del valor de los servicios

Observando los resultados obtenidos, en la figura 35 se evidencia que de forma general el 59% de las empresas del sector no disminuyeron el valor de sus servicios. De la misma manera según la figura 36, este aspecto predominó en el análisis específico, para las actividades de inmobiliaria y restaurantes-bares, mientras que para la actividad hotelera se reflejó que el 82% de las empresas si realizaron disminución a los precios de sus servicios.



Análisis específico pregunta 18

**18. ¿Cuáles de las siguientes ayudas recibió por parte del gobierno nacional?
(Múltiples respuestas)**



	Plazo de gracia para el pago de deudas adquiridas con la banca	Extensión de líneas de crédito	Exenciones de pagos tributarios	Apoyo pago de la prima junio	Descuentos para el anticipo de la renta	Subsidios del 40% de un salario mínimo en las nóminas	Ninguna
■ Restaurantes-Bares	0%	0%	0%	3%	0%	15%	85%
■ Inmobiliario	3%	0%	0%	5%	2%	22%	75%
■ Hoteleria	0%	0%	0%	2%	0%	20%	78%

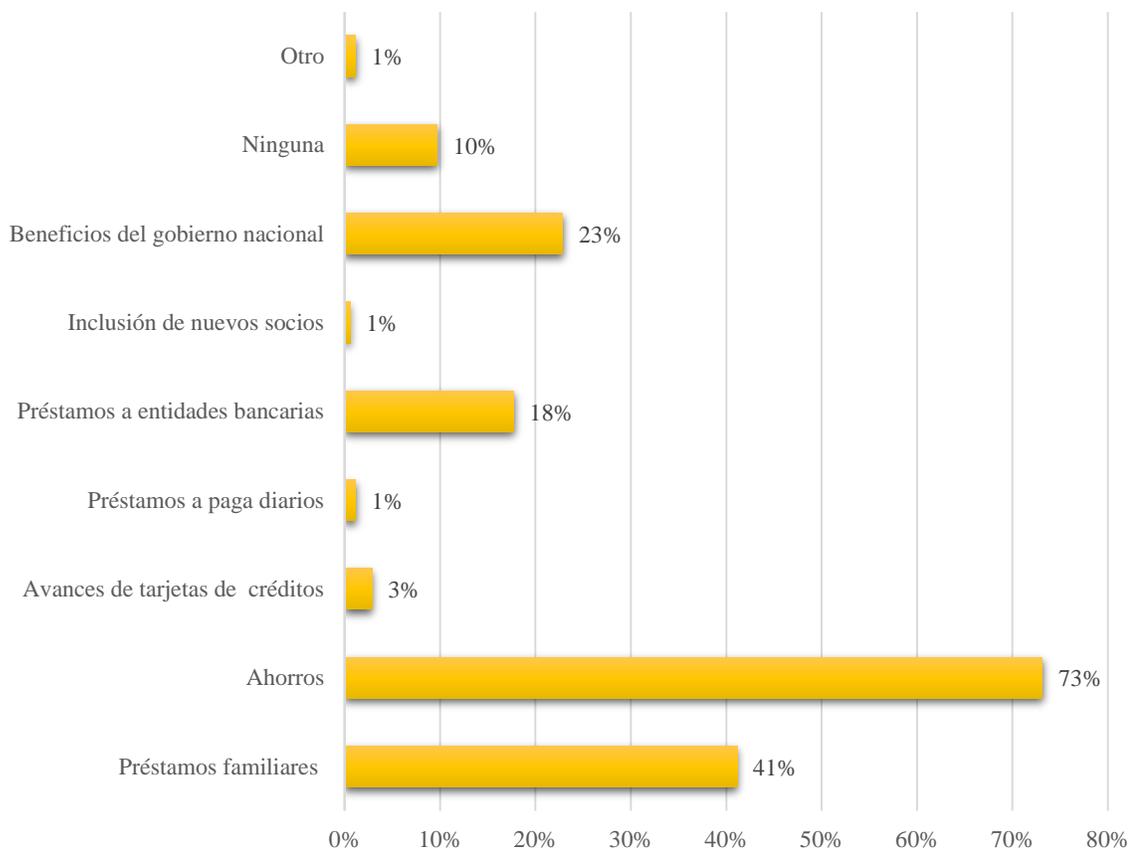
■ Restaurantes-Bares ■ Inmobiliario ■ Hoteleria

Figura 38 Análisis específico ayudas recibidas por parte del gobierno nacional

Se determina que tanto para el análisis a nivel general en la figura 37, como para el análisis por actividad en la figura 38, la gran parte de las empresas pertenecientes al sector servicios no recibieron ningún tipo de ayuda por parte del gobierno nacional. Sin embargo la ayuda de subsidios del 40% de un salario mínimo en las nóminas, fue la de mayor entrega para las empresas que sí lograron recibir este apoyo del gobierno.

Análisis general pregunta 19

19. ¿A qué tipo de ayudas económicas para su empresa ha tenido que recurrir como consecuencia de la pandemia Covid 19? (Múltiples respuestas)



	Préstamos familiares	Ahorros	Avances de tarjetas de créditos	Préstamos a pagar diarios	Préstamos a entidades bancarias	Inclusión de nuevos socios	Beneficios del gobierno nacional	Ninguna	Otro
■ 19. ¿A qué tipo de ayudas económicas para su empresa ha tenido que recurrir como consecuencia de la pandemia Covid 19? (Múltiples respuestas)	41%	73%	3%	1%	18%	1%	23%	10%	1%

■ 19. ¿A qué tipo de ayudas económicas para su empresa ha tenido que recurrir como consecuencia de la pandemia Covid 19? (Múltiples respuestas)

Figura 39 Análisis general tipos de ayudas económicas

Análisis específico pregunta 19

19. ¿A qué tipo de ayudas económicas para su empresa ha tenido que recurrir como consecuencia de la pandemia Covid 19? (Múltiples respuestas)

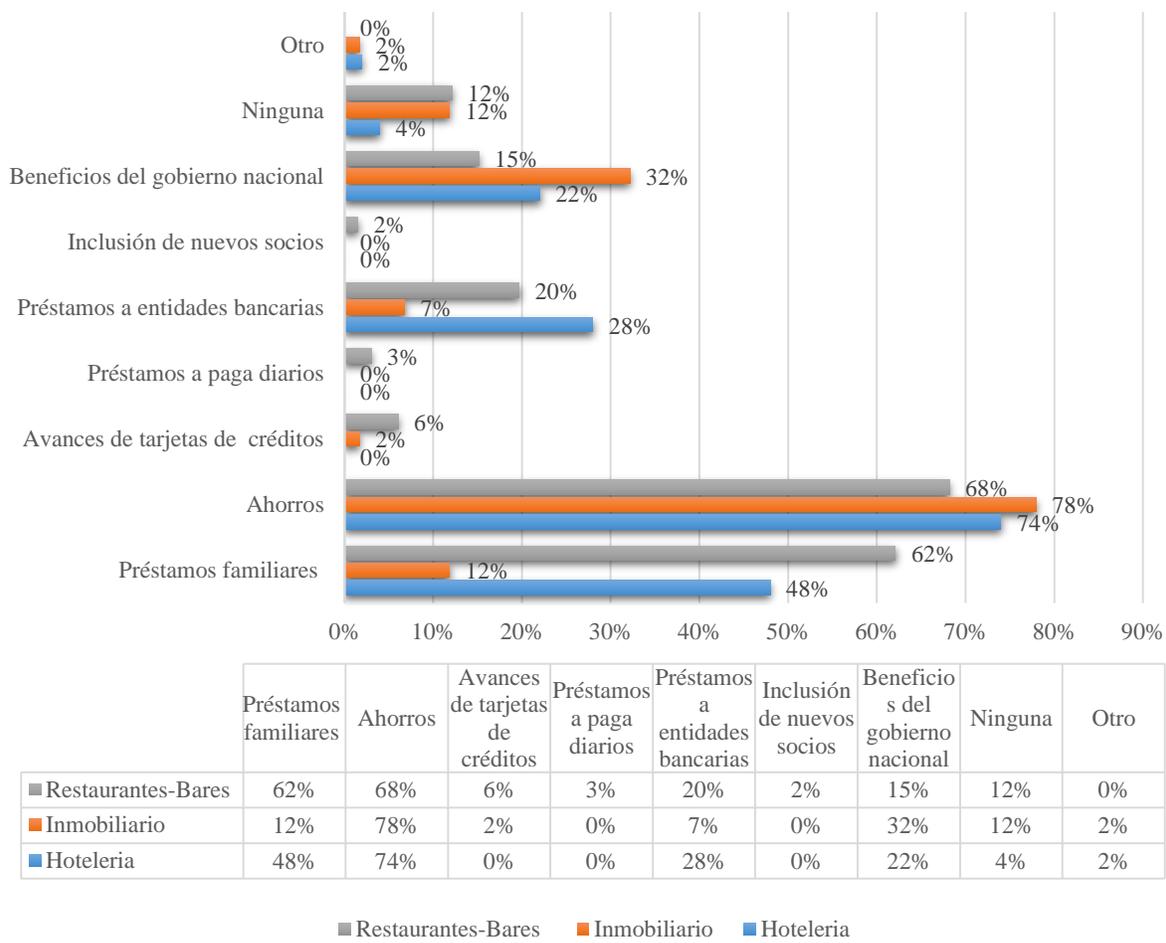
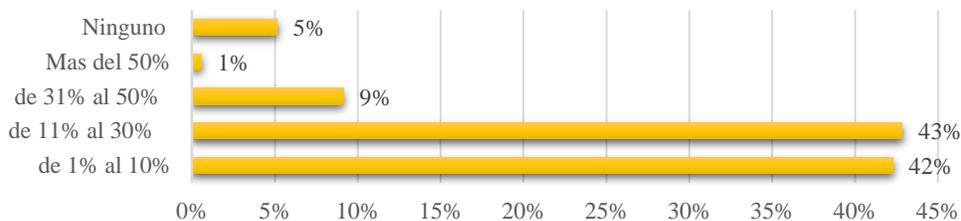


Figura 40 Análisis específico tipos de ayudas económicas

Desde un nivel general se evidencia en la figura 39 que el 73% de las empresas del sector servicios manifestaron que para solventar la crisis económica generada por la pandemia recurrieron a sus ahorros, situación que sigue predominando en el análisis específico para las tres actividades de hotelería, inmobiliaria y restaurantes bares. Esto, según lo relacionado en la figura

Análisis general pregunta 20

20. ¿En qué porcentaje ha logrado solventar la crisis económica después de recurrir a las ayudas mencionadas anteriormente en las preguntas 18 y 19?



	de 1% al 10%	de 11% al 30%	de 31% al 50%	Mas del 50%	Ninguno
20. ¿En qué porcentaje ha logrado solventar la crisis económica después de recurrir a las ayudas mencionadas anteriormente en las preguntas 18 y 19?	42%	43%	9%	1%	5%

20. ¿En qué porcentaje ha logrado solventar la crisis económica después de recurrir a las ayudas mencionadas anteriormente en las preguntas 18 y 19?

Figura 41 Análisis general recuperación económica

Análisis específico pregunta 20

20. ¿En qué porcentaje ha logrado solventar la crisis económica después de recurrir a las ayudas mencionadas anteriormente en las preguntas 18 y 19?

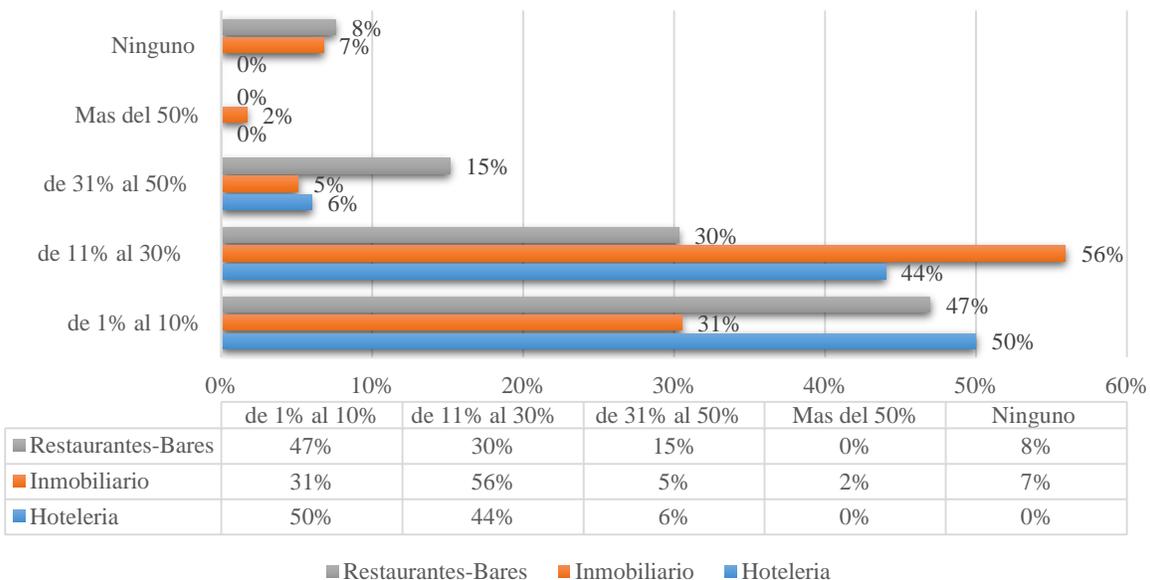
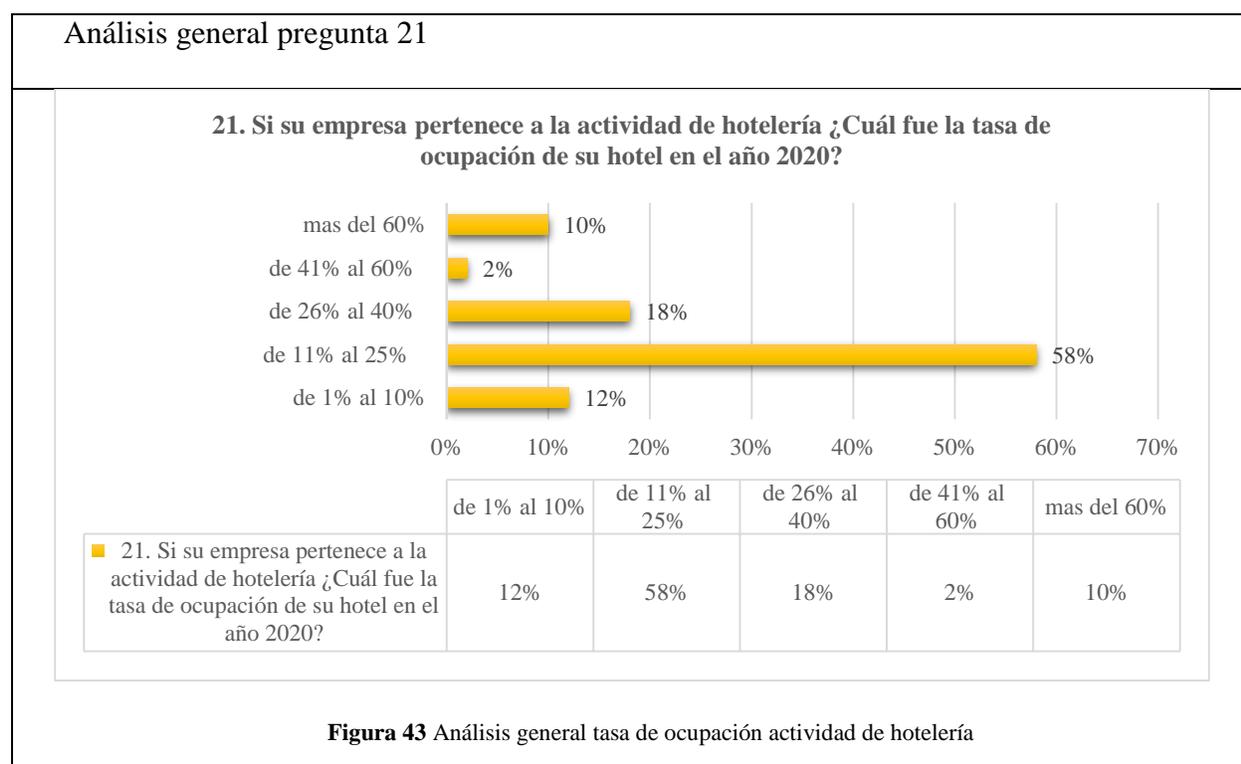


Figura 42 Análisis específico recuperación económica

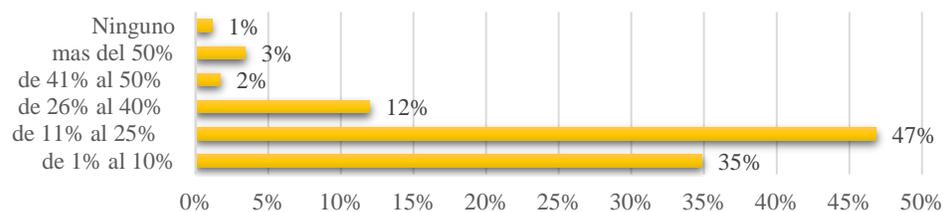
Según la figura 41, después de implementarse las ayudas económicas mencionadas en las preguntas 18 y 19, el 85% de las empresas del sector servicios indicaron que lograron solventar la crisis hasta un máximo del 30%. En un análisis específico registrado en la figura 42 se obtuvo que para la actividad de hotelería con el 94%, la inmobiliaria con el 87% y los restaurantes bares con el 77% lograron solventar el déficit económico generado por la pandemia en un rango del 1% al 30%.



Analizando los resultados obtenidos en la figura 43, se evidencia que el 58% de las empresas pertenecientes al sector hotelero presentaron una tasa de ocupación para el año 2020 en un intervalo del 11% al 25%, esta tasa de ocupación se encuentra relacionada en gran medida con la pregunta N° 16 en la cual se observa que los ingresos de la actividad hotelera han sido los más afectados, por motivo de la pandemia covid-19.

Análisis general pregunta 22

22. ¿En cuánto se ha incrementado el presupuesto de funcionamiento de la empresa para la reapertura de actividades, cumpliendo e implementando los protocolos de bioseguridad?



	de 1% al 10%	de 11% al 25%	de 26% al 40%	de 41% al 50%	mas del 50%	Ninguno
22. ¿En cuánto se ha incrementado el presupuesto de funcionamiento de la empresa para la reapertura de actividades, cumpliendo e implementando los protocolos de bioseguridad?	35%	47%	12%	2%	3%	1%

- 22. ¿En cuánto se ha incrementado el presupuesto de funcionamiento de la empresa para la reapertura de actividades, cumpliendo e implementando los protocolos de bioseguridad?

Figura 44 Análisis general incremento del presupuesto de funcionamiento

Análisis específico pregunta 22

22. ¿En cuánto se ha incrementado el presupuesto de funcionamiento de la empresa para la reapertura de actividades, cumpliendo e implementando los protocolos de bioseguridad?

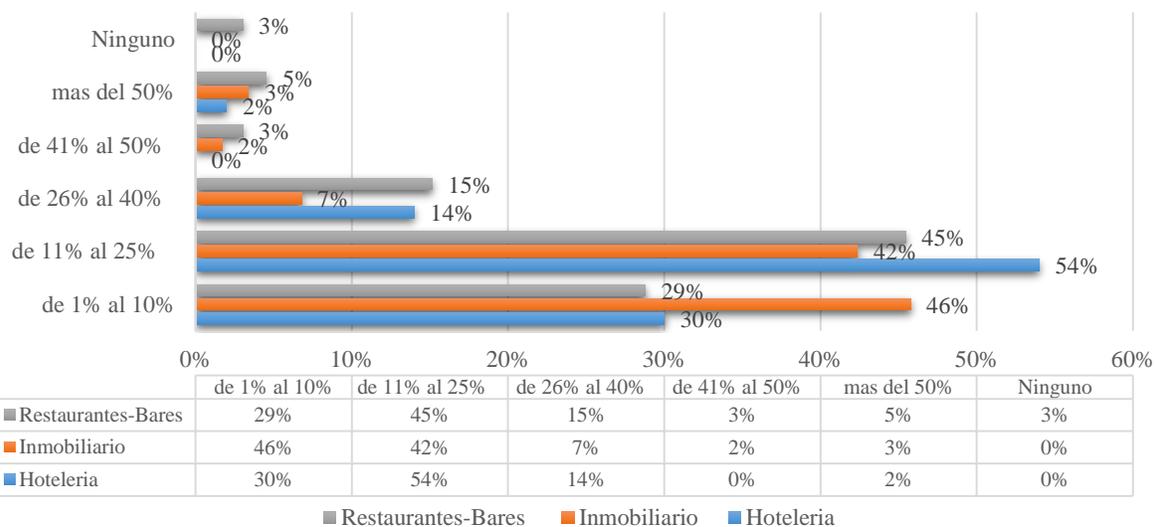
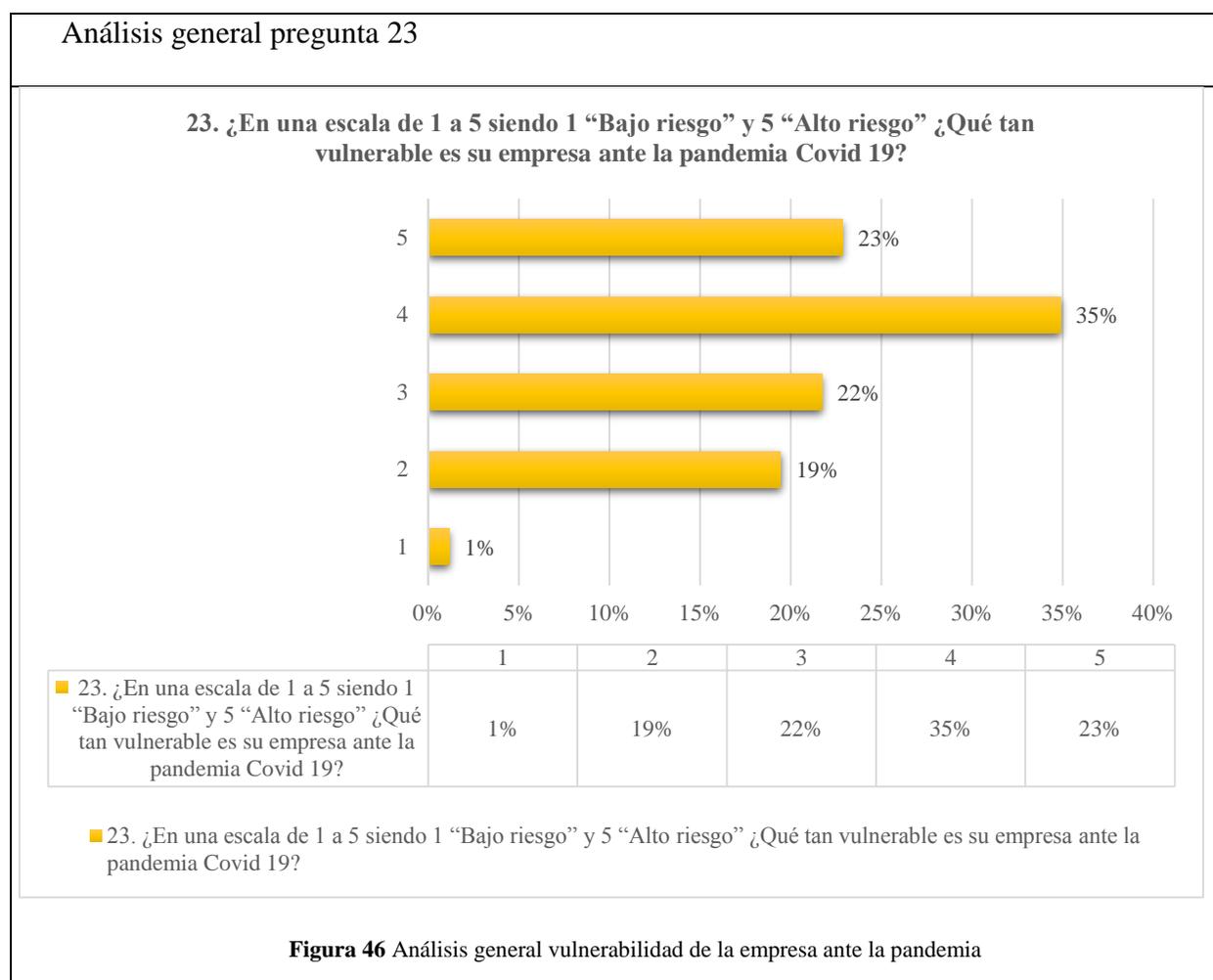


Figura 45 Análisis específico incremento del presupuesto de funcionamiento

Observando los datos obtenidos en la figura 44, se evidencia que el 47% de las empresas del sector servicios tuvieron que incrementar en un intervalo de 11% al 25% su presupuesto de funcionamiento y el 35% de las empresas tuvo un incremento del 1 al 10%, esto con el objetivo de cumplir con los protocolos de bioseguridad para la reapertura de actividades. Así mismo en la figura 45 se observa que en su mayoría para las 3 actividades se registra un incremento en el presupuesto de funcionamiento en un rango de 1% al 25%.

4.1.3. Medidas de prevención y protección



Análisis específico pregunta 23

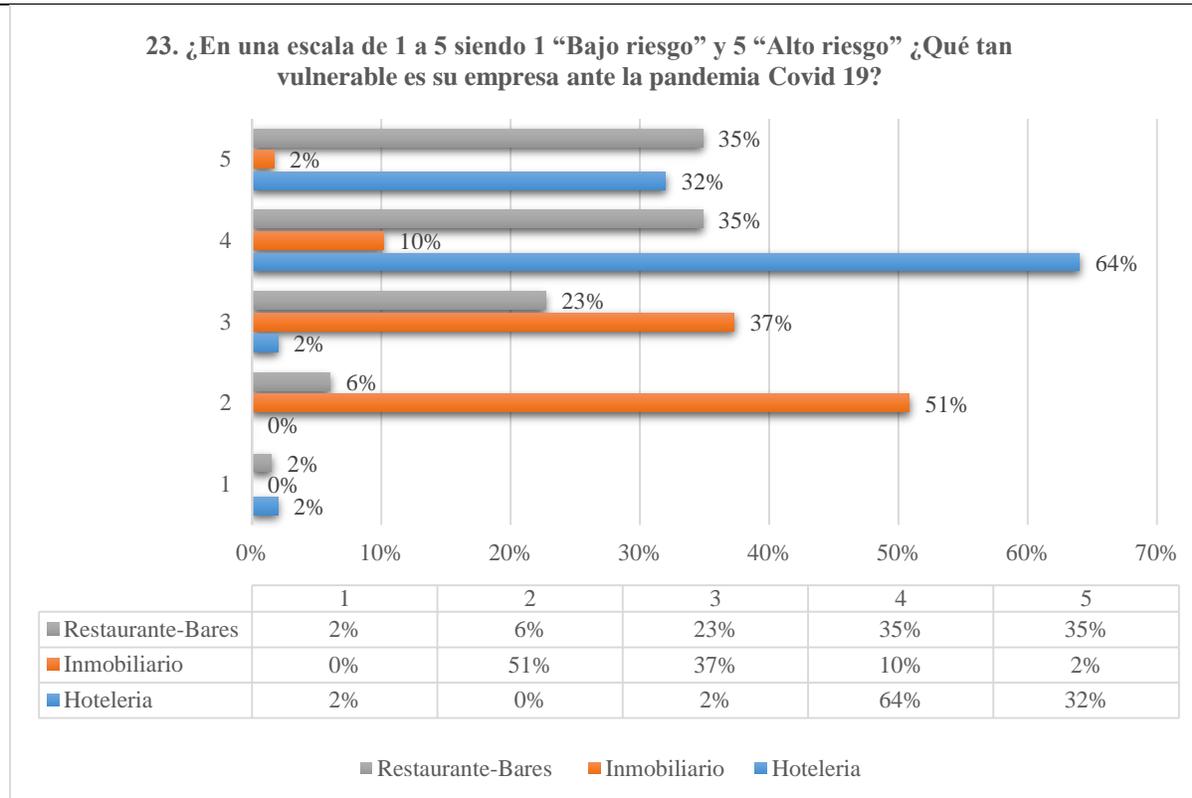


Figura 47 Análisis específico vulnerabilidad de la empresa ante la pandemia

Para determinar la vulnerabilidad de las empresas del sector servicios ante la pandemia covid-19, se estableció una escala de 1 a 5, los resultados a nivel general según la figura 46 fueron: el 35% de las empresas se ubicaron en el nivel 4 de la escala, el 22% manifestaron encontrarse ubicadas en el nivel 3, el 23% aseguro encontrarse en alto riesgo, mientras que el 19% y 1% se ubicaron en los niveles 2 y 1 respectivamente. En un análisis específico registrado en la figura 47, se determinó que las actividades que se encuentran en mayor vulnerabilidad son: la hotelera en la cual el 64% y 32% de las empresas se ubicaron en los niveles 4 y 5, y la actividad de restaurante-Bares con porcentajes de 35% tanto para el nivel de alto riesgo como para el nivel 4.

Análisis general pregunta 24

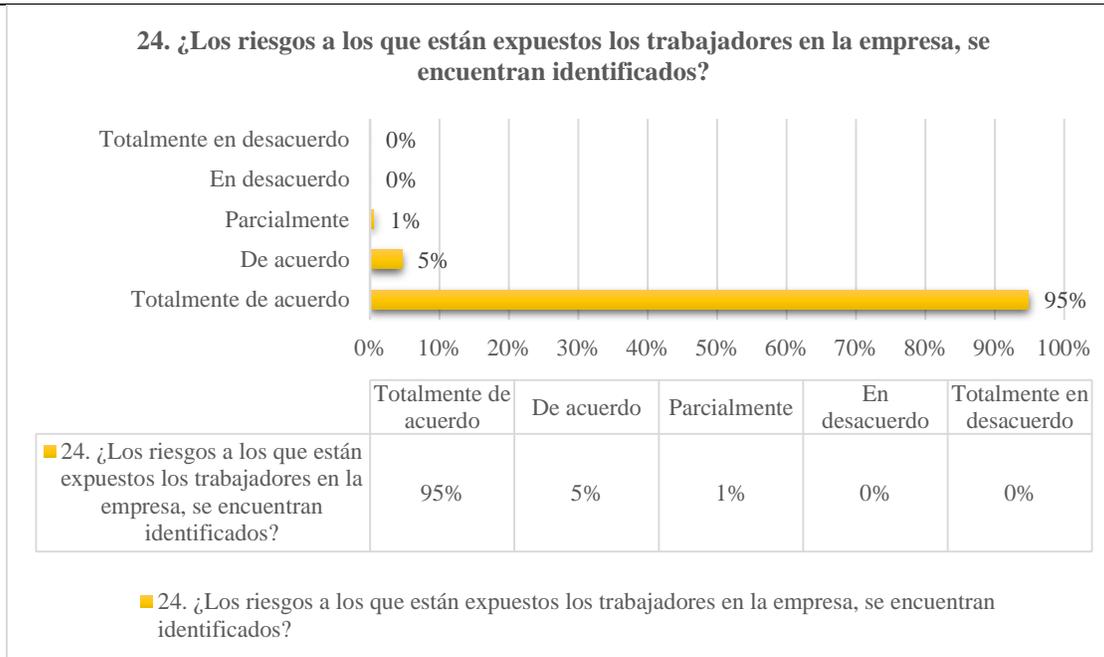


Figura 48 Análisis general riesgos de los trabajadores

Análisis específico pregunta 24

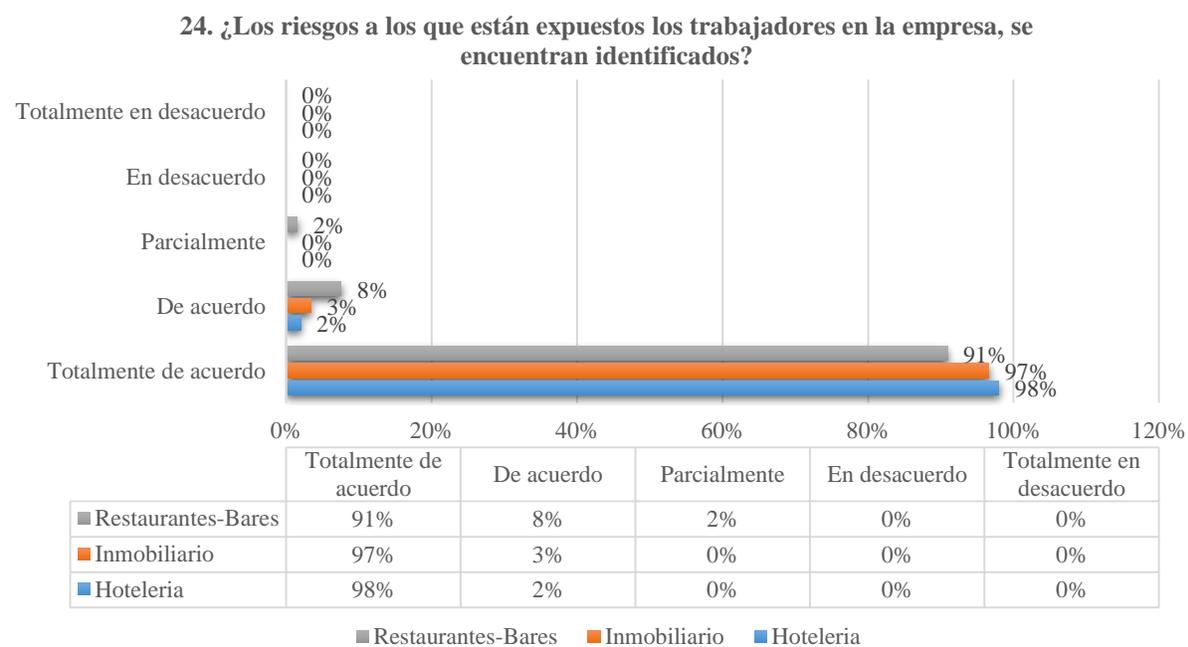
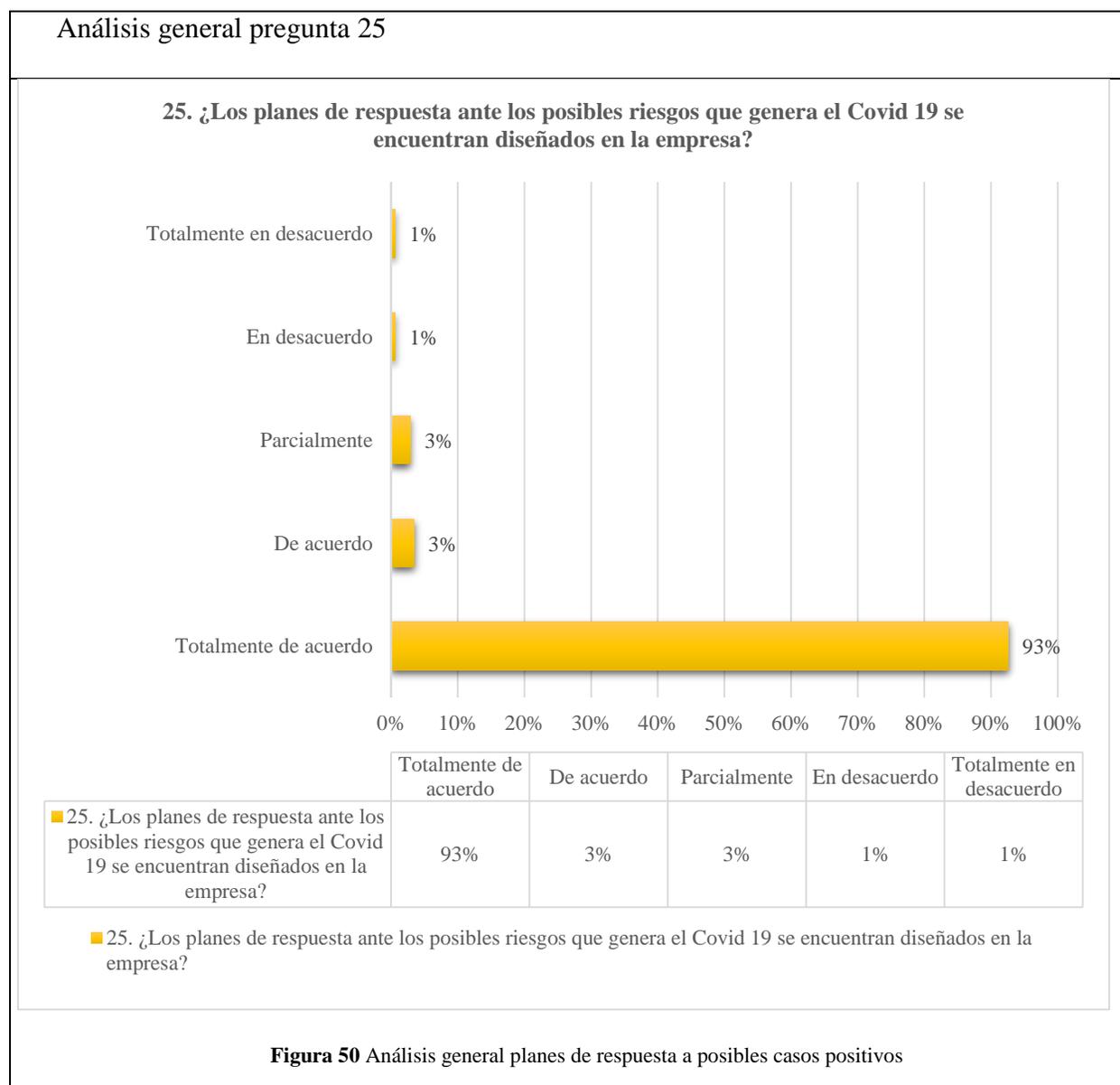
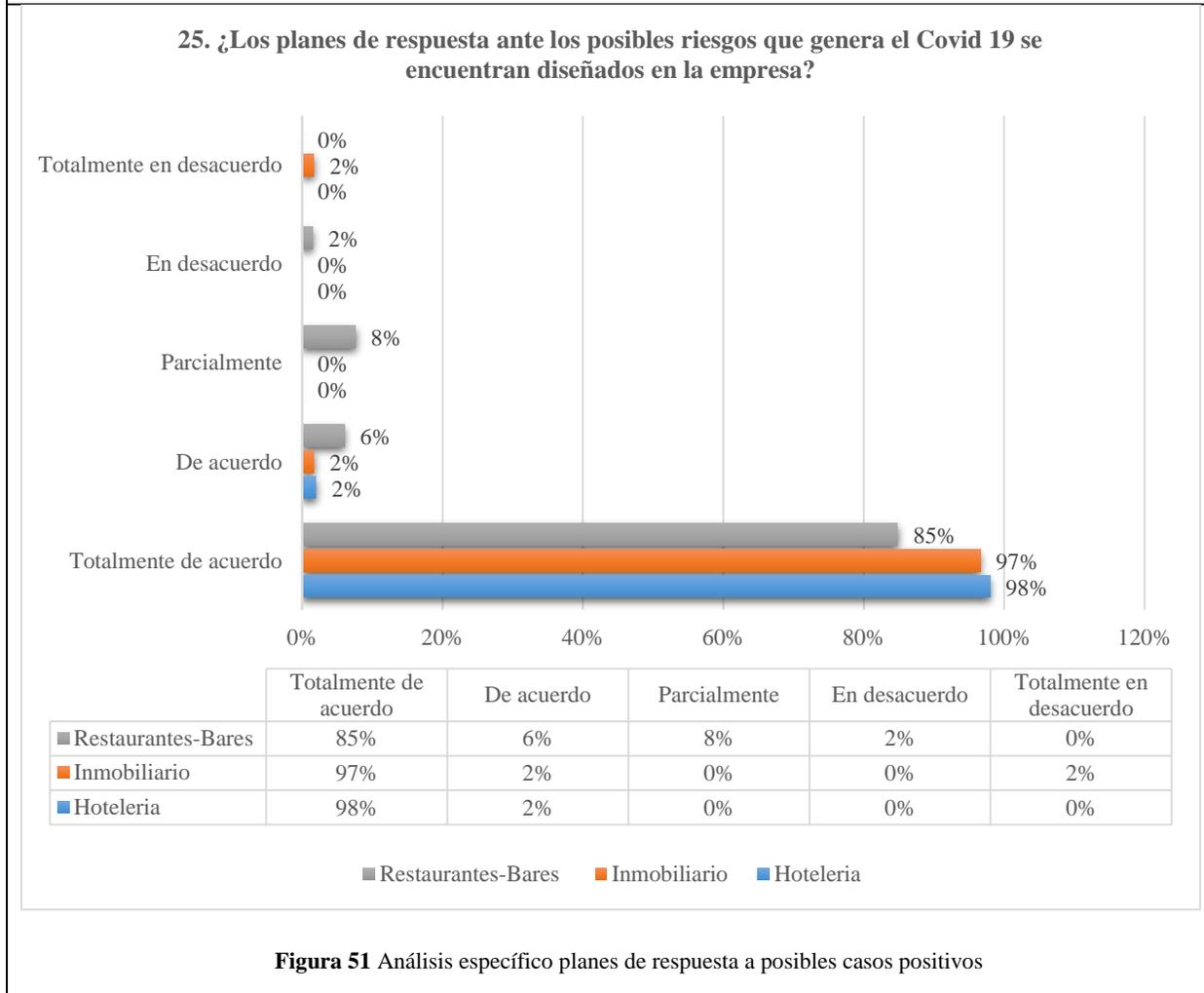


Figura 49 Análisis específico riesgos de los trabajadores

Se evidencia en la figura 48 para el análisis general, como en la figura 49 que corresponde al análisis específico, las empresas manifestaron que los riesgos a los cuales se encuentran expuestos sus trabajadores están totalmente identificados.



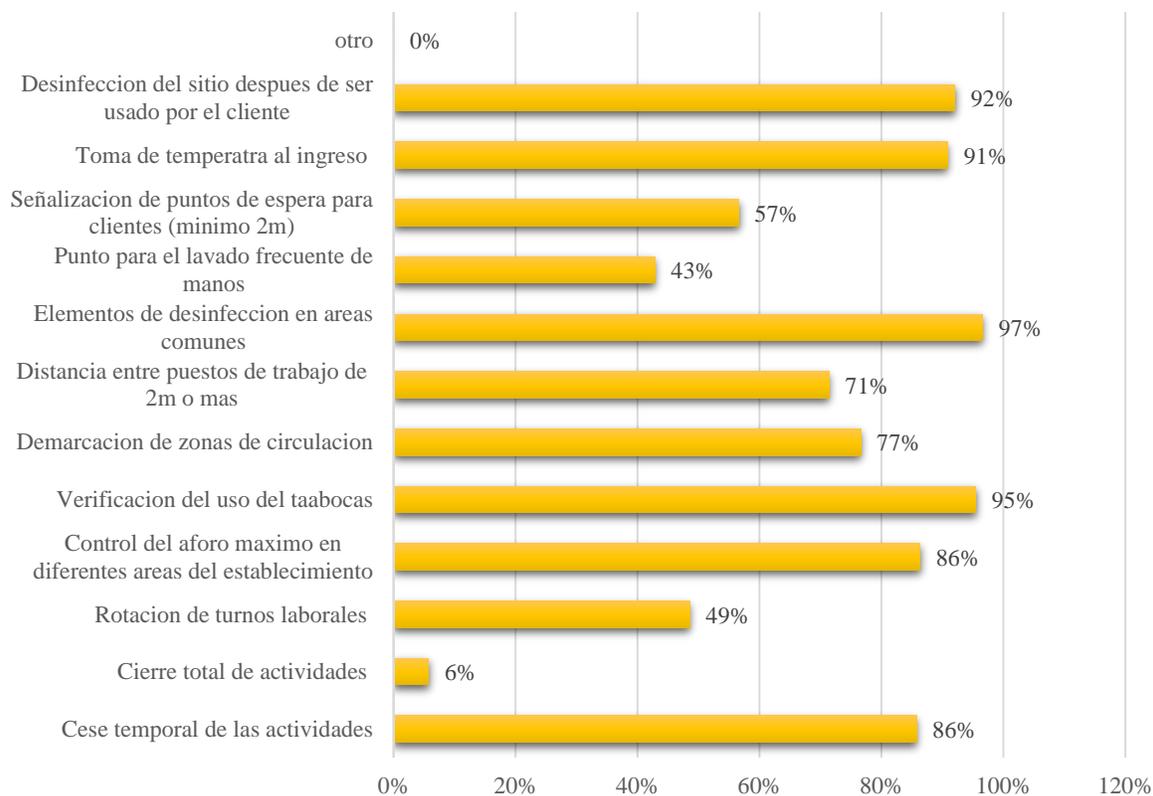
Análisis específico pregunta 25



Los resultados obtenidos en la figura 50 la cual corresponde al análisis general y en la figura 51 que comprende el análisis específico, reflejan que las empresas pertenecientes al sector servicios, cuentan con planes de emergencia diseñados para implementarse ante los posibles riesgos que genera la pandemia del covid-19.

Análisis general pregunta 26

26. ¿Cuáles de las siguientes medidas administrativas o locativas adoptaron en respuesta a la pandemia Covid-19? (Múltiples respuestas)?



Cese temporal de las actividades	Cierre total de actividades	Rotacion de turnos laborales	Control del aforo maximo en diferentes areas del establecimiento	Verificacion del uso del taabocas	Demarcacion de zonas de circulacion	Distancia entre puestos de trabajo de 2m o mas	Elementos de desinfeccion en areas comunes	Punto para el lavado frecuente de manos	Señalizacion de puntos de espera para clientes (minimo 2m)	Toma de temperatra al ingreso	Desinfeccion del sitio despues de ser usado por el cliente	otro
86%	6%	49%	86%	95%	77%	71%	97%	43%	57%	91%	92%	0%

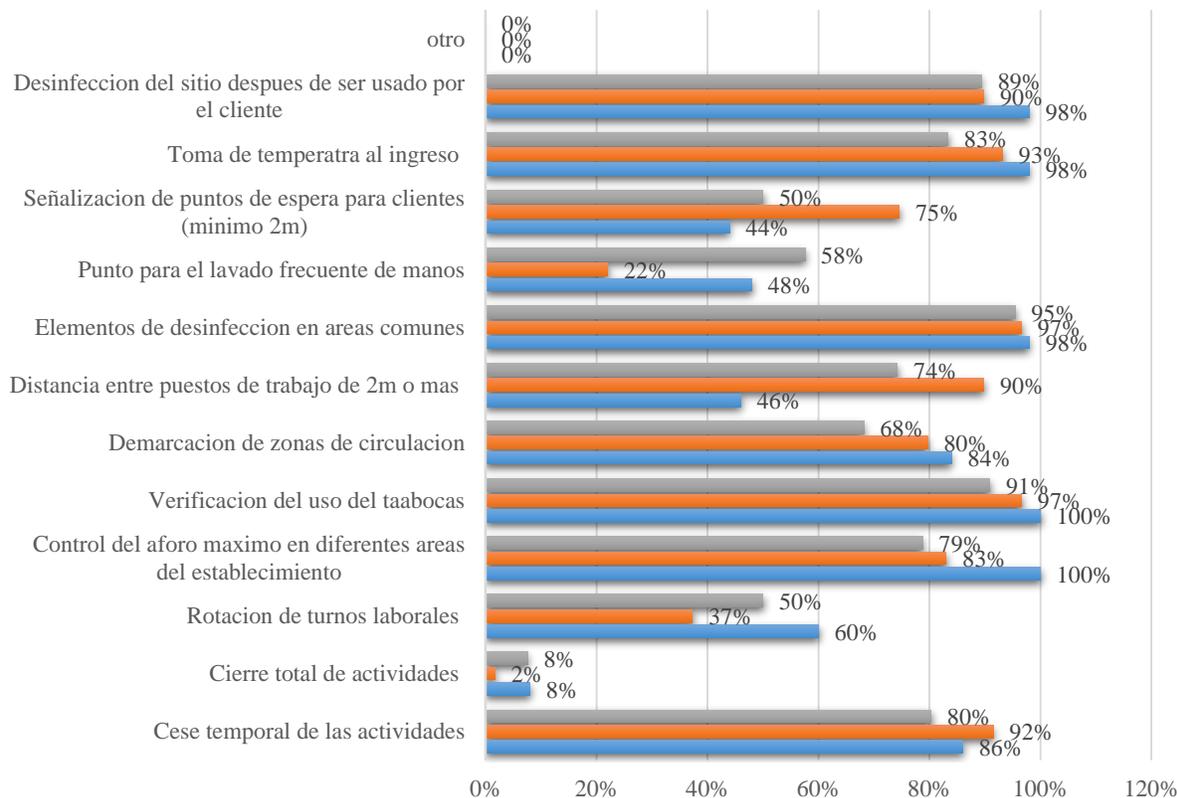
■ 26. ¿Cuáles de las siguientes medidas administrativas o locativas adoptaron en respuesta a la pandemia Covid-19? (Múltiples respuestas)?

■ 26. ¿Cuáles de las siguientes medidas administrativas o locativas adoptaron en respuesta a la pandemia Covid-19? (Múltiples respuestas)?

Figura 52 Análisis general medidas administrativas adoptadas en la pandemia

Análisis específico pregunta 26

26. ¿Cuáles de las siguientes medidas administrativas o locativas adoptaron en respuesta a la pandemia Covid-19? (Múltiples respuestas)?

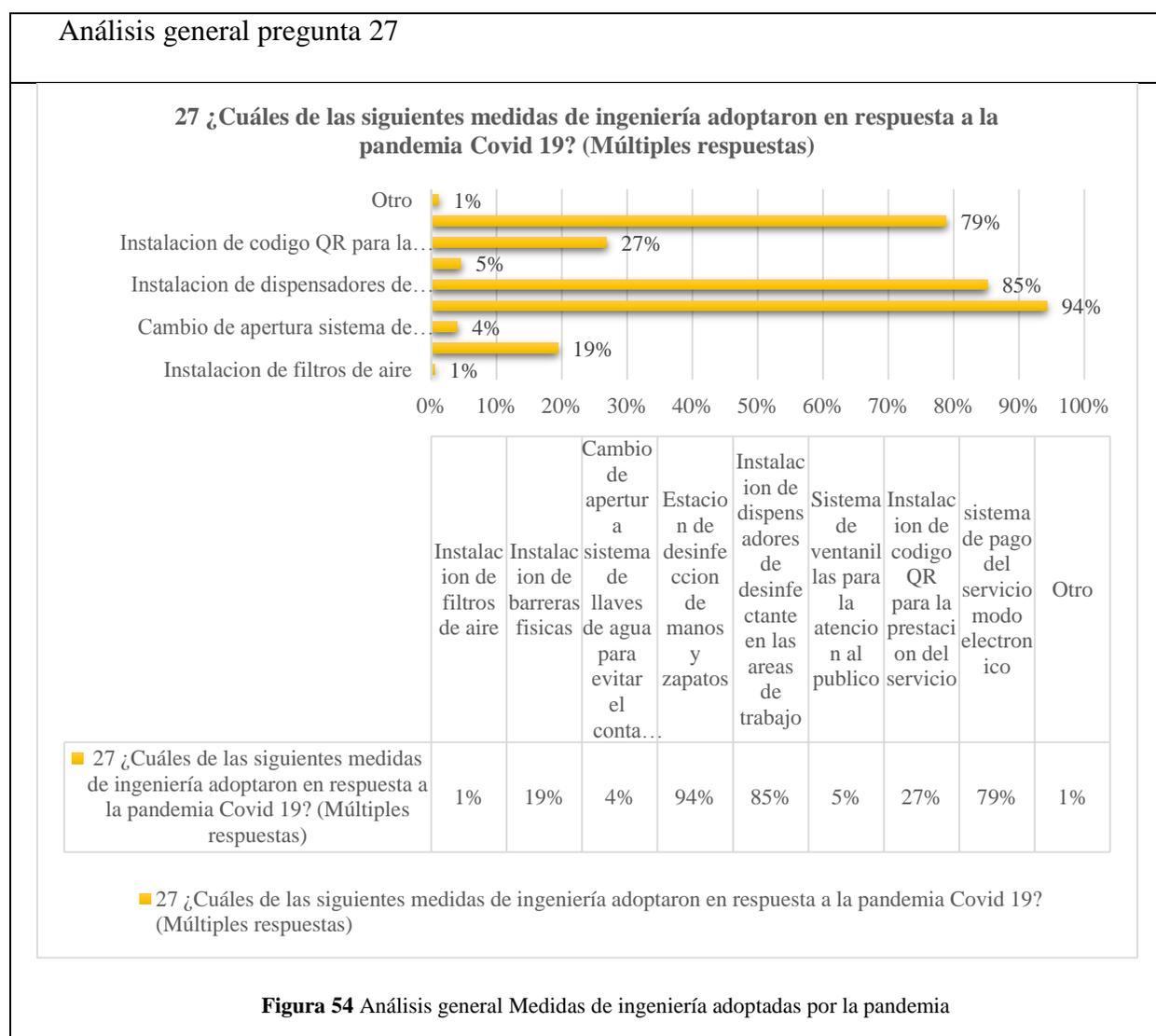


	Cese temporal de las actividades	Cierre total de actividades	Rotacion de turnos laborales	Control del aforo maximo en diferentes areas del establecimiento	Verificacion del uso del taabocas	Demarcacion de zonas de circulacion	Distancia entre puestos de trabajo de 2m o mas	Elementos de desinfeccion en areas comunes	Punto para el lavado frecuente de manos	Señalizacion de puntos de espera para clientes (minimo 2m)	Toma de temperatra al ingreso	Desinfeccion del sitio despues de ser usado por el cliente	otro
Restaurantes-Bares	80%	8%	50%	79%	91%	68%	74%	95%	58%	50%	83%	89%	0%
Inmobiliario	92%	2%	37%	83%	97%	80%	90%	97%	22%	75%	93%	90%	0%
Hoteleria	86%	8%	60%	100%	100%	84%	46%	98%	48%	44%	98%	98%	0%

■ Restaurantes-Bares ■ Inmobiliario ■ Hoteleria

Figura 53 Análisis específico medidas administrativas adoptadas en la pandemia

En la figura 52 se puede observar que a nivel general las empresas del sector servicios se vieron obligadas a adoptar diferentes medidas administrativas o locativas para hacer frente a la andemia del covid-19, como el uso de elementos de desinfección en áreas comunes, desinfección del lugar después de ser usado por el cliente, verificación del uso de tapabocas y la toma de temperatura al ingreso, así mismo estas medidas fueron las más destacadas en el análisis específico por actividad detallado en la figura 53.



Análisis específico pregunta 27

27 ¿Cuáles de las siguientes medidas de ingeniería adoptaron en respuesta a la pandemia Covid 19? (Múltiples respuestas)

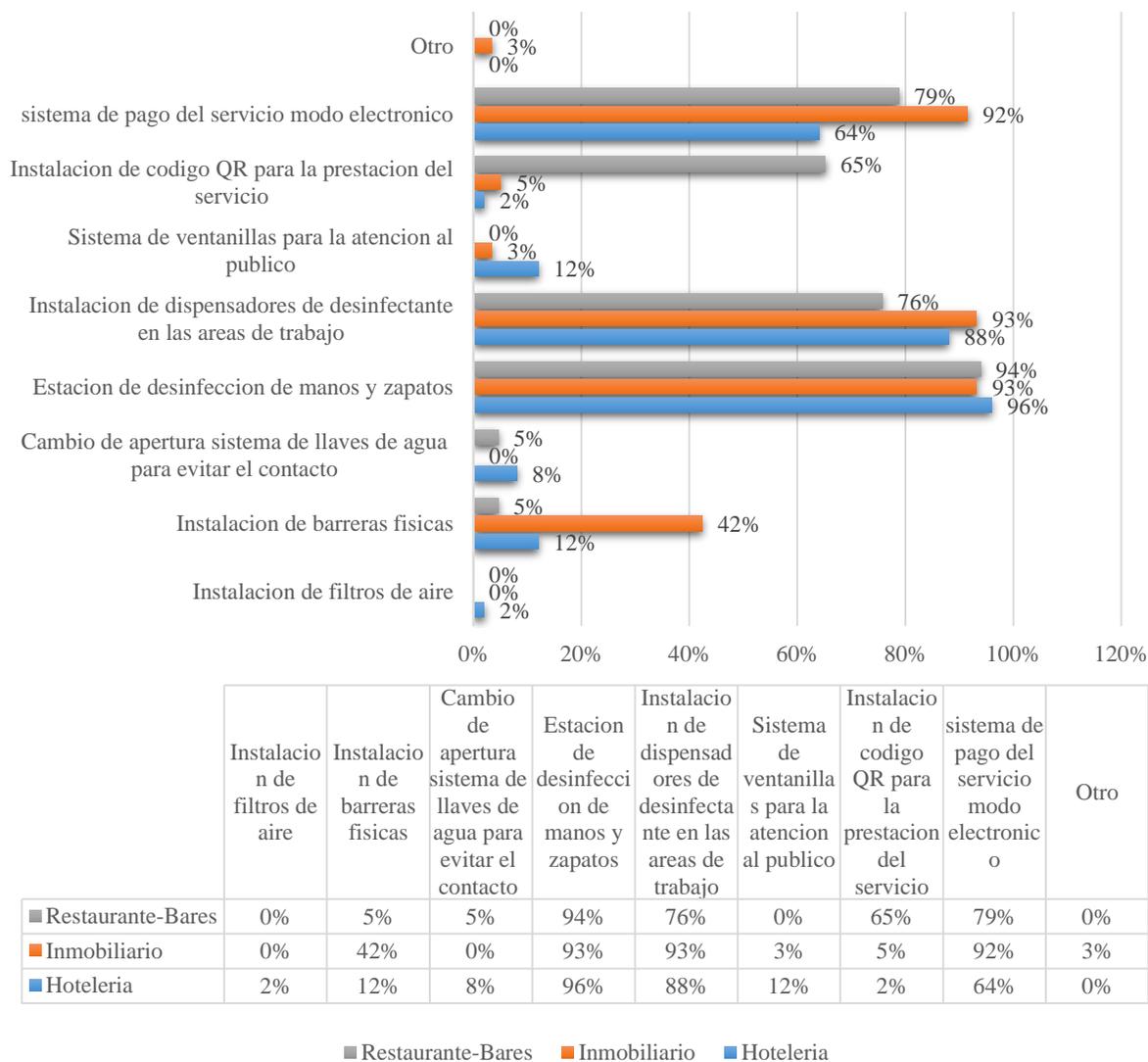
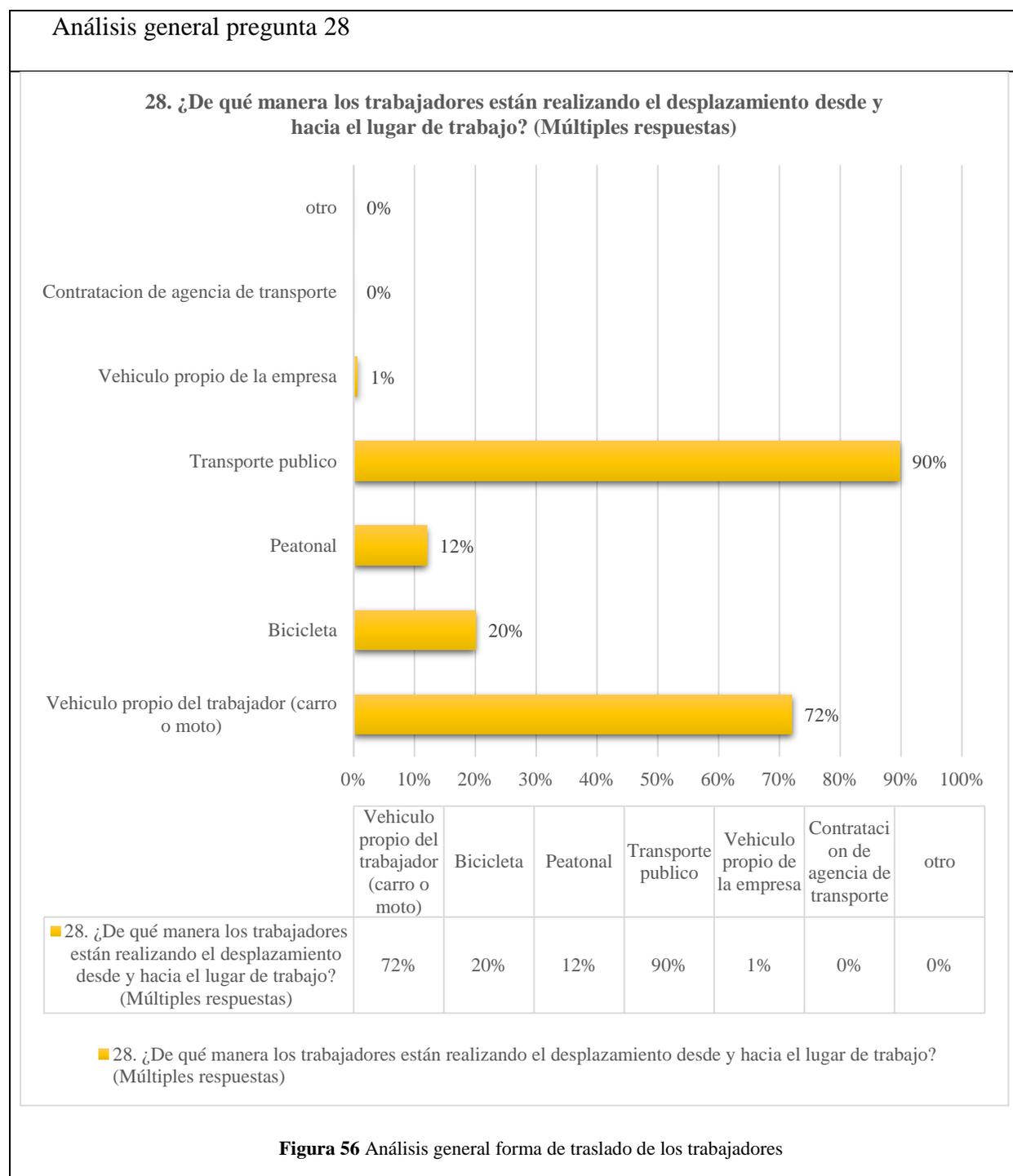


Figura 55 Análisis específico Medidas de ingeniería adoptadas por la pandemia

En la figura 54 se registran las medidas de ingeniería que han tenido que adoptar a nivel general las empresas del sector servicios, como la instalación de dispensadores de desinfectante en las áreas de trabajo, sistema de pago modo electrónico del servicio y la instalación de una estación de

desinfección de manos y zapatos, así mismo estas medidas fueron las más destacadas en el análisis específico por actividad, detallado en la figura 55.



Análisis específico pregunta 28

28. ¿De qué manera los trabajadores están realizando el desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo? (Múltiples respuestas)

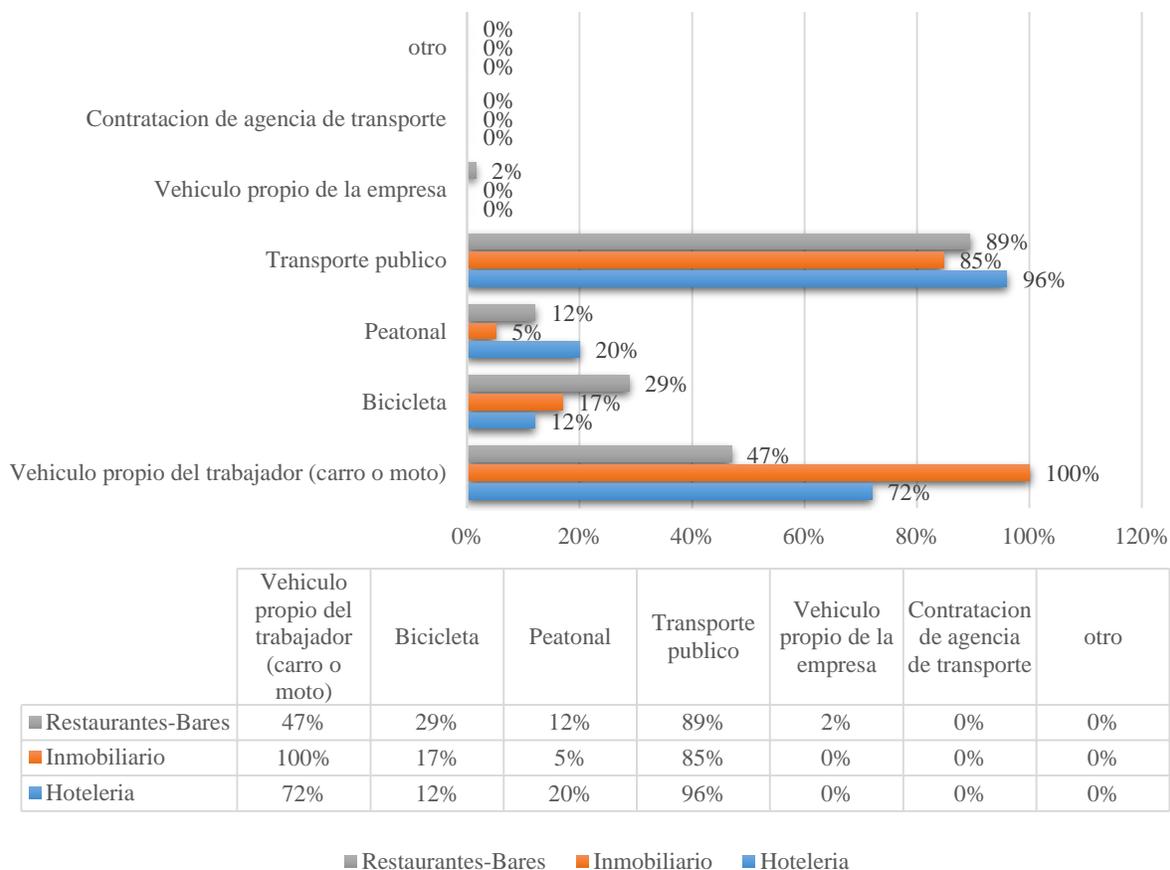
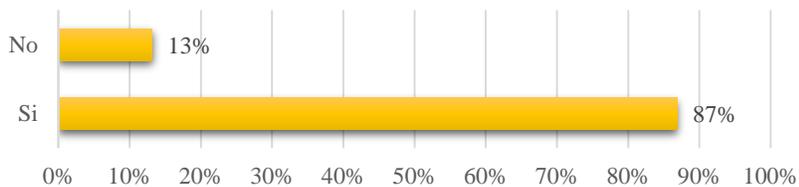


Figura 57 Análisis general forma de traslado de los trabajadores

De acuerdo con análisis general de la figura 56 el 90% de los trabajadores vinculados a empresas del sector servicios realizan su movilidad desde y hacia el lugar de trabajo en transporte público, en tanto que el 72% indicó que lo realizaba en vehículo propio, de igual manera en el análisis específico de la figura 57 se observa estas dos modalidades de transporte predominantes.

Análisis general pregunta 29

29. ¿Contó con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva? (Si la respuesta es afirmativa responde las 2 preguntas siguientes)



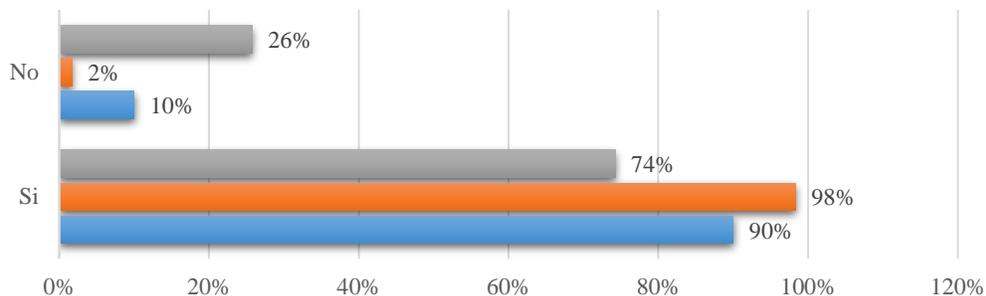
	Si	No
■ 29. ¿Contó con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva? (Si la respuesta es afirmativa responde las 2 preguntas siguientes)	87%	13%

■ 29. ¿Contó con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva? (Si la respuesta es afirmativa responde las 2 preguntas siguientes)

Figura 58 Análisis general recursos para la implementación de protocolo de bioseguridad

Análisis específico pregunta 29

29. ¿Contó con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva? (Si la respuesta es afirmativa responde las 2 preguntas siguientes)

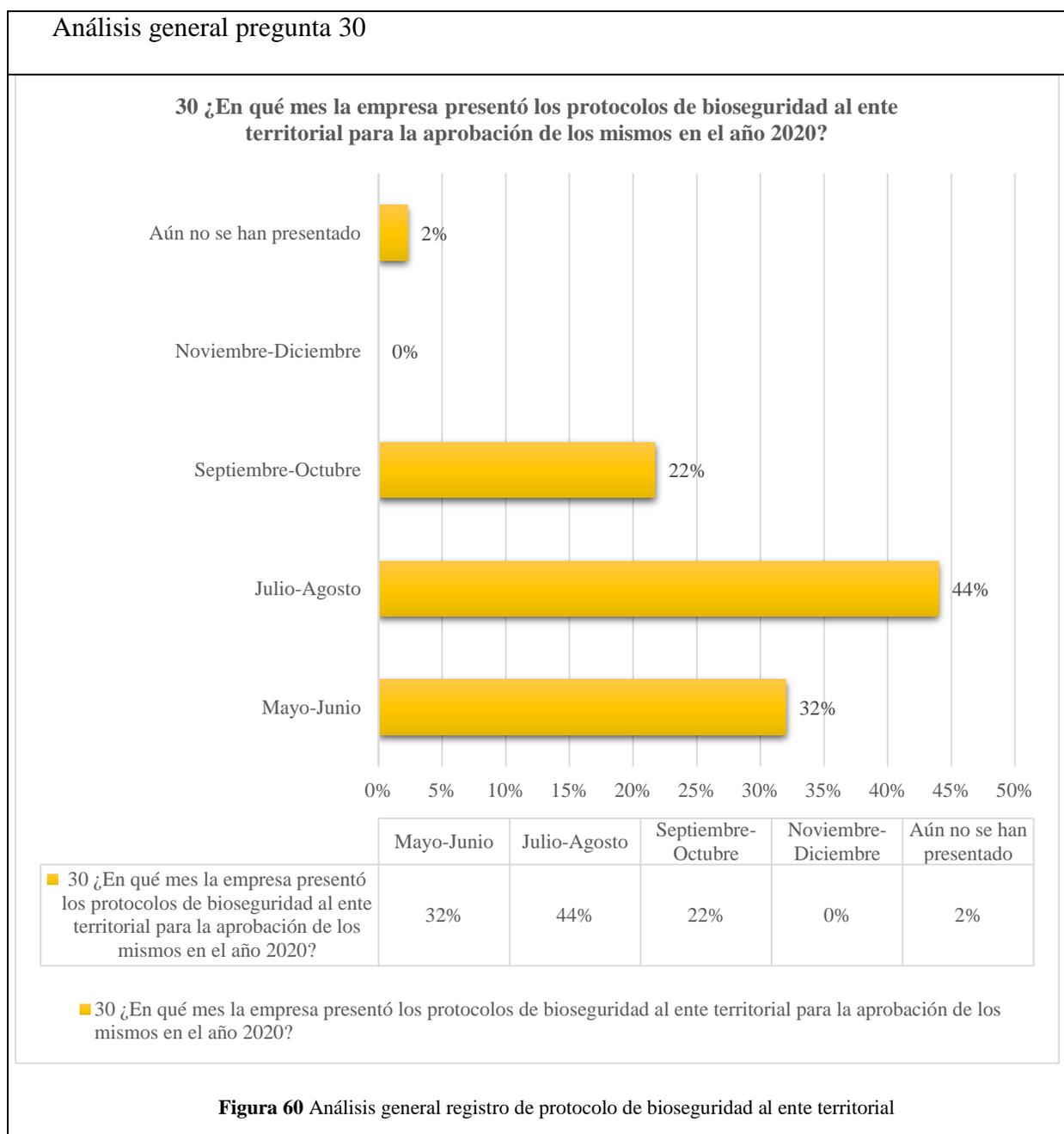


	Si	No
■ Restaurantes-Bares	74%	26%
■ Inmobiliario	98%	2%
■ Hoteleria	90%	10%

■ Restaurantes-Bares ■ Inmobiliario ■ Hoteleria

Figura 59 Análisis específico recursos para la implementación de protocolo de bioseguridad

Por medio de la información obtenida en la figura 58 y la figura 59 se puede concluir que las empresas pertenecientes al sector servicios contaban, en su gran mayoría con los recursos para llevar a cabo la implementación de los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a sus actividades.



Análisis específico pregunta 30

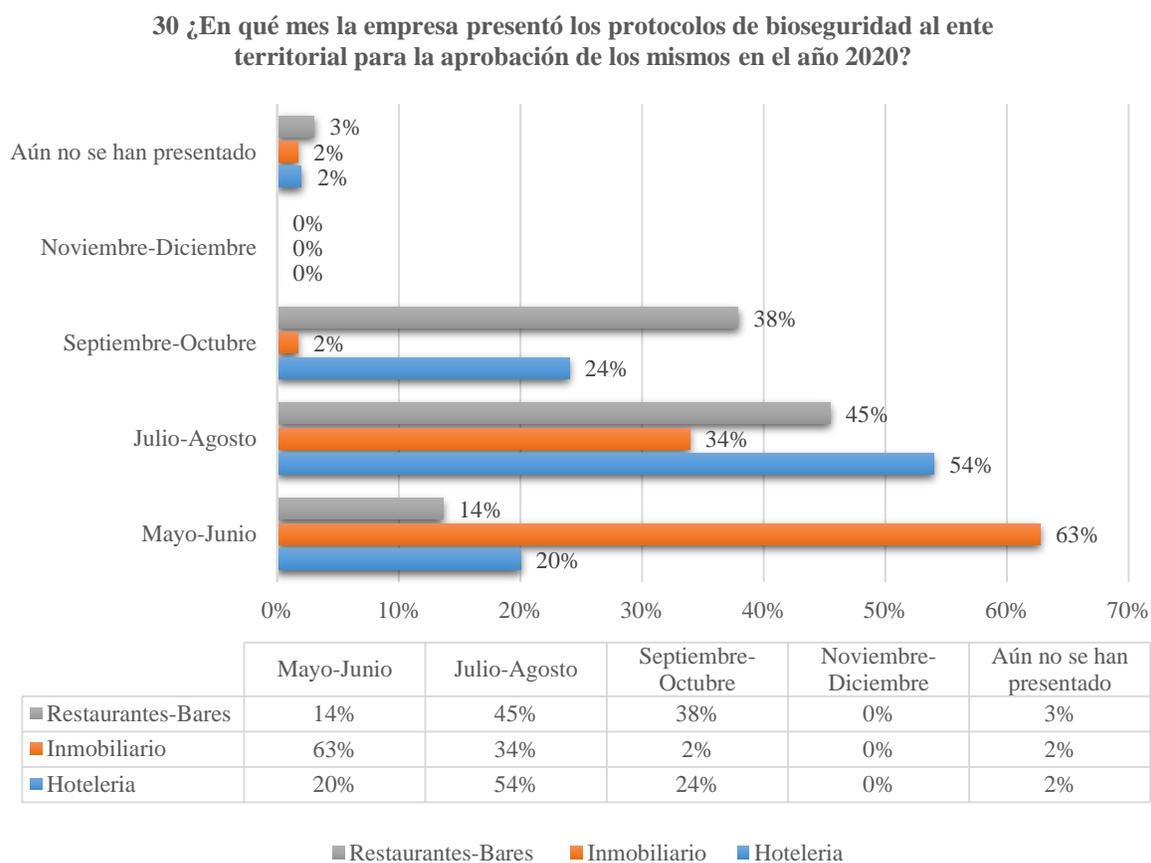


Figura 61 Análisis específico registro de protocolo de bioseguridad al ente territorial

La presentación de los protocolos de bioseguridad ante el ente territorial para su aprobación, se llevó a cabo en diferentes intervalos de meses, según la figura 60 a nivel general el 44% de las empresas manifestaron que sus protocolos de bioseguridad fueron presentados en los meses de julio-Agosto del año 2020, el 32% en los meses de mayo-junio, el 22% de septiembre-octubre, mientras que el 2% restante aun no los ha presentado. En un análisis específico registrado en la figura 61 se evidencia que el 97% de la actividad inmobiliaria presentó los protocolos de bioseguridad al ente territorial en los meses entre mayo y agosto, lo cual indica que fue la primera actividad en dar inicio a la reactivación económica del sector servicios.

Análisis general pregunta 31

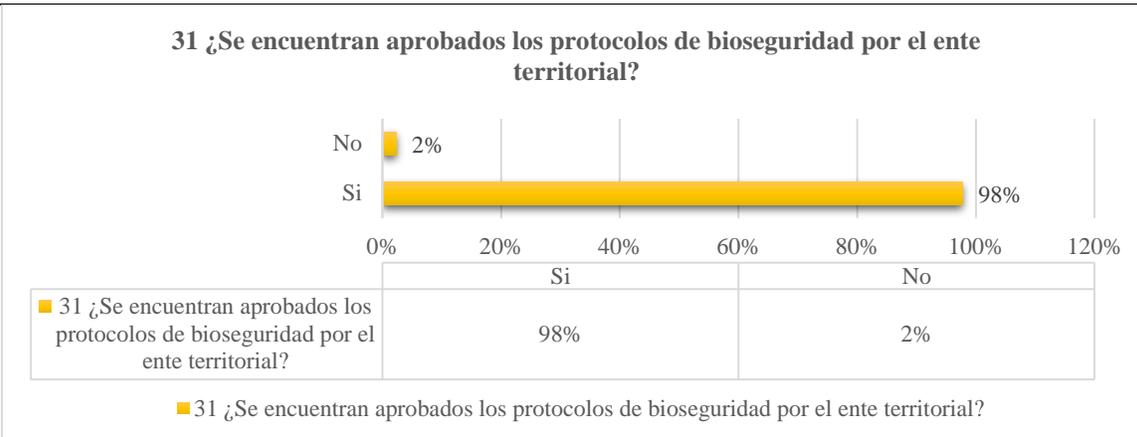


Figura 62 Análisis general aprobación de los protocolos de bioseguridad

Análisis específico pregunta 31

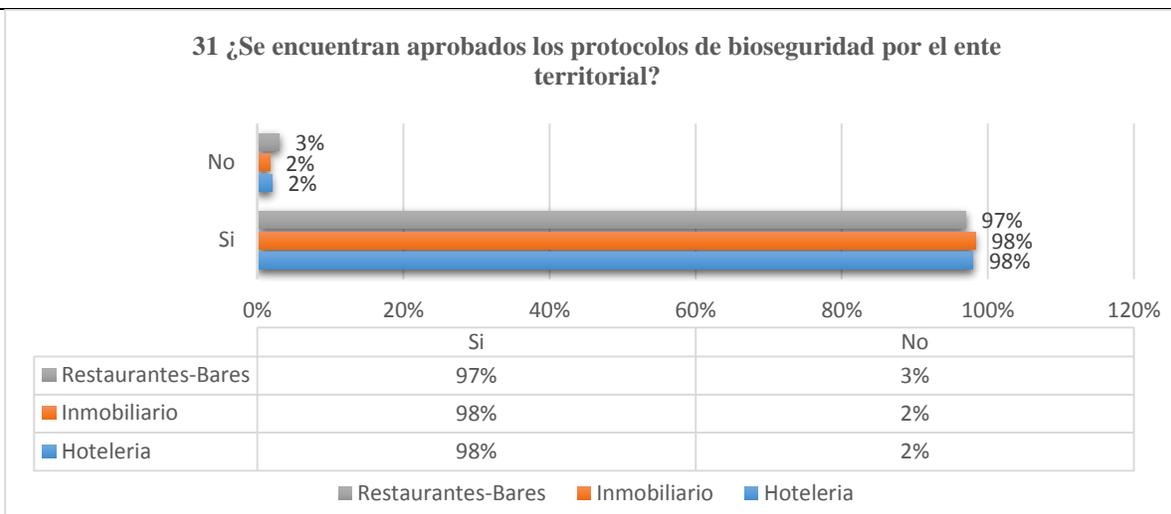


Figura 63 Análisis específico aprobación de los protocolos de bioseguridad

De acuerdo con la figura 62 se observa que de manera general el 98% de las empresas del sector servicios cuentan con sus protocolos de bioseguridad aprobados por el ente territorial. En un análisis más específico evidenciado en la figura 63 se refleja que el 98% de las empresas de hotelería, el 98% de las empresas de inmobiliaria y el 97% de restaurantes bares cuentan con sus protocolos de bioseguridad aprobados por el ente territorial.

Análisis general pregunta 32

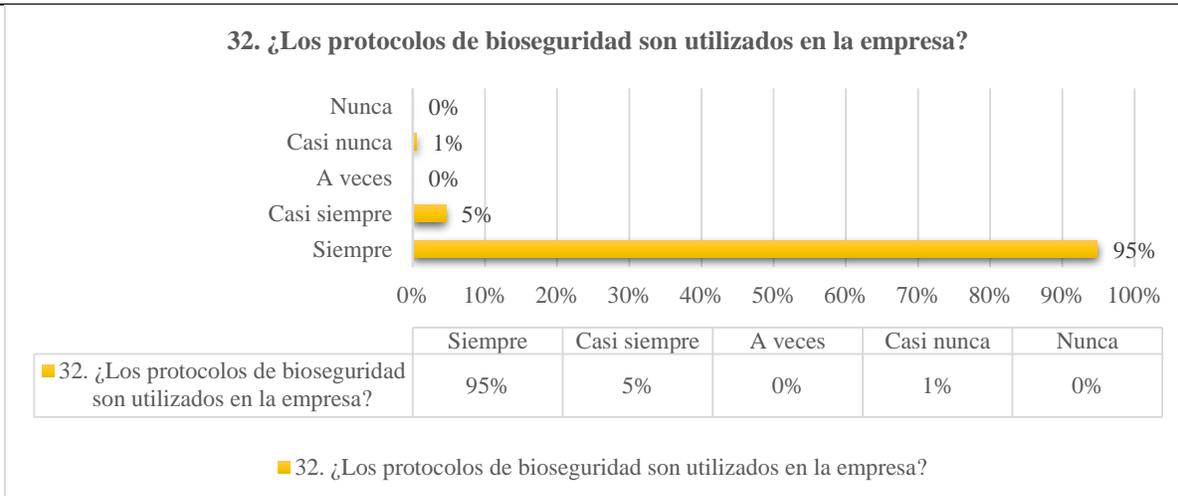


Figura 64 Análisis general uso de los protocolos de bioseguridad

Análisis específico pregunta 32

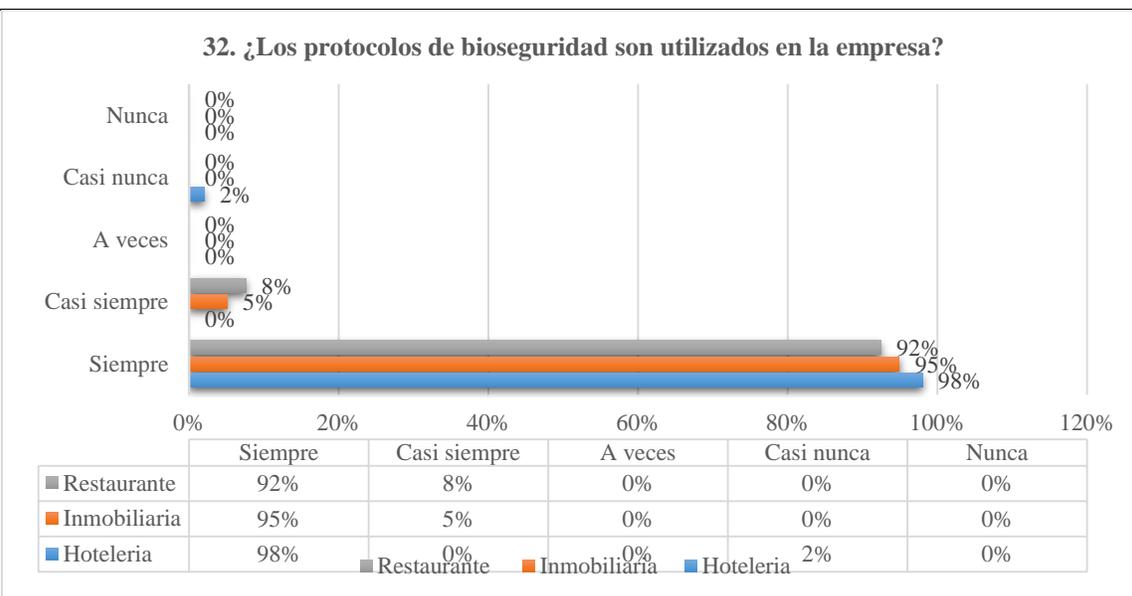
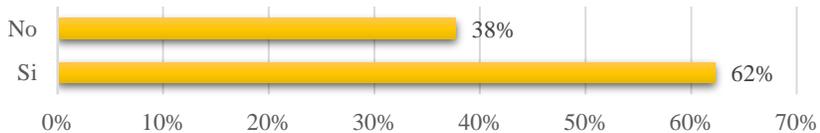


Figura 65 Análisis específico uso de los protocolos de bioseguridad

Según los resultados registrados en un análisis general de la figura 64 y un análisis específico de la figura 65, se observa que las empresas pertenecientes al sector servicios utilizan siempre los protocolos de bioseguridad.

Análisis general pregunta 33

33. ¿La empresa cuenta con una bitácora de control donde se registra el estado de salud de las personas (trabajadores, clientes, proveedores) que ingresan a las instalaciones?



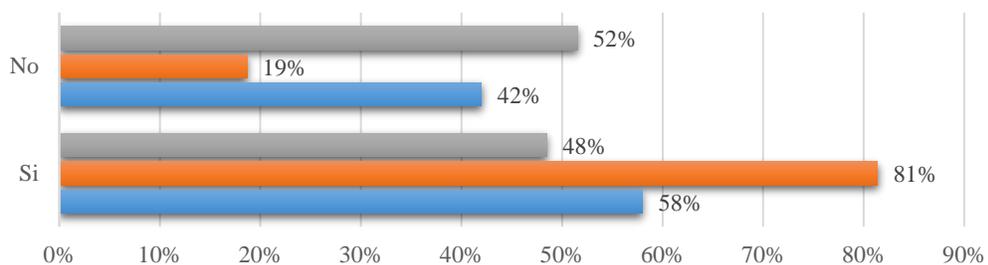
	Si	No
■ 33. ¿La empresa cuenta con una bitácora de control donde se registra el estado de salud de las personas (trabajadores, clientes, proveedores) que ingresan a las instalaciones?	62%	38%

■ 33. ¿La empresa cuenta con una bitácora de control donde se registra el estado de salud de las personas (trabajadores, clientes, proveedores) que ingresan a las instalaciones?

Figura 66 Análisis general uso de bitácora para el seguimiento del estado de salud

Análisis específico pregunta 33

33. ¿La empresa cuenta con una bitácora de control donde se registra el estado de salud de las personas (trabajadores, clientes, proveedores) que ingresan a las instalaciones?



	Si	No
■ Restaurantes-Bares	48%	52%
■ Inmobiliario	81%	19%
■ Hoteleria	58%	42%

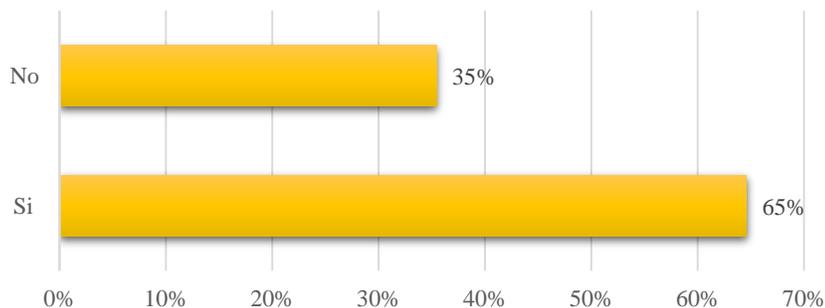
■ Restaurantes-Bares ■ Inmobiliario ■ Hoteleria

Figura 67 Análisis específico uso de bitácora para el seguimiento del estado de salud

Partiendo de la figura 66 se evidencia que el 62% de las empresas cuentan con una bitácora de control de salud de sus empleados, mientras que el 38% manifiesta no implementarla, de acuerdo con la figura 67, realizando un análisis más específico por actividades se refleja lo siguiente: en la actividad hotelera el 58% de las empresas implementan una bitácora de salud mientras que el 42% no lo hace; para la actividad inmobiliaria refleja un mayor compromiso puesto que el 81% de sus empresas si llevan a cabo una bitácora de control de salud mientras que solo el 19% no la realiza; y por último se encuentra la actividad restaurantes-bares en la cual el 52% de sus empresas no implementan una bitácora de salud lo cual dificulta el seguimiento del estado en el que se encuentran sus empleados, clientes o proveedores.

Análisis general pregunta 34

34. ¿La empresa está realizando capacitaciones de promoción y prevención para contrarrestar los efectos del Covid-19?



	Si	No
■ 34. ¿La empresa está realizando capacitaciones de promoción y prevención para contrarrestar los efectos del Covid-19?	65%	35%

■ 34. ¿La empresa está realizando capacitaciones de promoción y prevención para contrarrestar los efectos del Covid-19?

Figura 68 Análisis general capacitaciones de prevención

Análisis específico pregunta 34

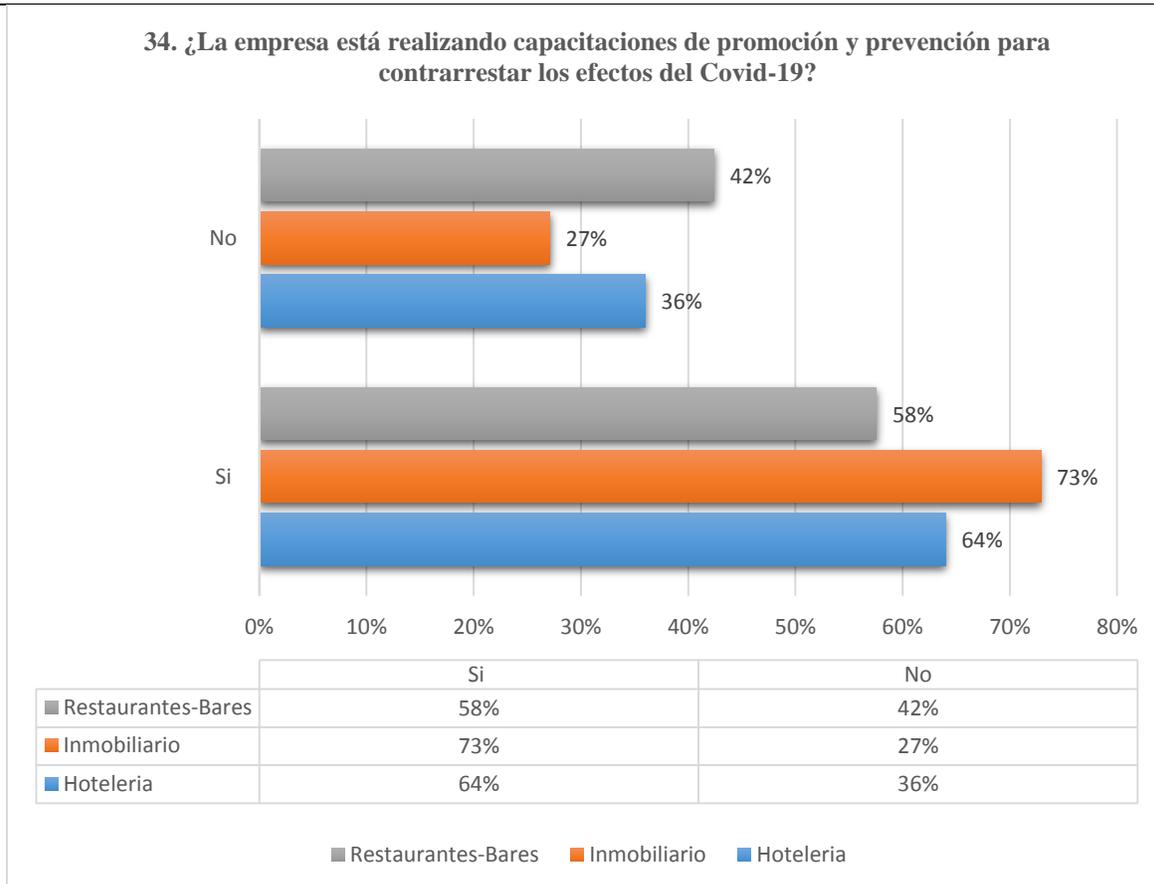


Figura 69 Análisis específico capacitaciones de prevención

Se puede observar en la figura 68, que el 65% de las empresas del sector servicios afirma realizar capacitaciones para la promoción y prevención del Covid-19 y el 35% restante no lo hace, partiendo de un análisis específico según la figura 69, se evidencia que la actividad que más se encuentra comprometida con estas capacitaciones es el inmobiliario puesto que el 73% de sus empresas manifestaron realizarlas mientras que el sector restaurantes-bares es el que presenta mayor falencia debido a que el 42% de sus empresas no las realizan.

Análisis general pregunta 35

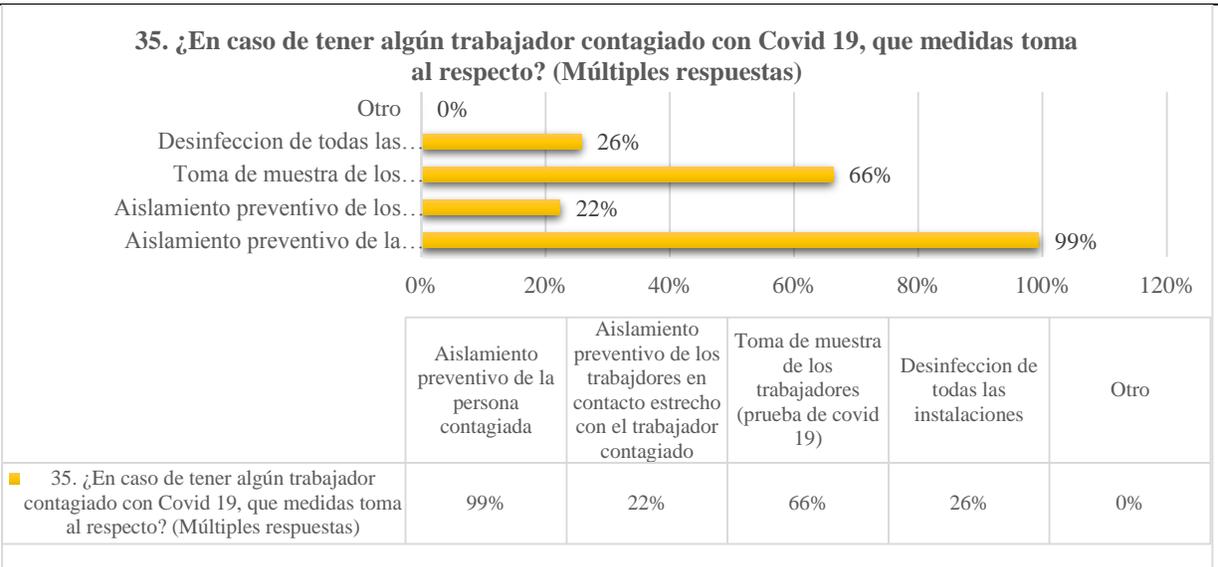


Figura 70 Análisis general medidas contra el contagio positivo de algún trabajador

Análisis específico pregunta 35

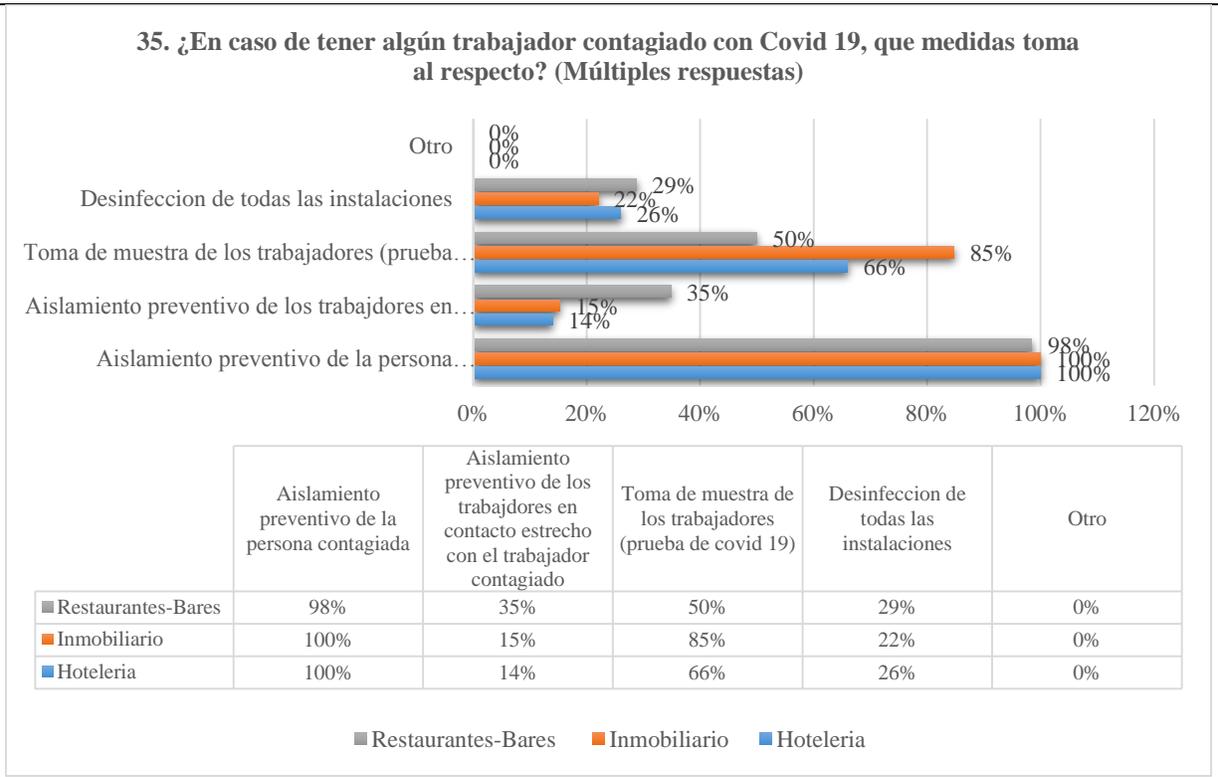
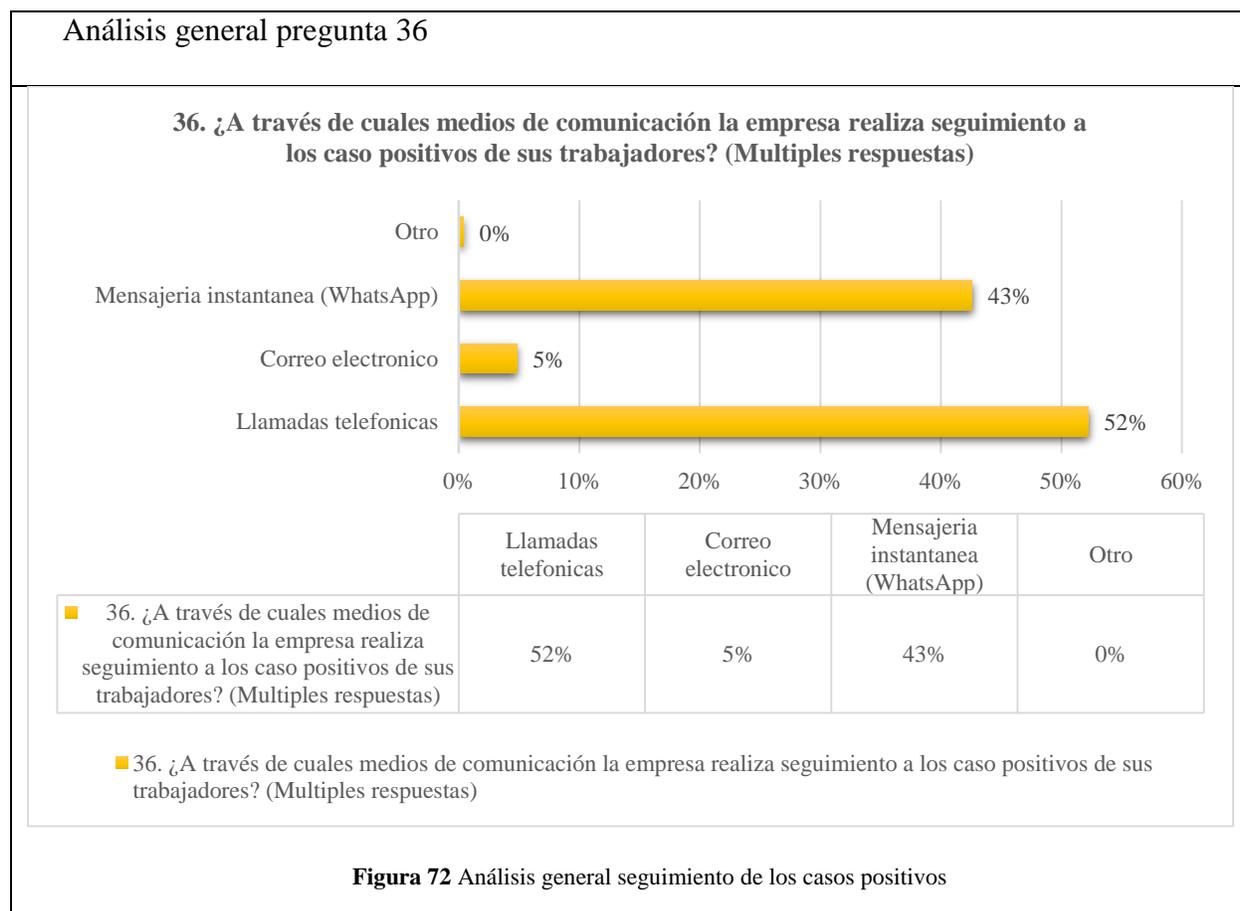
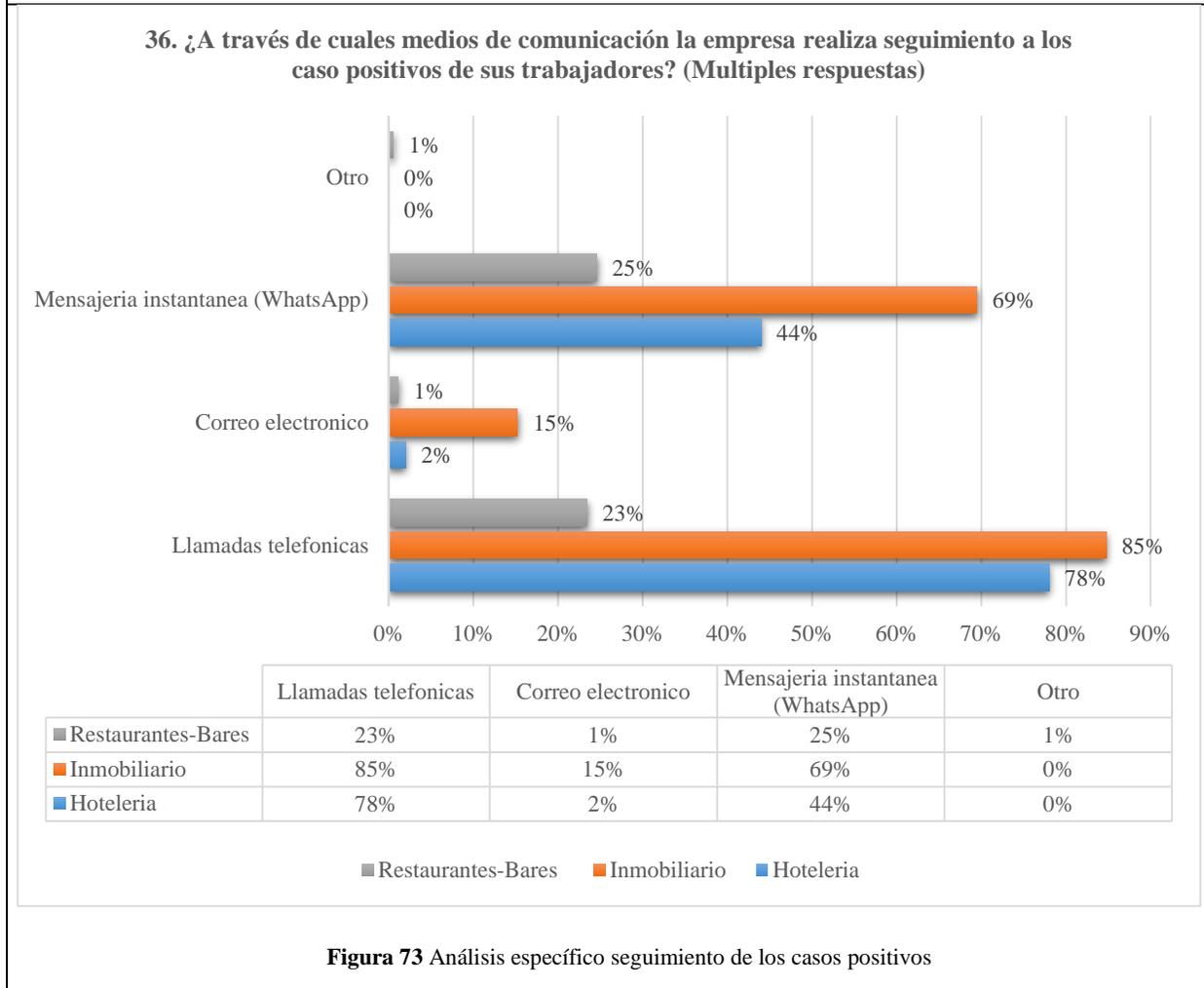


Figura 71 Análisis específico medidas contra el contagio positivo de algún trabajador

De acuerdo a la figura 70, en cuanto a las medidas adoptadas cuando se presenta un trabajador contagiado con covid-19 las empresas manifestaron las siguientes: el 99% optaron por el aislamiento preventivo de la persona contagiada, con un 66% la toma de prueba de covid-19 a trabajadores, el 26% hace referencia a la desinfección de todas las instalaciones y por ultimo con un 22% el aislamiento preventivo de los trabajadores que estuvieron en contacto estrecho con el trabajador contagiado. En un análisis específico, en la figura 71, se evidencia que para las 3 actividades, las medidas que más se han adoptado son el aislamiento preventivo de la persona contagiada y la toma de prueba covid-19.



Análisis específico pregunta 36



Desde un análisis general, observando la figura 72, el 52% de las empresas del sector servicios realiza el seguimiento de los casos positivos a través de llamadas telefónicas, el 43% mediante mensajería instantánea, y solo el 5% lo hace por medio de correo electrónico. En un análisis específico por actividad reflejado en la figura 73, se evidencio que las empresas de hotelería, inmobiliaria y de restaurantes bares hacen uso de llamadas telefónicas y mensajería instantánea, para mantener la comunicación con aquellos trabajadores contagiados con Covid-19.

Análisis general pregunta 37

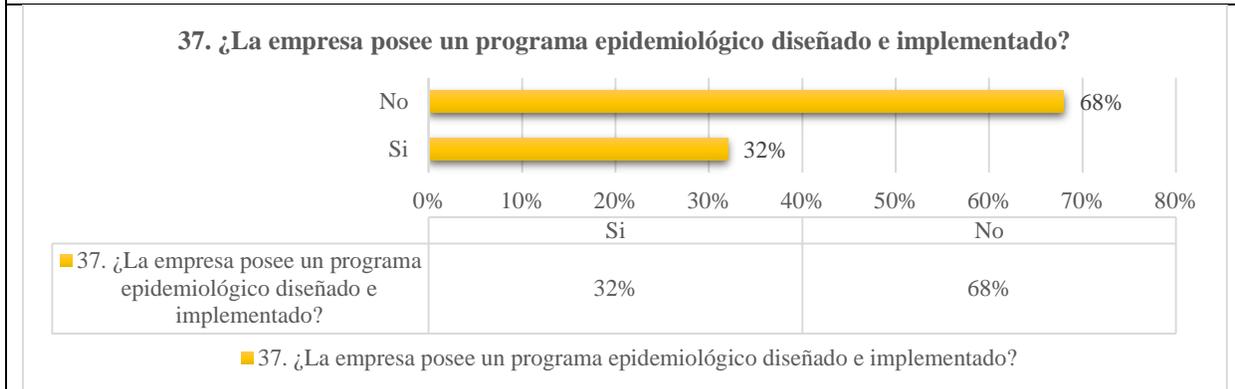


Figura 74 Análisis general implementación de un programa epidemiológico

Análisis específico pregunta 37

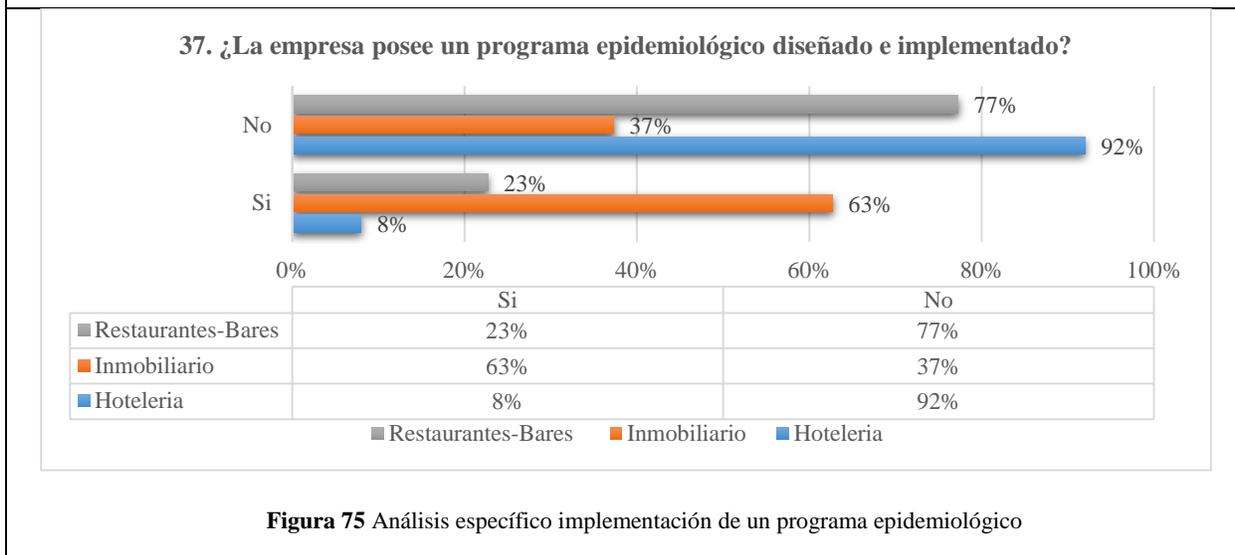
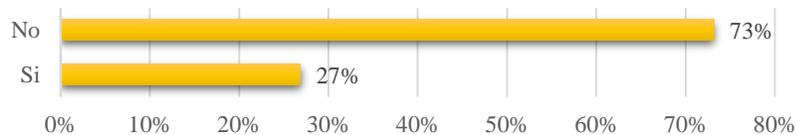


Figura 75 Análisis específico implementación de un programa epidemiológico

Según la figura 74, se evidencia una situación preocupante, debido a que el 68% de las empresas del sector servicios manifestaron no implementar un programa epidemiológico, lo que imposibilita el contar con mecanismos de promoción de la salud, la prevención y control de enfermedades. En el análisis específico por actividad de la figura 75 se refleja que el 92% de las empresas de hotelería y el 77% de las empresas de restaurantes bares, no tienen implementado un programa epidemiológico.

Análisis general pregunta 38

38. ¿La empresa ha solicitado asesoría a la ARL a la cual se encuentra afiliada, para diseñar e implementar el programa epidemiológico?



■ 38. ¿La empresa ha solicitado asesoría a la ARL a la cual se encuentra afiliada, para diseñar e implementar el programa epidemiológico?

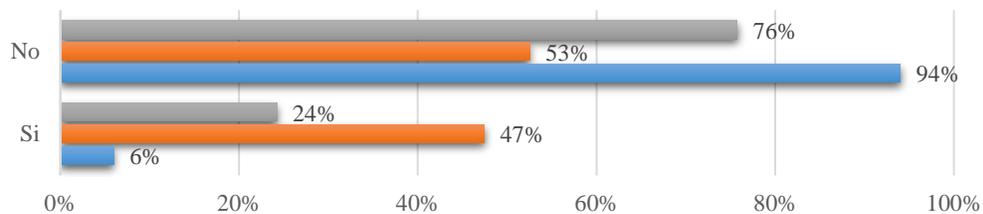
	Si	No
■ 38. ¿La empresa ha solicitado asesoría a la ARL a la cual se encuentra afiliada, para diseñar e implementar el programa epidemiológico?	27%	73%

■ 38. ¿La empresa ha solicitado asesoría a la ARL a la cual se encuentra afiliada, para diseñar e implementar el programa epidemiológico?

Figura 76 Análisis general solicitud a la ARL para implementar el programa epidemiológico

Análisis específico pregunta 38

38. ¿La empresa ha solicitado asesoría a la ARL a la cual se encuentra afiliada, para diseñar e implementar el programa epidemiológico?



	Si	No
■ Restaurantes-Bares	24%	76%
■ Inmobiliario	47%	53%
■ Hotelería	6%	94%

■ Restaurantes-Bares ■ Inmobiliario ■ Hotelería

Figura 77 Análisis específico solicitud a la ARL para implementar el programa epidemiológico

Analizando los resultados obtenidos en la figura 76, se observa que el 73% de las empresas del sector servicios no ha solicitado asesoría a la ARL para la implementación de un programa epidemiológico, así mismo en la figura 77 se evidencia que el 94% de las empresas de hotelería, el 53% de las empresas inmobiliarias y el 76% de las empresas de restaurantes bares, no han

solicitado asesoría a la ARL para el diseño o la implementación de un programa epidemiológico, lo cual deja en evidencia que las empresas no comprenden la importancia de hacer uso de este mecanismo de control para la prevención del Covid-19.

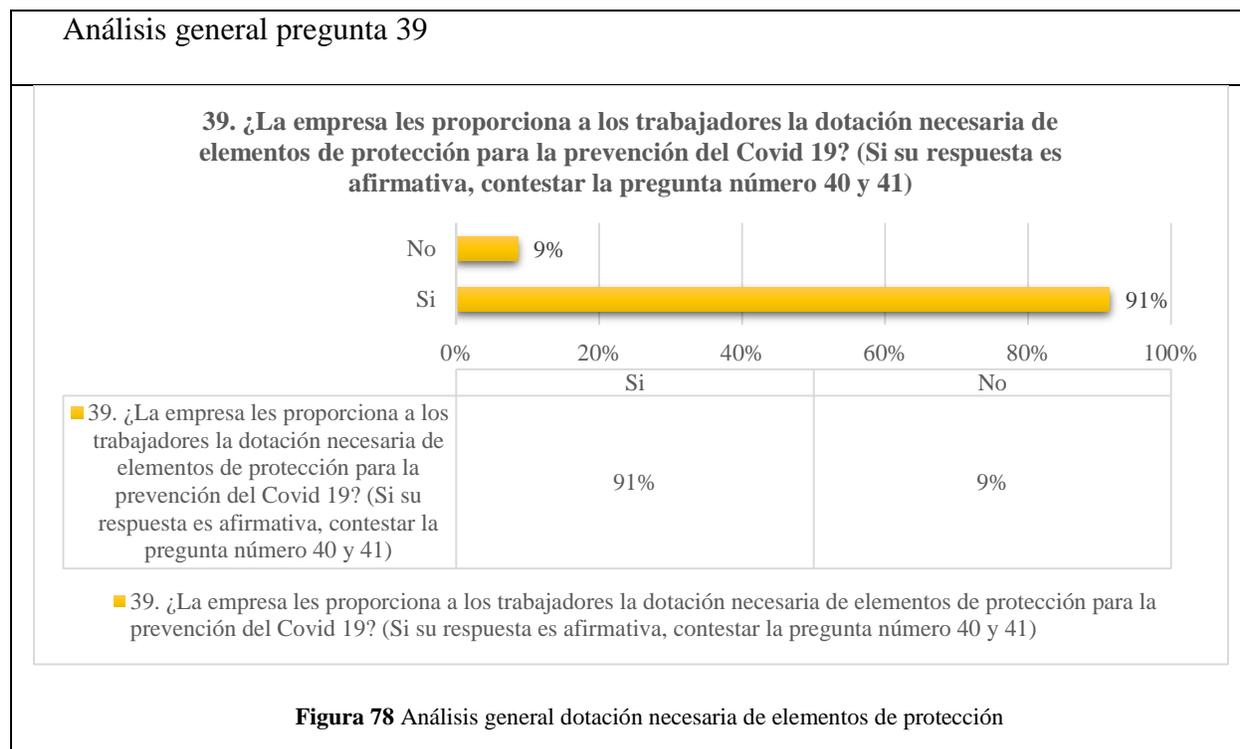


Figura 78 Análisis general dotación necesaria de elementos de protección

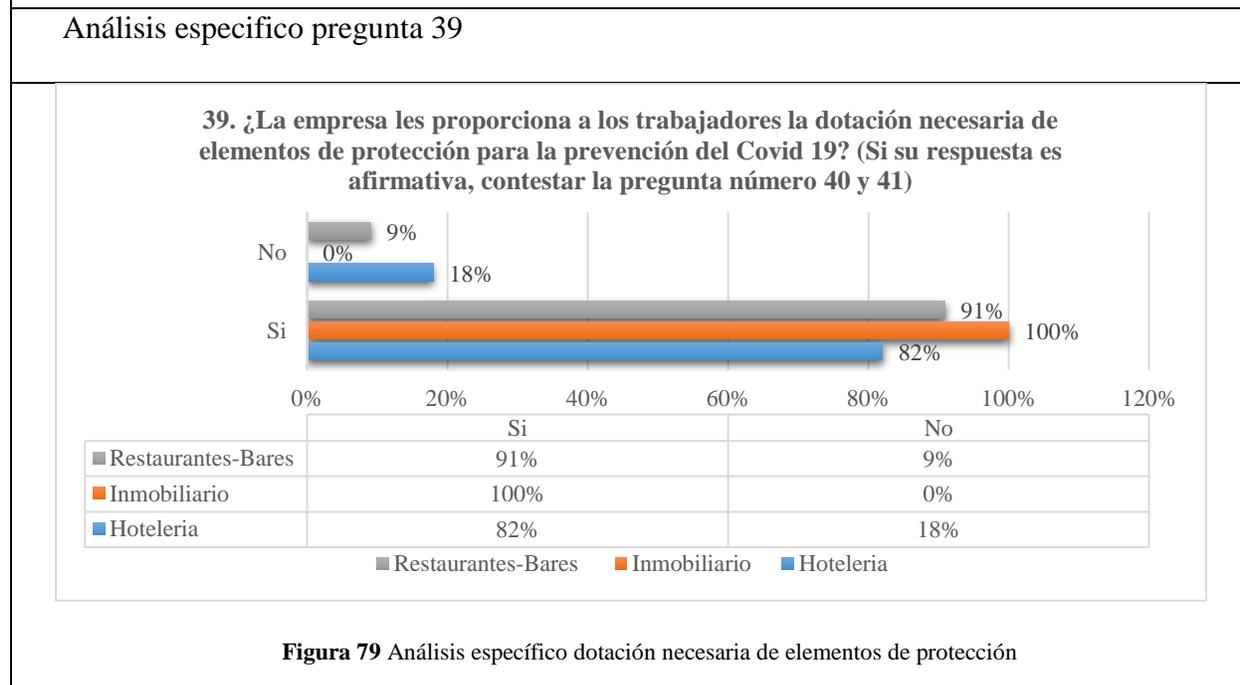
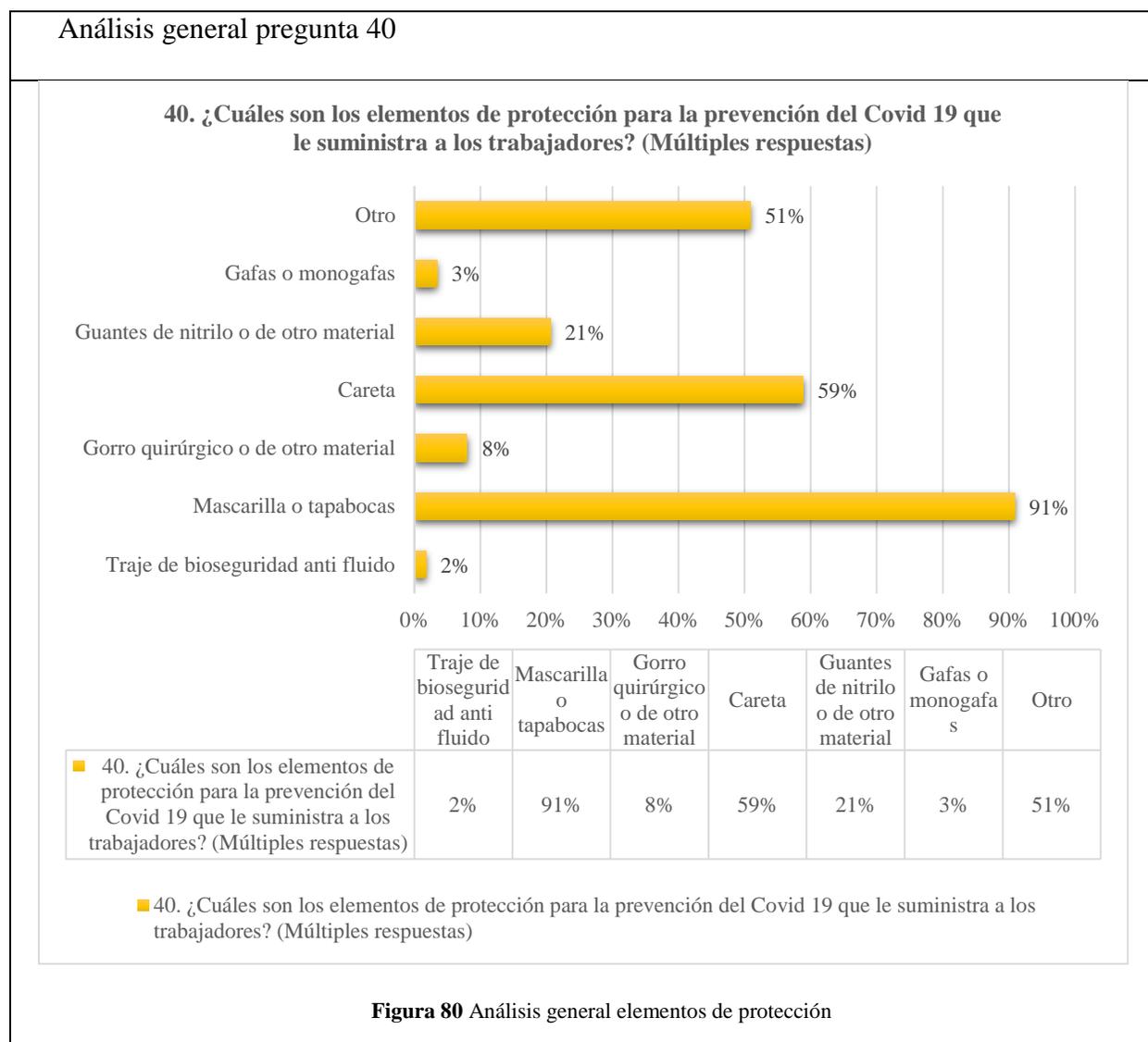
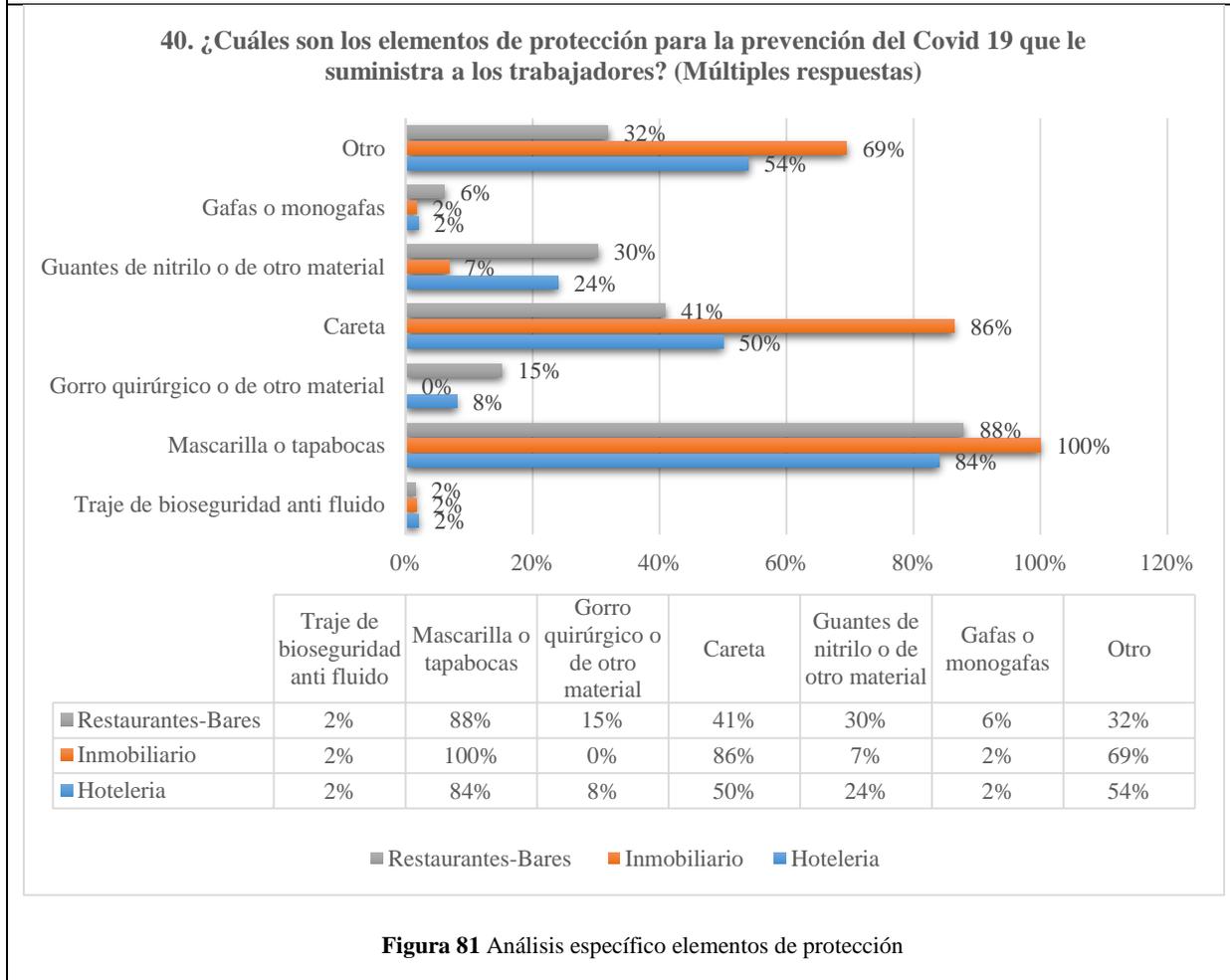


Figura 79 Análisis específico dotación necesaria de elementos de protección

Partiendo de la información de la figura 78, se refleja que el 91% de las empresas del sector servicios les proporciona a los trabajadores la dotación necesaria de elementos de protección para la prevención del Covid 19. De igual manera en la figura 79 se evidencia que el 82% de las empresas de hotelería, el 91% de las empresas de restaurantes bares y el 100% de las empresas de inmobiliaria les suministran los elementos de protección a sus trabajadores, para así evitar la propagación por contagio del Covid 19.



Análisis específico pregunta 40

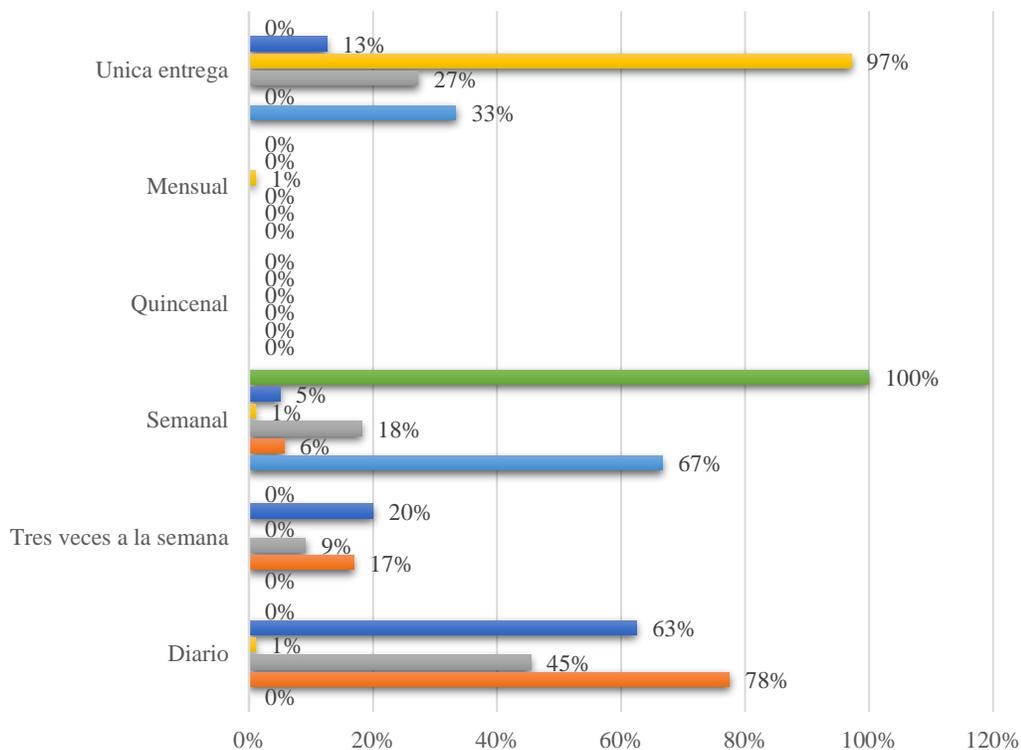


De acuerdo con la figura 80 se evidencia que las empresas del sector servicios que proporcionan los elementos de protección a sus trabajadores, el 91% suministra mascarilla o tapabocas, el 59% la careta y el 51% otro tipo de elemento de protección los cuales son alcohol y gel antibacterial. En la figura 81 se puede observar que los elementos de protección que proporcionan en la actividad de hotelería son: Mascarilla o tapabocas, careta, guantes de nitrilo u otro material, otro (Alcohol y antibacterial). Para la actividad inmobiliaria, demuestra una fuerte inclinación en la entrega a sus empleados de: mascarilla o tapabocas, careta y guantes de nitrilo u otro material, y para la actividad

de restaurante-bares se registra un uso de mascarilla, careta, guantes de nitrilo u otro material, y traje de bioseguridad anti fluido.

Análisis general pregunta 41

41. ¿Cada cuánto realiza cambio de elementos de protección para la prevención de contagios por Covid-19?

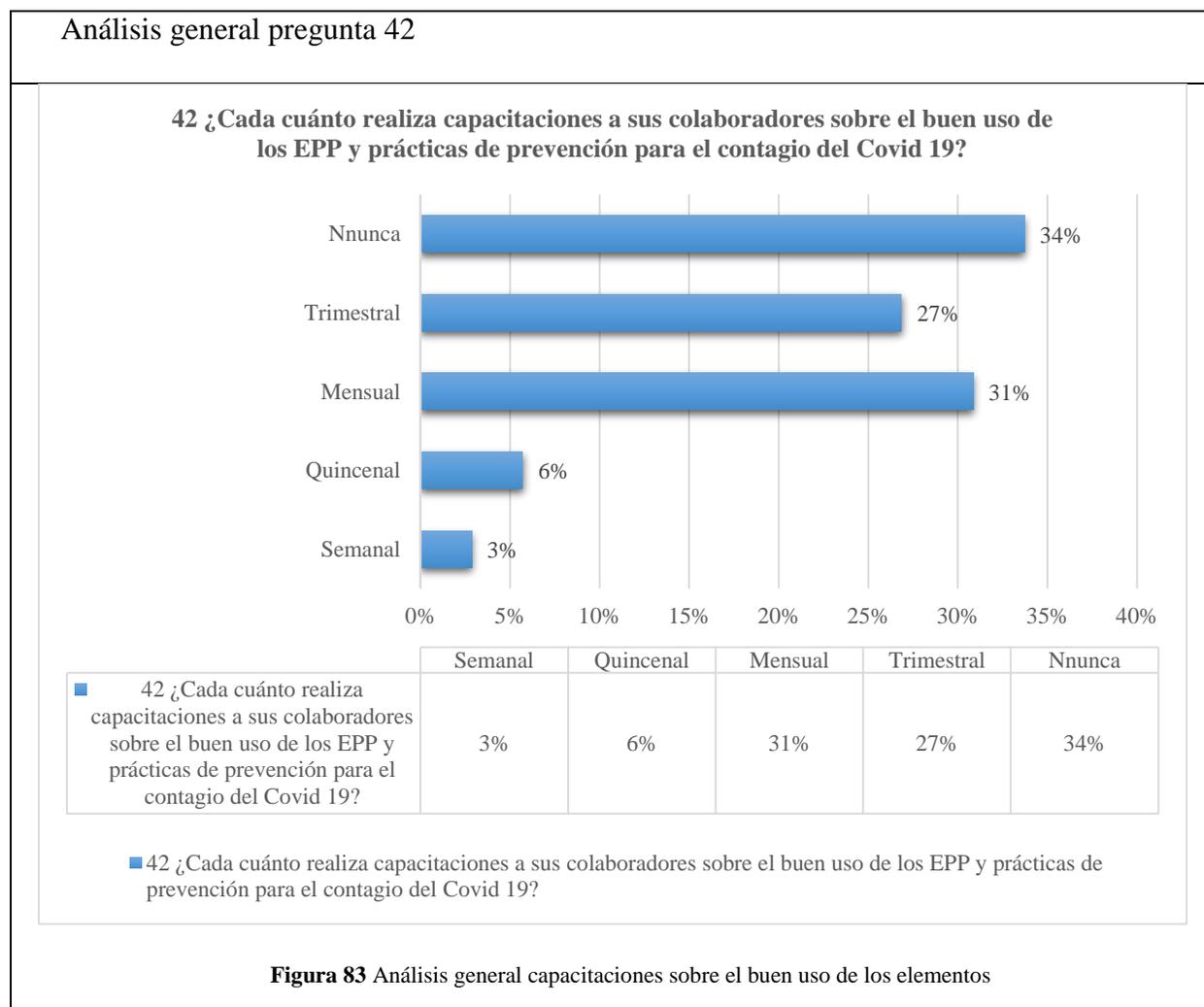


	Diario	Tres veces a la semana	Semanal	Quincenal	Mensual	Unica entrega
■ Gafas o monogafas	0%	0%	100%	0%	0%	0%
■ Guantes de nitrilo o de otro material	63%	20%	5%	0%	0%	13%
■ Careta	1%	0%	1%	0%	1%	97%
■ Gorro quirúrgico o de otro material	45%	9%	18%	0%	0%	27%
■ Mascarilla o tapabocas	78%	17%	6%	0%	0%	0%
■ Traje de bioseguridad anti fluido	0%	0%	67%	0%	0%	33%



Figura 82 Análisis general cambio de los elementos de protección

En relación con la figura 82, se evidencia que las empresas del sector servicio manifestaron que el cambio para traje de bioseguridad anti fluido se realiza de forma semanal o es de única entrega. El elemento de mascarilla o tapabocas se realiza el cambio de forma diaria o tres veces por semana. Para el cambio del elemento gorro quirúrgico o de otro material se realiza de las siguientes formas, diario, única entrega, semanal y tres veces por semana. La careta es el elemento de protección al cual no se realiza cambio puesto que es de una sola entrega. Para los guantes de nitrilo o de otro material los cambios se realizan de forma diaria, tres veces a la semana y semanal. Y para el elemento de las gafas o monógamas se le realiza el cambio cada semana.



Análisis específico pregunta 42

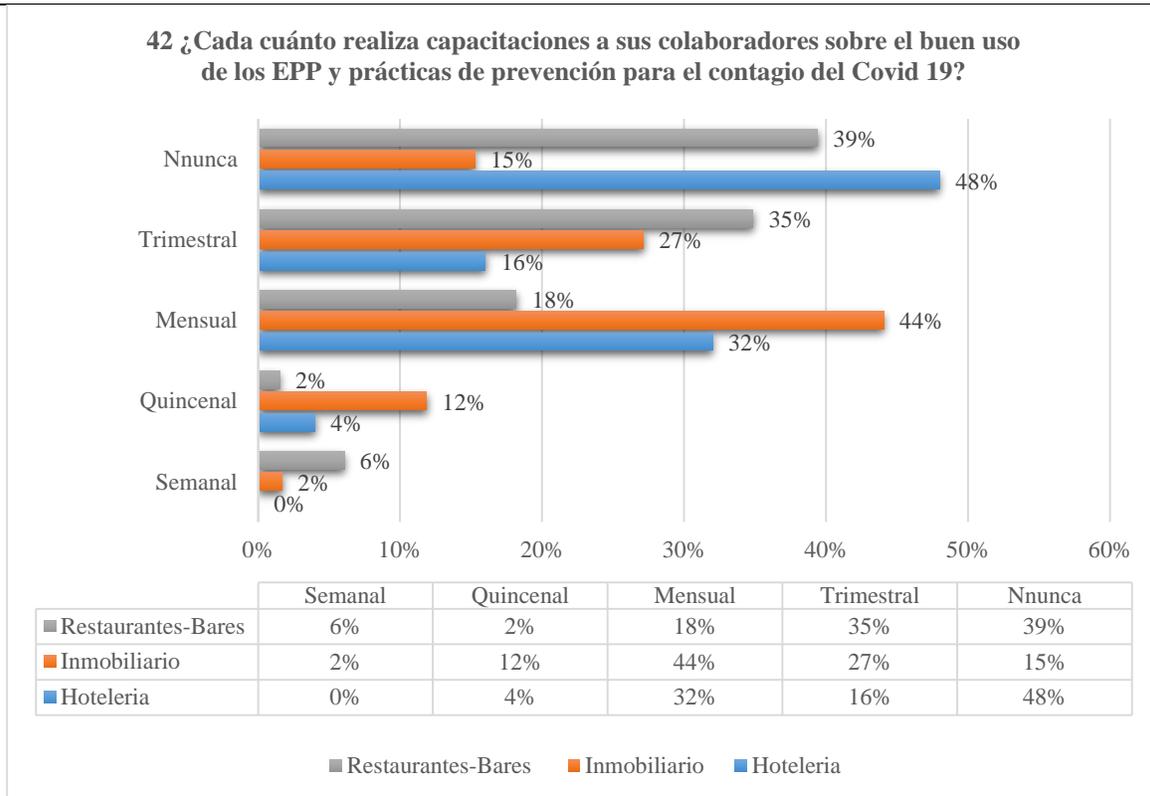
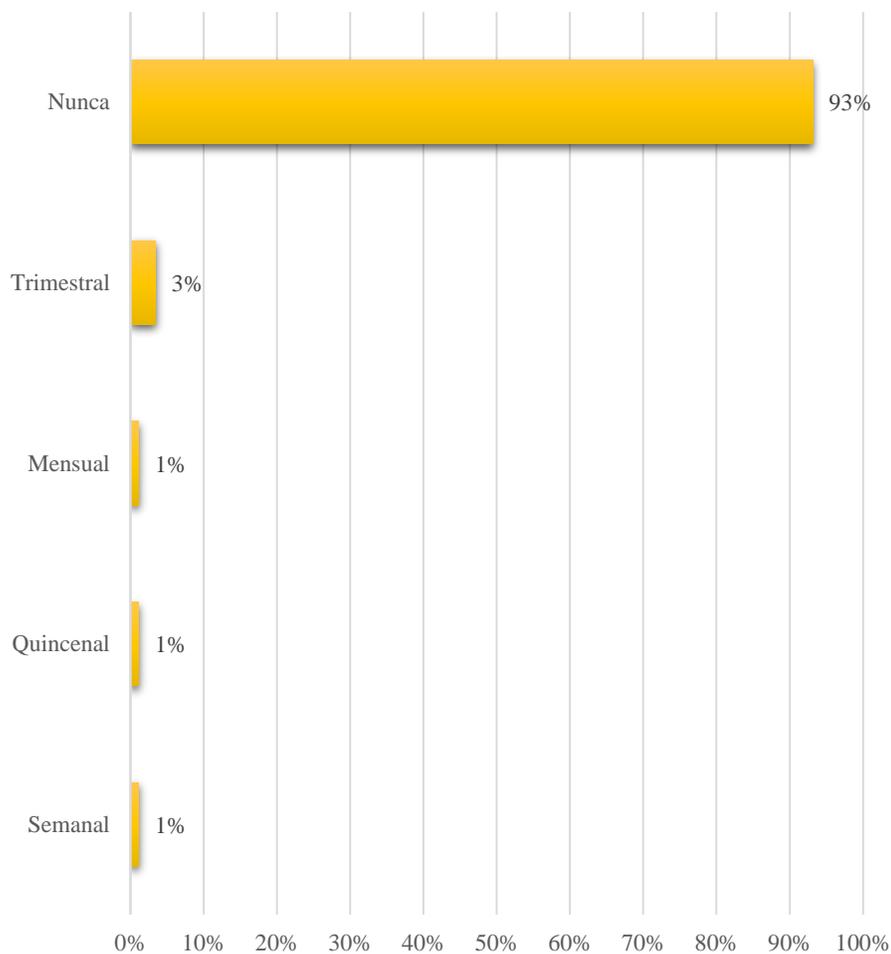


Figura 84 Análisis específico sobre el buen uso de los elementos

En cuanto al rango de tiempo en el cual realizan capacitaciones sobre el buen uso de los EPP y prácticas de prevención de contagio Covid-19, según la figura 83 las empresas del sector servicios manifestaron lo siguiente: el 34% indicó que estas capacitaciones nunca se realizan, el 31% las realiza de forma mensual, el 27% las llevan a cabo cada trimestre, el 5% de forma quincenal y solo el 3% semanal. En cuanto, a un análisis específico como se evidencia en la figura 84, la actividad económica que presenta mayor falencia en la implementación de estas capacitaciones es la hotelera puesto que el 48% de las empresas pertenecientes a esta actividad nunca las realizan.

Análisis general pregunta 43

43. ¿Cada cuánto realiza acompañamiento psicosocial para monitorear el estado psicológico de sus colaboradores por causa de la pandemia Covid 19?

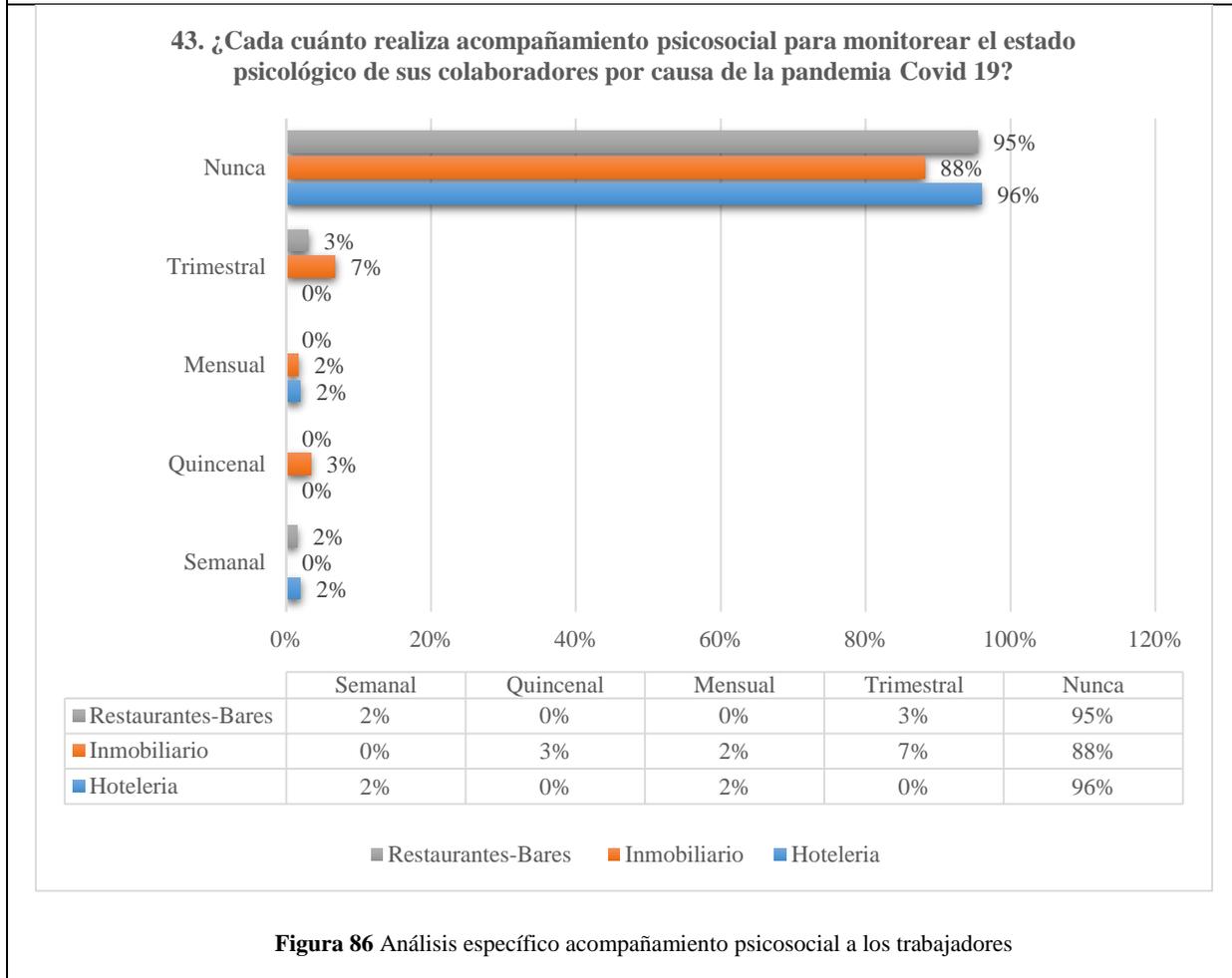


	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Nunca
■ 43. ¿Cada cuánto realiza acompañamiento psicosocial para monitorear el estado psicológico de sus colaboradores por causa de la pandemia Covid 19?	1%	1%	1%	3%	93%

■ 43. ¿Cada cuánto realiza acompañamiento psicosocial para monitorear el estado psicológico de sus colaboradores por causa de la pandemia Covid 19?

Figura 85 Análisis general acompañamiento psicosocial a los trabajadores

Análisis específico pregunta 43



En cuanto a la realización de acompañamiento psicosocial por parte de las empresas del sector servicios hacia sus trabajadores, se evidencia en la figura 85 un panorama bastante crítico puesto que el 93% no realizan estas actividades, lo cual demuestra que las empresas no se encuentran comprometidas en la recuperación o mitigación de los efectos psicológicos y emocionales generados por la pandemia. En la figura 86 se determina que el 96% de empresas de la actividad hotelera, el 88% de las empresas de la actividad inmobiliaria y el 95% de las empresas de restaurantes bares nunca realizan este tipo de acompañamiento a sus trabajadores.

Análisis general pregunta 44, abierta y opcional. ¿Qué otras estrategias han adoptado o piensa adoptar para mantener un trabajo seguro a sus colaboradores? Pregunta abierta

Para el análisis de esta pregunta se agruparon los puntos en común de las diferentes respuestas que contestaron los representantes de cada actividad, para la actividad hotelera determinaron que la mejor estrategia que han adoptado es el autocuidado y la responsabilidad de cada persona, de igual manera, la actividad de inmobiliaria optaría por la implementación de un plan de vacunación para el núcleo familiar de sus trabajadores, cerrando así la brecha de contagio del Covid-19 en sus organizaciones, y para la actividad de restaurantes bares se mencionan medidas como la ampliación física del local comercial, hacer uso correcto de los elementos de protección personal y acatar con todas las medidas de prevención y protección impuestas por el gobierno nacional.

Después de haber desarrollado y aplicado la encuesta a las diferentes empresas del sector servicios de la frontera colombo-venezolana se pudo identificar la magnitud del impacto generado por la pandemia Covid-19, donde en primer lugar se evidenció un aumento drástico en la cifra de desempleo, una problemática que en los últimos años viene creciendo y se agudizó con la llegada de la emergencia sanitaria. Así mismo las restricciones impuestas por el gobierno nacional, el desarrollo y la implementación de un protocolo de bioseguridad y la adquisición de elementos de desinfección y protección para los trabajadores, fueron componentes importantes con los cuales las empresas tuvieron que acoplarse con la finalidad de llevar a cabo la reapertura de sus actividades, lo que conllevó a que se generara un aumento en los presupuestos de funcionamiento de las empresas. Por lo tanto, fue fundamental la adaptación que registraron las empresas del sector servicios para enfrentar este impacto socio-económico generado por la pandemia y así de una manera segura lograran tener una reactivación progresiva y controlada en el desarrollo de sus actividades.

4.2. Identificación de las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana, debido a la pandemia Covid-19.

La micro y pequeñas empresas que pertenecen al conjunto de organizaciones en el área fronteriza entre Colombia y Venezuela, están dadas de manera independiente y un gran porcentaje de estas realizan actividades relacionadas con el comercio y prestación de servicios, debido a que para pertenecer al mercado industrial se requiere una mayor inversión y cumplir con los requisitos de la clasificación por volúmenes, activos y cantidad de personal que vinculan a ellas (Ministerio de comercio, Decreto 957, Junio 2019). Este tipo de empresas están catalogadas en Colombia según el número de empleados que laboran en la organización, siendo de 1 a 50 empleados o representados en el valor de sus activos equivalentes en salarios mínimos legales vigentes menores a 501 SMLV hasta 15.000 SMLV, que corresponden según ley 590 como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Tamaño de empresas

Tamaño de la Empresa	Empleados	Activos Totales
Mediana	51-200 Trabajadores	Entre 5.001 – 15.000 SMMLV
Pequeña	11-50 Trabajadores	Entre 501 y menos de 5001 SMMLV
Microempresa	Hasta 10 Trabajadores	Inferiores a 501 SMMLV

Para el análisis interno y externo se establecen e identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, todas ellas catalogadas y clasificadas mediante una matriz FODA. Para un mayor entendimiento, es importante resaltar que debido a las diferencias entre los servicios ofrecidos por las empresas, se optó por realizar el análisis FODA agrupando las empresas en

actividades económicas de hotelería, inmobiliarias y restaurantes-bares, todo esto desde una perspectiva post pandemia y cierre de comercios por la cuarentena, posteriormente, el manejo dado durante la reapertura con aislamiento preventivo, así como, el establecimiento de estrategias adoptadas para los efectos negativos derivados del Covid-19.

4.2.1. Análisis al sector hotelero. En primer lugar, se analizan las características de las amenazas y oportunidades identificadas a través de los resultados arrojados por las encuestas realizadas a establecimientos de hotelería, ubicados en la ciudad de San José de Cúcuta, principal zona fronteriza con el país de Venezuela, que permitan el desarrollo de estrategias competitivas de manera general, las cuales se adapten a las empresas del sector terciario, y a su vez, les permitan la innovación y mejora continua de sus procesos tanto internos como externos.

En la tabla 2, se puede observar el análisis externo de las Amenazas y Oportunidades, asimismo, en la tabla 3, se encuentra el análisis interno respecto a las Debilidades y Fortalezas.

Tabla 2

Análisis FODA empresas de hotelería parte 1.

Empresas de Hotelería	
Amenazas	Oportunidades
HA1. Riesgo de contagio por Covid-19.	HO1. Plan de desarrollo departamental 2020-2023.
HA2. Descenso considerable de la demanda.	HO2. Protocolo de bioseguridad.
HA3. Cambios en la movilidad del mercado y paralización de actividades económicas.	HO3. Mercadeo digital.
HA4. Largo período hasta volver a recuperar el 100% de la demanda.	HO4. Redes sociales. HO5. Disponibilidad y beneficios para huéspedes empresariales.

HA5. Ofertas mejoradas por parte de la competencia como los Airbnb, los cuales no requieren invertir en capacitaciones a personal ni adaptación en la distribución de infraestructura debido al protocolo de bioseguridad obligatorio.

HA6. Colombia es un país económicamente inestable.

HA7. Elevación de costos para implementar un plan de control y bioseguridad respecto al Covid-19.

HA8. Aumento del desempleo debido a la coyuntura provocada por la pandemia del Covid-19.

HA9. Deserción de clientes debido a dificultades económicas o personales.

HO6. Venta de comidas a domicilio por fuera del hotel.

HO7. Personal capacitado para labores del sector con conocimientos sobre el protocolo de bioseguridad.

HO8. Programación de eventos privados con protocolo de bioseguridad.

HO9. Demanda institucional, clientes frecuentes

Tabla 3

Análisis FODA empresas de hotelería parte 2.

Empresas de Hotelería	
Debilidades	Fortalezas
HD1. Alto riesgo y vulnerabilidad ante la pandemia del Covid-19.	HF1. Completa identificación de riesgos a los que se expone el personal.

-
- HD2.** Un gran porcentaje de los trabajadores se trasladan a las instalaciones en servicio público.
- HD3.** Un gran porcentaje de las empresas no lleva un control estricto sobre el estado de salud de sus funcionarios.
- HD4.** Un gran porcentaje de las empresas no están realizando capacitaciones de promoción y prevención para contrarrestar los efectos del Covid-19.
- HD5.** La mayoría de las empresas no poseen un programa epidemiológico diseñado.
- HD6.** Existe un porcentaje de empresas que no proporciona a los trabajadores la dotación necesaria de elementos de protección para la prevención del Covid-19.
- HD7.** Las empresas no evalúan el estado psicosocial y como el Covid-19 ha afectado personalmente a sus funcionarios.
- HD8.** El no tener en cuenta la nueva variante delta del Covid-19 pues podría causar que el mercado vuelva a caer en una recesión y esta afectaría de nuevo a los mercados.
- HF2.** Cuentan con planes de emergencia diseñados para implementarse ante los posibles riesgos que genera el Covid-19.
- HF3.** Cuentan con medidas administrativas o locativas como respuesta a la pandemia Covid-19.
- HF4.** Cuentan con adecuaciones de ingeniería para complementar el protocolo de bioseguridad como estaciones de desinfección de manos y zapatos.
- HF5.** Poseen los recursos necesarios para adaptar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con los del Covid-19.
- HF6.** Los protocolos de bioseguridad se encuentran aprobados por el ente territorial.
- HF7.** Las empresas realizan muestreos para realizar la prueba de detección del Covid-19.
- HF8.** La mayoría de las empresas proporciona a los trabajadores la dotación necesaria de elementos de protección para la prevención del Covid-19.
- HF9.** El cambio de elementos de protección y bioseguridad se realiza de manera frecuente, y diaria para elementos como el tapabocas.
-

HD9. Lentitud por parte de la administración para dar respuesta a las señales de advertencia.

HD10. El no tener en cuenta las recomendaciones que suministran los entes gubernamentales para la prevención de esta enfermedad.

HD11. El poco cuidado y la falta de capacitaciones por parte de los hoteles hacia los empleados.

4.2.2. Análisis del sector inmobiliario. Para realizar este análisis se tuvo en cuenta el diagnóstico socio-económico en donde se encontraron aspectos que impactan directa e indirectamente a las partes interesadas en esta actividad.

En la tabla 4, se puede observar el análisis externo de las Amenazas y Oportunidades, de igual modo, en la tabla 5, se encuentra el análisis interno respecto a las Debilidades y Fortalezas.

Tabla 4

Análisis FODA empresas Inmobiliarias parte 1.

Empresas Inmobiliarias	
Amenazas	Oportunidades
IA1. Cambios del entorno en el posicionamiento inmobiliario.	IO1. Implementar las nuevas tecnologías de forma efectiva.
IA2. Fluctuaciones en el mercado inmobiliario debido al descenso de la demanda y cambios de tendencia en los potenciales clientes.	IO2. Debilitamiento de la competencia.
	IO3. Posicionamiento estratégico inmobiliario.

IA3. Eventuales modificaciones legales.	IO4. Utilización efectiva de las nuevas formas de comunicación.
IA4. La mayoría de las empresas no reciben ningún tipo de ayuda por parte del gobierno nacional para dar cumplimiento a las obligaciones financieras y de nómina.	IO5. Estrategia inmobiliaria internacional.
IA5. Deserción de clientes debido a dificultades económicas o personales.	IO6. El precio y valor de los inmuebles se mantienen y aumentan con el paso del tiempo.

Tabla 5***Análisis FODA empresas Inmobiliarias parte 2.***

Empresas Inmobiliarias	
Debilidades	Fortalezas
ID1. Reducción de beneficios a sus colaboradores.	IF1. Parte de su personal realiza teletrabajo.
ID2. Alto riesgo y vulnerabilidad ante la pandemia del Covid-19.	IF2. Mayor uso de los canales virtuales para el contacto con el cliente y para los pagos de los servicios.
ID3. Existe un porcentaje de los trabajadores que se trasladan a las instalaciones en servicio público	IF3. Completa identificación de riesgos a los que se expone el personal.
ID4. Las empresas no evalúan el estado psicosocial y como el Covid-19 ha afectado personalmente a sus funcionarios.	IF4. Cuentan con planes de emergencia diseñados para implementarse ante los posibles riesgos que genera el Covid-19.
	IF5. Cuentan con medidas administrativas o locativas como respuesta a la pandemia Covid-19.

IF6. Cuentan con adecuaciones de ingeniería para complementar el protocolo de bioseguridad como la instalación de filtros de aire.

IF7. La mayoría de los trabajadores se trasladan a las instalaciones en vehículo propio o de la empresa.

IF8. Poseen los recursos necesarios para adaptar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con los requerimientos del Covid-19.

IF9. La mayoría de las empresas presentaron los protocolos de bioseguridad al ente territorial de manera temprana.

IF10. Los protocolos de bioseguridad se encuentran aprobados por el ente territorial.

IF11. Los protocolos de bioseguridad siempre son aplicados en la empresa.

IF12. Las empresas llevan un control estricto sobre el estado de salud de sus funcionarios.

IF13. Las empresas realizan muestreos para realizar la prueba de detección del Covid-19.

IF14. La mayoría de las empresas poseen un programa epidemiológico diseñado.

IF15. Las empresas proporcionan a los trabajadores la dotación necesaria de elementos de protección para la prevención del Covid-19.

IF16. El cambio de elementos de protección y bioseguridad se realiza de manera frecuente, y diaria para elementos como el tapabocas.

IF17. Las empresas realizan capacitaciones de promoción y prevención para contrarrestar los efectos del Covid-19 al menos 1 vez al mes.

4.2.3. Análisis al sector de restaurantes – bares. De acuerdo con el análisis socioeconómico que se realizó se identificó que esta actividad fue la que más impacto negativo tuvo a causa del Covid-19, ya que las personas tenían un contacto directo con los servicios ofrecidos.

En la tabla 6, se puede observar el análisis externo de las Amenazas y Oportunidades, asimismo, en la tabla 7, se encuentra el análisis interno respecto a las Debilidades y Fortalezas.

Tabla 6***Análisis FODA Restaurantes-bares parte 1.***

Restaurantes-bares	
Amenazas	Oportunidades
RA1. Descenso de la demanda debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno para este tipo de establecimientos.	RO1. Plan de desarrollo departamental 2020-2023.
RA2. Cambios en las tarifas de los servicios públicos del establecimiento comercial.	RO2. Protocolo de bioseguridad.
RA3. Competencia de franquicias nacionales e internacionales.	RO3. Mercadeo digital.
RA4. Variación de costos de la canasta familiar y productos alimenticios.	RO4. Redes sociales.
RA5. Negocios de comidas rápidas informales.	RO5. Disponibilidad de platos, bebidas o productos en tendencia.
RA6. Riesgo de contagio por Covid-19.	RO6. Alta demanda de pedidos a domicilio.
RA7. La mayoría de las empresas no reciben ningún tipo de ayuda por parte del gobierno nacional para dar cumplimiento a las obligaciones financieras y de nómina.	RO7. Personal capacitado para labores del sector con conocimientos sobre el protocolo de bioseguridad.
RA8. Aumento del desempleo debido a la coyuntura provocada por la pandemia del Covid-19.	

RA9. Deserción de clientes debido a dificultades económicas o personales.

Tabla 7

Análisis FODA Restaurantes-bares parte 2.

Restaurantes-bares	
Debilidades	Fortalezas
RD1. La mayoría de las empresas manejan contratos de modalidad verbal con sus trabajadores.	RF1. Manejas medidas de ventas promocionales para los pedidos que se realicen a domicilio.
RD2. Un gran porcentaje no tienen a sus colaboradores afiliados al sistema de prestaciones sociales.	RF2. Se adaptaron a los canales de comunicación virtuales.
RD3. Existen empresas que recurren a adquirir créditos con paga diarios elevando el valor de intereses a apagar.	RF3. Cuentan con adecuaciones de ingeniería para complementar el protocolo de bioseguridad como estaciones de desinfección de manos y zapatos.
RD4. Alto riesgo y vulnerabilidad ante la pandemia del Covid-19.	RF4. Los protocolos de bioseguridad se encuentran aprobados por el ente territorial.
RD5. No se identifican correctamente los riesgos a los que se exponen los empleados.	RF5. Los protocolos de bioseguridad siempre son aplicados en la empresa.
RD6. No cuentan con planes de emergencia diseñados para implementarse ante los posibles riesgos que genera el Covid-19.	RF6. Las empresas realizan muestreos a sus trabajadores para realizar la prueba de detección del Covid-19

RD7. Un gran porcentaje de los trabajadores se trasladan a las instalaciones en servicio público

RD8. No todas las empresas poseen los recursos necesarios para adaptar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con los requerimientos del Covid-19.

RD9. Un gran porcentaje de las empresas no lleva un control estricto sobre el estado de salud de sus funcionarios.

RD10. Un gran porcentaje de las empresas no están realizando capacitaciones de promoción y prevención para contrarrestar los efectos del Covid-19.

RD11. La mayoría de las empresas no poseen un programa epidemiológico diseñado.

RD12. Existe un porcentaje de empresas que no proporciona a los trabajadores la dotación necesaria de elementos de protección para la prevención del Covid-19.

RD13. Las empresas no evalúan el estado psicosocial y como el Covid-19 ha afectado personalmente a sus funcionarios.

RF7. La mayoría de las empresas proporciona a los trabajadores la dotación necesaria de elementos de protección para la prevención del Covid-19.

RF8. El cambio de elementos de protección y bioseguridad se realiza de manera frecuente, y diaria para elementos como el tapabocas.

4.2.4. Análisis PESTEL. Para determinar qué ventajas o desventajas se presenta en las actividades económicas de las empresas del sector terciario en la zona fronteriza, se usó como instrumento de estudio la metodología de PESTEL, la cual posibilita exponer los diversos factores que influyen en el desarrollo de las actividades y operaciones comerciales de procedencia externa, los cuales frecuentemente no se tienen presente, provocando un bajo rendimiento y competitividad en los procesos de elaboración de productos o prestación de servicios. La herramienta de análisis PESTEL tiene 6 factores para analizar, encontrando el componente Político, Económico, Social, Tecnológico, Legal y Medio ambiente, como se puede observar en la figura 87, para realizar el análisis se tuvo en cuenta:

- Identificación del factor a estudiar y analizar.
- Investigar sobre las tendencias que influyen directamente al tipo de organizaciones estudiadas que tengan relación al componente analizado.
- Determinar el tiempo en que incide dicho factor y el impacto negativo o positivo para las organizaciones

Análisis PESTEL Sector Servicios						
Matriz de análisis para las actividades económicas de hotelería, inmobiliaria y restaurantes bares						
Factor	Detalle	Plazo			Impacto	
		Corto plazo (1 mes o menos)	Mediano plazo (de 1 a 3 años)	Largo plazo (más de 3 años)		
Político	Inestabilidad política	Alteraciones del orden público y social, bloqueos y protestas en las vías del país		X		Negativo
	Plan de desarrollo	Planificación y orientación de acciones administrativas departamentales y municipales durante el periodo de gobierno para generar entornos más competitivos		X		Positivo
	Medidas de restricción	Implementación de medidas restrictivas para la movilización libre de las personas debido a la propagación de nuevas cepas del Covid-19		X		Negativo
Económico	Fluctuación de mercados	Cambios constantes en las actividades del sector servicios	X			Negativo
	Disminución de la inflación	Fomenta la inversión, y promueve el uso de los recursos productivos		X		Positivo
	Aumento de la Inflación	Aumento de los precios de los servicios, debido al desequilibrio entre la oferta y la demanda		X		Negativo
	Ayudas económicas entregadas por el gobierno	Diferentes ayudas adoptadas por el gobierno nacional para los diferentes sectores económicos.	X			Positivo
	Reactivación	Proceso de reactivación económica de los diferentes sectores, incluido el sector servicio siguiendo las medidas y protocolos de bioseguridad.	X			Positivo
	Desempleo	Aumento de las cifras del desempleo a causa de las dificultades financieras de las empresas		X		Negativo
Social	Vacunación de la población	Progreso del plan nacional de vacunación		X		Positivo
	Niveles de ingreso	Disminución en los niveles de ingresos de las familias		X		Negativo

	Aumento de la conciencia por el autocuidado	Debido al riesgo por el contagio del virus Covid-19, se ha generado conciencia en el autocuidado		X		Positivo
Tecnológico	Digitalización	Uso de la tecnología para ingreso a nuevos mercados	X			Positivo
	Inversión en redes digitales	Mejora en la respuesta a los clientes a través de los servicios virtuales	X			Positivo
	Desarrollo de aplicaciones	Aplicaciones que ayuden a controlar el estado de salud de los trabajadores, que informen de manera oportuna posibles síntomas. Aplicaciones para el desarrollo de estrategias de marketing e impulsar la atención en los servicios	X			Positivo
	Velocidad de cambio de la tecnología	Encontrarse a la vanguardia de las innovaciones virtuales	X			Positivo
	Mercadeo digital	Manejo de las redes sociales, ara el contacto con los clientes, proveedores o trabajadores	X			Positivo
Ambiental	Residuos no biodegradables	Tratamiento de desechos de elementos no biodegradables como plásticos debido a la alta demanda de domicilios		X		Negativo
	Reducción del uso de papel y contaminación del aire	Debido a las medidas de restricción de movilidad y de cuarentena implementadas por el gobierno nacional se redujo la contaminación del aire y el consumo de papel en las empresas	X			Positivo
	Residuos Biológicos	Tratamiento de los desechos biológicos como los elementos de protección personal		X		Negativo
Legal	protocolo de bioseguridad en espacio público	Dar cumplimiento a la resolución 1513 del 2020	X			Positivo
	Cumplimiento de protocolo general de bioseguridad	Dar cumplimiento a la resolución 666 del 2020	X			Positivo

Figura 87 Análisis PESTEL

En la figura 87 se describen los factores externos que inciden sobre las actividades económicas del sector servicios, facilitando el análisis de los principales generadores de cambio y si estos pueden llegar a ser positivos o negativos, evidenciando las principales consecuencias de la influencia del entorno. En el trabajo realizado por (Martínez & Gutiérrez, 2012) describe las particularidades de los factores que componen el análisis PESTEL, los cuales son

Factor Político: Se define como la medida en que la legislación y las acciones realizadas por el gobierno afectan tanto de forma positiva como negativa a la empresa. Partiendo de este concepto se identificaron factores como la inestabilidad política y las medidas de restricción las cuales generarían efectos negativos, por último, el plan de desarrollo departamental y municipal que tendría un impacto positivo. Las consecuencias de estos factores se podrán evidenciar en un plazo medio, en el rango de 1 a 3 años.

Factor económico: En este factor se analizaron los aspectos enfocados al impacto económico, identificando la fluctuación de mercados, el aumento de la inflación y el crecimiento en las cifras de desempleo como factores negativos, Así mismo, se determinaron factores como la reactivación económica, las ayudas económicas entregadas por el gobierno y la disminución de la inflación, como aquellos que pueden generar un impacto positivo.

Factor Social: En este factor se analizaron aspectos sociales que permitieron identificar las tendencias de la sociedad actual ante la pandemia, los cuales son: la vacunación de la población y el aumento de la conciencia por el autocuidado, contribuyendo a un desarrollo positivo de la sociedad. Entre tanto, los niveles de ingreso se consideran como un impacto negativo ya que producto de la pandemia este factor disminuyo exponencialmente. Las consecuencias de estos factores se verán reflejadas en un plazo medio, en el rango de 1 a 3 años.

Factor tecnológico: para el desarrollo de este factor se tuvo en cuenta la capacidad de avance de las nuevas tecnologías, la influencia y el cambio que puedan aportar en el futuro. Factores como la digitalización, el desarrollo de aplicaciones, la velocidad de cambio de la tecnología y el mercadeo digital, y la inversión en redes digitales, los cuales generan un impacto positivo para las organizaciones en un plazo corto, no mayor a 1 mes.

Factor ambiental: este factor está dado por el análisis de aquellos cambios realizados en materia ambiental y ecológica. Factores como el bajo nivel de tratamiento de residuos no biodegradables y residuos biológicos, provocaron un impacto negativo en el medio ambiente el cual puede ser mayor en un plazo medio, entre 1 y 3 años. Como factor positivo se tiene la reducción del uso del papel y de la contaminación del aire debido a las medidas restrictivas y periodos de cuarentena implementadas por el gobierno nacional.

Factor legal: Son analizados los diferentes cambios en la normativa legal relacionada a las empresas del sector servicios y el Covid-19. Normativas como la resolución 1513 del 2020, la resolución 666 del 2020 y el decreto 003 del 2020, generaron un impacto positivo de forma inmediata en las organizaciones.

4.3. Estrategias que puedan afrontar el impacto socioeconómico generado por la pandemia COVID19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario de la frontera colombo-venezolana.

Una vez obtenido el resultado del análisis interno y externo por cada actividad económica del sector servicios, en este caso, para la hotelería, inmobiliarias y restaurantes-bares, se plantea una serie de estrategias relacionadas en cada tipo actividad, para ello, fue necesario analizar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de cada una de las actividades económicas y crear una estrategia de forma general, orientando dichas estrategias hacia el mismo objetivo en donde la prioridad debe ser la reactivación económica, así como, dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud y de esta forma minimizar el riesgo de que la enfermedad afecte el talento humano inmerso en las labores administrativas, operacionales o de apoyo que se desarrollan en la empresa, además, es importante resaltar que cualquier organización perteneciente a este sector podrá adoptar dichas estrategias con miras a la mejora continua de sus procesos y al fortalecimiento económico. Ver tabla 8.

Tabla 8

Estrategias que se pueden aplicar.

Estrategias Matriz DOFA	Oportunidades	Amenazas
	Estrategias de Reorientación	Estrategias de Supervivencia
	<p>(HD10 + RO1 + IO2): Implementar las estrategias que oriento el gobierno las cuales tienen como fin reactivar el sector del comercio, industria y turismo, en donde los hoteles, hostales, restaurantes tanto a nivel nacional como internacional tienen beneficios para las personas que hagan usos de estas.</p>	<p>(HA1 + HD1 + HD5): Crear una campaña de concientización hacia los funcionarios y huéspedes del hotel respecto a las variantes y nuevas cepas del Covid-19 y el auto cuidado de bioseguridad.</p>
Debilidades	<p>(IO3 + IO5 + RO3 + RO5 + HO5 + HO9): Crear alianzas con restaurantes, discotecas, agencias de viajes, hoteles o inmobiliarias para mejorar planes turísticos los cuales sean atractivos para las personas.</p>	<p>(HA7+ HD7 + ID4 + RD11 + RD13): Establecer canales de comunicación horizontales de modo que todos los funcionarios tengan acceso a la información en tiempo real respecto a posibles casos positivos Covid-19 y realizar seguimiento de aquellos a quien ya se les ha confirmado tener el virus.</p>
	<p>(HD5 + HD6 + ID2 + RD2 + RD6 + RO7): Realizar convenios con entidades que proveen servicios de evaluación en las condiciones de bioseguridad de los establecimientos para generar confianza y prevenir posibles contagios de Covid-19.</p>	<p>(HA1 + HD4 + HD10 + HD11 + RA6 + RD9 + RD10): Realizar capacitaciones con mayor frecuencia teniendo en cuenta las recomendaciones que suministran los entes gubernamentales para la prevención de esta enfermedad.</p>

(HO8 + HD4 + HD7 + ID2 + RD4 + RD11 + RD12):
 Crear un convenio con una entidad prestadora de salud para realizar jornadas de vacunación contra el Covid-19 para los trabajadores.

(HA5 + HA6 + HA7 + HD10 + IA1 + IA2 + RA1 + RD5):
 Generar alternativas de solución que mitiguen los riesgos de contagio al tener contacto directo con los clientes, dando cumplimiento a las medidas establecidas por los entes gubernamentales y que permitan mantener buenas relaciones con los clientes.

(HO3 + IO1 + IO3 + RO3): Crear convenios con entidades privadas las cuales se le puedan ofertar facilidades de crédito para la adquisición de servicios.

(HO3 + H04 + IO1 + IO3 + IO4 + RO3 + RO4 + RO6) Implementar con mayor frecuencia el uso de redes sociales y aplicativos propios de las organizaciones para incentivar el mercadeo digital, captar órdenes de servicios.

Estrategias Defensivas

Estrategias Ofensiva

Fortalezas

(HO2 + HO8 + HO7 + HF2 + IO1 + IO4 + IF3 + IF4 + RO2 + RO7 + RF5): Destinar una parte de los recursos para contratar un profesional líder en SST el cual identifique los riesgos y formule medidas para mitigar el impacto que estos tengan dentro de la organización.

(HF2 + IF10 + IF11 + IF14 + RA6 + RF4): Divulgar los informes de seguimiento y control a todas las partes interesadas respecto al proceso de bioseguridad llevado a cabo dentro de la organización.

<p>(HF1 + HF3 + IF3 + IF4 + IF6 + IF12 + IF16): Contar con programas de autocuidado y dar charlas matutinas a los huéspedes y trabajadores sobre el Covid-19 y cómo prevenir el contagio.</p>	<p>(HA1 + HF7 + IF7 + IF1): Realizar un acompañamiento psicosocial a los trabajadores que han resultado positivo para el contagio del virus, así mismo a aquellos que laboren en teletrabajo o en sistema de alternancia, realizar actividades lúdicas para desviar la atención y disminuir la presión por la actual pandemia.</p>
<p>(HO7 + HO8 + HF5 + IF12 + RO2): Crear un procedimiento de control de síntomas que se aplique a toda persona que ingrese al establecimiento.</p>	<p>(HA5 + HA6 + HA7 + HF6 + IF1 + IF8): Establecer equipos conformados por miembros de la empresa para tomar decisiones en cuanto a emergencias derivadas de enfermedades como el Covid-19 para evitar que se disminuyan los empleos de la organización.</p>
<p>(HO2 + HO9 + IF10 + IF11 + RF4 + RF5): Cumplir siempre con la cantidad permitida de aforo dentro de las instalaciones.</p>	<p>(HA2 + HA3 + HA4 + IA2 + IA4 + RA3 + RA7): Reforzar la asociatividad de las organizaciones y el tejido empresarial del sector a partir de un mayor acceso a financiamiento (haciendo uso de capitales semilla, microcréditos, garantías y cultura de ahorro)</p>
<p>(HO2 + HO9 + HF3 + IO3 + IO4 + IF6 + IF10 + IF11 + RF4 + RF5): Diseñar planes de respuesta enfocados a los riesgos que se puedan presentar en las cadenas de suministro.</p>	<p>(HA3 + HA6 + HA8 + IA1 + RA8 + RA3 + RA7): Diseño y elaboración de políticas públicas por parte del gobierno nacional para la ayuda de generación de empleo y competitividad empresarial.</p>
<p>(HO5 + HO6 + HO8 + HF6 + IO3 + IF9 + IF11): Diseñar planes de emergencia los cuales estén enfocados al reajuste de los presupuestos y los procedimientos de ejecución.</p>	<p>(HA9 + IA5 + RA9): Acoger de forma proactiva un enfoque centrado en la forma de pensar del cliente mediante el seguimiento sobre las necesidades y preferencias de cada cliente a medida del tiempo y así tomar decisiones de</p>

mercadeo óptimas. Incluir igualmente los servicios flexibles, los cuales incluyen políticas, precios y estrategias de servicio.

(HF2 + HF4 + HF6 + IF3 + RO2): Actualizar los mecanismos de gestión de riesgos de la empresa, teniendo en cuenta las lecciones aprendidas durante la pandemia del Covid-19, para que estén preparadas ante futuras emergencias de salud pública

(HA2 + HA3 + HA4 + HA9 + IA2 + IA1 + IA5 + IF2 + RA1 + RA3 + RF2 + RA9) Desarrollo de plataformas digitales, aplicaciones, adquisición de dominios web gratis ofertados por el gobierno, adquisiciones de hardware o programas tecnológicos que faciliten la expansión del mercado para las actividades del sector servicios y así generar una mayor captación de clientes

4.3.1. Valoración de estrategias. Una vez formuladas las estrategias derivadas del cruce de variables de los aspectos internos y externos, se procedió a realizar una valoración, en donde participo un representante de la actividad hotelera, uno de la actividad inmobiliaria, uno de los restaurantes y bares, elegidos aleatoriamente. También, se enfatizó en el planteamiento de una serie de preguntas asociadas a tres criterios: oportunidad, aceptabilidad y factibilidad, identificados para llevar a cabo la posible implementación de las estrategias, a estos criterios se les asignó un peso porcentual según la valoración estimada por los investigadores, en este sentido, para el criterio de oportunidad se asigna el 10%, para el criterio de aceptabilidad el 40% y para el de factibilidad el 50%. Estos valores se dividen equitativamente en las preguntas relacionadas a cada criterio, por ejemplo, para el criterio de oportunidad se relacionan 5 preguntas y un peso asignado al criterio de 10%, por lo cual, el valor porcentual correspondiente a cada pregunta será de 2%.

Para la evaluación de cada criterio se determina una unidad de medida de calificación que va de 1 a 5, en donde 1 No aplica, no tiene impacto, 2 Aplica, pero tiene impacto bajo, 3 Aplica, pero tiene impacto medio, 4 Aplica y tiene impacto alto y, 5 Aplica y tiene un gran impacto para la organización. Seguido a esto, se establece la puntuación que sale de la sumatoria y promedio de la calificación dada por los representantes para cada una de las preguntas que conforman los criterios, y del producto entre la calificación resultante de la operación anterior por el peso porcentual asignado a cada pregunta, este proceso se repite con cada una de las preguntas relacionadas por criterio, obteniendo así, el resultado total para cada criterio, Ver figura 89. Los resultados reflejan la percepción que tienen los representantes de las actividades económicas ante las estrategias diseñadas para mitigar el impacto del Covid-19 en las empresas del sector servicios.

Valoración de estrategias									
Criterios	Peso porcentual	Calificación porcentual de la pregunta	Pregunta sobre el criterio	Representante hoteles	Representante inmobiliaria	Representante restaurantes y bares	Puntuación Promedio	calificación porcentual obtenida	Calificación total del criterio
Oportunidad	10%	2%	¿Ayuda a la consecución de la posición competitiva?	5,0	5,0	5,0	5,0	2%	9%
		2%	¿Se ajusta al contexto cultural del sector empresarial?	4,0	5,0	4,0	4,3	2%	
		2%	¿Podrá explotar las capacidades del sector empresarial?	5,0	4,0	5,0	4,7	2%	
		2%	¿Se adaptará a los cambios futuros del entorno?	5,0	5,0	5,0	5,0	2%	
		2%	¿Ayuda a disminuir el riesgo de contagio de COVID 19?	4,0	4,0	4,0	4,0	2%	
Aceptabilidad	40%	13,3%	¿Las estrategias facilitan y promueve el análisis de resultados?	4,0	5,0	5,0	4,7	12%	38%
		13,3%	¿Las estrategias inhibe la generación del riesgo?	5,0	5,0	5,0	5,0	13%	
		13,3%	¿Es positiva la reacción del sector empresarial ante la estrategia?	5,0	4,0	5,0	4,7	12%	
Factibilidad	50%	25%	¿Pueden financiarse las estrategias?	4,0	5,0	4,0	4,3	22%	43%
		25%	¿El sector empresarial es capaz de alcanzar altos estándares de prevención?	4,0	5,0	4,0	4,3	22%	
Evaluación promedio del plan de estrategias							4,6	91%	91%

Figura 88 Valoración de las estrategias

Después de valorar las estrategias y según los resultados que se muestran en la figura 89, se observa que la percepción para el criterio de oportunidad, el cual tiene una asignación de un peso porcentual del 10% fue de 9%, de igual forma para el criterio de aceptabilidad, con un peso porcentual del 40% se obtuvo una percepción favorable del 38%, por último, para el criterio de factibilidad el cual tenía asignado un peso porcentual del 50% se evidencio una percepción del 43%. Lo que indica que los representantes de las actividades económicas de hotelería, inmobiliaria y restaurantes-bares presentaron una buena receptividad ante las estrategias planteadas que tenían como objetivo mitigar en lo máximo la propagación del virus e impulsar de una forma gradual y controlada la reactivación económica de las empresas del sector servicios en la zona de frontera colombo-venezolana.

5. Conclusiones

Según los resultados del diagnóstico realizado a las empresas del sector servicios de la frontera colombo-venezolana, se refleja un impacto negativo en la economía de las mismas, debido a que el 64% de las empresas del sector indicaron una reducción del más del 41% en los ingresos, lo que conllevó a la toma de medidas extremas como la disminución de su recurso humano, dado que, a finales del año 2020, el indicador de desempleo tuvo un aumento cerca de 8 puntos porcentuales.

En materia de ayudas económicas promovidas por el gobierno nacional en el marco de la pandemia Covid-19, se evidencio que el 79% de las empresas del sector servicios no se reportaron beneficiadas. Debido, a causas como la falta de orientación por parte de los entes encargados de asignar las ayudas económicas, y la falencia en el enfoque dado, ya que la cobertura de las ayudas se encontraba dirigidas a grandes organizaciones.

Un factor importante para la reactivación de la economía del sector de servicios, es el trabajo combinado del sector turístico, con hoteles y restaurantes-bares, el cual debe ser liderado por los gobiernos departamentales, municipales, y el sector empresarial. La cooperación y alianzas entre lo público y lo privado deben ser priorizadas como estrategia clave para hacerle frente al impacto del Covid-19.

Por medio del análisis FODA realizado para cada una de las actividades económicas, se demostró, que el sector servicios posee falencias y debilidades en común, como la falta de acompañamiento y evaluación del estado psicosocial a los colaboradores, la carencia de la implementación de un programa epidemiológico y la escasez de capacitaciones de promoción y prevención contra el Covid-19, lo cual afecta de forma directa al trabajador, Por lo tanto es importante que las empresas ejecuten este tipo de programas para mejorar el ambiente laboral y la salud de sus trabajadores.

Se pudo observar que la pandemia del Covid-19 se ha transformado en un indicador de medición en cuanto al avance que tenían las empresas del sector servicios en la transformación digital, las cuales no se encontraban preparadas a nivel tecnológico para enfrentar los retos presentados durante la pandemia, por tanto se presenta una oportunidad en la implementación de soluciones digitales para las micro y pequeñas empresas del sector servicios y así poder superar esta crisis salvaguardando la integridad de sus colaboradores y clientes.

6. Recomendaciones

Los hoteles, inmobiliarias y restaurantes deben de tener en cuenta la normativa aplicable sobre los protocolos de bioseguridad, esto con el fin de evitar contagios y no recibir sanciones por parte de los entes gubernamentales ya que terminarían afectando el capital y los ingresos recibidos.

Las actividades económicas del sector servicios deberán seguir analizando el mercado y el mundo constantemente y tomar los efectos de la pandemia como una lección aprendida la cual dejó serios problemas al descubierto.

Según el sector donde se ubique la organización será conveniente generar estrategias para adaptarse de forma más fácil ante la situación y con estas generar planes de respaldo para mitigar los efectos que generen estas situaciones.

Tanto el gobierno local como el departamental deberán crear mesas conjuntas juntas con las organizaciones donde se analice cada una de las situaciones que presentan los sectores económicos.

Algunas actividades afectadas por el Covid-19 se deben reorganizar en ideas innovadoras de desarrollo, basadas en emergencias actuales y utilizar toda su estructura para crear nuevas oportunidades para promover el desarrollo económico nacional.

Las organizaciones colombo venezolanas deben ser contantes en sus medidas frente a la contingencia del Covid-19 pues deben estar en la búsqueda de oportunidades que lleven al desarrollo y a la activación conjunta del país.

Bibliografía

- Aguilar, C. (2008). La frontera colombo-venezolana: una sola región en una encrucijada entre dos estados. *Reflexion Politica*, 10(20), 258-272.
- Arriaga, J. (2012). El concepto frontera en la geografía humana. *Perspectiva Geografica* , 71-96.
- Asanza , F. (2013). *Elaboración De Las Matriz De Riesgos Laborales En La Empresa Proyecplast Cía. Ltda.* Ecuador: Universidad politecnica salesiana.
- Bain, J. (1954). Economics of Seale, Concentration, and the Conditions of Entry manufacturing industries. *American economic review*.
- Barney, J. (1986). Strategie Factors Markets: Expectation, Luck and Busmess. *Management science*.
- Botero, J., & Montañez , D. (2020). Efectos en la economía Colombiana del COVID-19"Un analisis del equilibrio general computable". *Escuela de Economía y Finanzas, Universidad EAFIT*.
- Caballero, J. (2019). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Camara de comercio de Cúcuta. (2020). *Impacto Económico A Raíz Del Covid 19*. Obtenido de Impacto Económico A Raíz Del Covid 19: <http://www.cccucuta.org.co/media/estudioimpacto.pdf>
- Cauas, D. (2015). *Definicion de las variables, enfoque y tipos de investigacion*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Cepal , N. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales*.
- Confecamaras. (Abril 2021). *Camara de comercio de Cúcuta*. Cúcuta.
- Congreso de la República de Colombia. (10 de Julio de 2010). LEY 590 DE 2000. *Decreto Nacional 2473*.

- Diaz, F. (2009). Enfoque de porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la ventaja competitiva: ¿contraposición o conciliación? *Economía y desarrollo*.
- Hai, W., Zhao , Z., Wang , J., & Gang Hou, Z. (2003). The short-term impact of SARS on the chinese economy . *Asian Economic paper 3:1*.
- Henry , H. (1980). Appraising a company's strengths and weaknesses. *Managerial Planning*.
- Hernandez , S., Fernandez , C., & Baptista , L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Ibañez , D. (2020). *Impacto de la Coyuntura del Coronavirus en la Economía Colombiana*. Superintendencia de Sociedades.
- Lana, R. (2008). La administracion estrategica como herramienta de gestion. *Vision de futuro*, 9.
- Martinez , C., & Bañon, A. (2020). Emprendimiento en épocas de crisis: Un análisis exploratorio de los efectos de la covid 19. *Small Business International Review*, 4, 53-66. doi:10.26784/sbir.v4i2.279
- Martínez, D., & Gutiérrez, A. (2012). Análisis de Entorno. En D. Martínez, & A. Gutiérrez, *La elaboración del plan estratégico y su implementación a través del cuadro de mando integral*. Ediciones Diaz de Santos.
- Massan , E. (1957). Economic Concentration and the Monopoly Problem. *Harvard University Press*.
- McConkey, D. (1988). Planning in a changing environment. *Business horizons*.
- McKibbin, W., & Sidorenko, A. (2006). Global macroeconomic consequences of pandemic influenza. *Center for applied macroeconomic analysis (CAMA)*.
- Ministerio de comercio, i. y. (2020). *Decreto 557*. Colombia.
- Ministerio de comercio, i. y. (Junio 2019). Decreto 957.
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (2020). *Decreto 772*. Colombia.
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (2021). *Dinámica de la economía colombiana en el 2021 Primer informe*. Oficinas de estudios económicos.

Ministerio de salud y proteccion social. (2020). *Resolucion 666*. Colombia.

Ministerio de vivienda. (2020). *Decreto 579*.

Montoya , F. (2015). El virus del Ebola como factor desestabilizador. *Instituto Español de Estudios Estratégicos*.

Observatorio Económico. (03 de 08 de 2020). *Camara de Comercio de Cúcuta*. Obtenido de Data cucuta: <http://www.datacucuta.com/images/PIB2018PR.pdf>

Oliveira, D. (2005). Planejamiento Estrategico: Conceitos, Metodologias, Practicas. *Atlas*, 22, 17.

Organizacion Mundial de la Salud . (2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=El%20aislamiento%20significa%20separar%20a,un%20metro%20con%20los%20dem%C3%A1s>.

Organización Mundial de la Salud . (2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=El%20aislamiento%20significa%20separar%20a,un%20metro%20con%20los%20dem%C3%A1s>.

Pereira, A., Jeans, A., Garda, P., & Gonzalez, A. (2020). *Perspectivas Economicas de la OCDE*.

Ponce, H. (2007). La matriz FODA: Alternativa de diagnostico y determinacion de estrategias de intervencion en diversas organizaciones. *Enseñanza en investigacion y psicologia*.

Porter, M. (1998). Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. *CECSA*.

Real academia Española. (2015). Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/industria>

Reina , M., Zuluaga , S., & Rozo, M. (2006). *Sistema Economico, Banco de la republica departamento de comunicacion institucional*. Bogota.

Reynoso, F. (2005). La teoría de recursos y capacidades fundamentos microeconómicos. *Unidad para el desarrollo de la investigacion y el posgrado*.

- Salud, O. M. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=El%20aislamiento%20significa%20separar%20a,un%20metro%20con%20los%20dem%C3%A1s.>
- SIGWEB. (07 de 08 de 2020). *SIGWEB*. Obtenido de Matriz de riesgo, evaluación y gestión de riesgos: <http://www.sigweb.cl/informacion-tecnica/matrices-de-riesgos/>
- Stevenson, H. (1976). Defining corporate strengths and weaknesses. *Sloan Management*.
- Thompson , A., & Strikland, K. (1998). *Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas*. Mexico: MacGraw-Hill.
- Torres, L. (2005). Características de la Microempresa. *Impresion Quality*.
- Wihelm, R. (1992). Changing corporate culture or corporate behavior? How to change your company. *Academy of management executive*.
- Zimmerman, A. (2000). *Gestión del Cambio Organizacional Caminos y Herramientas*. Ecuador: Abya-Yala.

Anexos

Anexo 1. Encuesta de diagnóstico

ENCUESTA PARA MEDIR EL IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO CAUSADO POR LA PANDEMIA COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO DE LA FRONTERA COLOMBO-VENEZOLANA

La información suministrada en esta encuesta se utilizará únicamente con fines académicos y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

Objetivo: Realizar un diagnóstico del impacto socio-económico causado por la pandemia Covid 19 en las micro y pequeñas empresas del sector terciario, haciendo énfasis en las actividades inmobiliarias, Hotelería y Restaurantes-bares que se encuentren definidas en la ciudad de Cúcuta en la frontera colombo-venezolana.

Instrucción: Marque con una X la opción que usted considere correcta de acuerdo a cada pregunta

Nombre de la empresa: _____

Correo electrónico: _____

Cargo de la persona encuestada: _____

Fecha: _____

Variable: Identificación empresarial

1 ¿Cómo se encuentra definida la empresa?

- a. Micro empresa (\leq a 10 trabajadores)
- b. Pequeña empresa (de 11 a 50 trabajadores)

2 ¿Cuál es la actividad a la que se dedica la empresa?

- a. Inmobiliaria
- b. Hotelería
- c. Restaurante-Bar

3 ¿Cuál es el estrato socioeconómico donde se encuentra ubicada la empresa?

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5
- f. 6

4. ¿Qué tipo de naturaleza jurídica conforma la empresa?

- a. Unipersonal
- b. Sociedad colectiva
- c. Sociedad cooperativa
- d. Sociedad en comandita simple
- e. Sociedad en comandita por acciones
- f. Sociedad anónima S.A
- g. Sociedad de responsabilidad limitada (LTDA)
- h. Sociedad por acciones simplificadas S.A.S

5. ¿Cuántos trabajadores tenía la empresa antes de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia Covid-19?

- a. ___ de 1 a 5 b. ___ de 6 a 10 c. ___ de 11 a 25 d. ___ de 26 a 50

6 ¿Cuántos trabajadores tiene actualmente vinculados a la empresa?

- a. ___ de 1 a 5 b. ___ de 6 a 10 c. ___ de 11 a 25 d. ___ de 26 a 50

7. ¿Qué tipo de vinculación laboral realizan en su empresa? (Múltiples respuestas)

- a. ___ Orden de prestación de servicio (OPS)
b. ___ Contrato termino fijo
c. ___ Contrato a término indefinido
d. ___ Contrato verbal

8. ¿Qué tipo de afiliación al sistema de seguridad social tienen los trabajadores? (Múltiples respuestas)

- a. ___ Contributivo dependiente
b. ___ Contributivo Independiente
c. ___ Subsidiado
d. ___ Ninguno

9. ¿Los colaboradores tienen claramente definidas las funciones que realizan en la empresa?

- a. ___ Totalmente de acuerdo
b. ___ De acuerdo
c. ___ Parcialmente de acuerdo
d. ___ En desacuerdo
e. ___ Totalmente en desacuerdo

10 ¿Cuál es la modalidad de trabajo que está implementando su empresa actualmente? (Si su respuesta incluye teletrabajo, responder las preguntas 11 y 12)

- a. ___ Todos los trabajadores realizan sus tareas en el lugar de trabajo.
b. ___ Todos los trabajadores están teletrabajando.
c. ___ Los trabajadoras teletrabajan y trabajan en situ

11 ¿Cómo cambió la productividad de aquellos trabajadores que realizaron sus actividades por teletrabajo durante la pandemia Covid-19?

- a. ___ La productividad aumentó
b. ___ La productividad disminuyó
c. ___ No hubo cambios notables
d. ___ No estoy seguro

12. ¿Después de la crisis de la pandemia COVID-19, ¿tiene previsto realizar cambios en sus prácticas de trabajo para que sean flexibles y a distancia a largo plazo?

- a. ___ Sí, ampliaremos en gran medida nuestras prácticas de trabajo flexible para dar cabida a más variantes de trabajo a distancia
b. ___ Sí, haremos algunos ajustes en nuestras prácticas de trabajo flexible para que los trabajadores puedan solicitar con más facilidad trabajar a distancia

- c. Sin cambios, los trabajadores podrán solicitar trabajar a distancia con arreglo a las prácticas que estaban vigentes antes de la COVID-19
- d. Sin cambios, preferimos que nuestros trabajadores trabajen in situ

Variable: Repercusiones económicas

13 ¿Qué medidas ha tomado para continuar con el normal funcionamiento de la empresa? (múltiples respuestas)

- a. Promoción y descuentos por domicilios
- b. Promoción y descuentos en paquetes hoteleros
- c. Reducción de los precios de los servicios
- d. Flexibilización en los horarios
- e. Uso de canales virtuales para contacto con el cliente
- f. Uso de canales virtuales para pagos del servicio
- g. Ninguna
- h. Otros

14. ¿Cuáles de las siguientes medidas ha tomado la empresa para evitar el incumplimiento del pago de nómina para sus colaboradores?

- a. Modificación de la jornada laboral
- b. Reducción de salarios
- c. Acuerdos de pago
- d. Suspensión temporal del contrato laboral
- e. Otros
- f. Ninguna, se mantuvo normal

15. ¿La empresa se ha visto obligada a reducir beneficios o bonificaciones a los trabajadores que aún siguen vinculados por causa de la pandemia Covid 19?

- a. Si
- b. No

16. ¿En qué porcentaje cree usted que se vieron afectadas sus ventas o ingresos desde la entrada en vigencia de las medidas adoptadas por el gobierno nacional para la contención del covid-19?

- a. de 1% y 20%
- b. de 21% 40%
- c. de 41% al 60%
- d. Más del 60%
- e. Ninguno

17. ¿La empresa ha tenido que reducir los precios de venta de los servicios a causa de la poca demanda por la pandemia Covid 19?

- a. Si
- b. No

18 ¿Cuáles de las siguientes ayudas recibió por parte del gobierno nacional? (Múltiples respuestas)

- a. Plazo de gracia para el pago de deudas adquiridas con la banca
- b. Extensión de líneas de crédito
- c. Exenciones de pagos tributarios
- d. Apoyo pago de la prima junio
- e. Descuentos para el anticipo de la renta

- f. Subsidios del 40% de un salario mínimo en las nóminas
 g. Ninguna
 h. Otro: _____

19 ¿A qué tipo de ayudas económicas ha tenido que recurrir su empresa como consecuencia de la pandemia Covid 19, para mantener su actividad económica? (Múltiples respuestas)

- a. Préstamos familiares
 b. Ahorros
 c. Avances de tarjetas de créditos
 d. Préstamos a paga diarios
 e. Préstamos a entidades bancarias
 f. Inclusión de nuevos socios
 g. Beneficios del gobierno nacional
 h. Ninguna
 i. Otro: _____

20 ¿En qué porcentaje ha logrado solventar la crisis económica después de recurrir a las ayudas mencionadas anteriormente?

- a. de 1% al 10% b. de 11% al 30% c. de 31% al 50% d. Más del 50% e. Ninguno

21 ¿Si su empresa pertenece a la actividad de hotelería ¿Cuál fue la tasa de ocupación de su hotel en el año 2020?

- a. 1% a 10% b. 11% a 25% c. 26% a 40% d. 41% a 60% e. más del 60 %

22 ¿En cuánto se ha incrementado el presupuesto de funcionamiento de la empresa para la reapertura de actividades, cumpliendo e implementando los protocolos de bioseguridad?

- a. de 1% al 10% b. de 11% al 25% c. de 26% al 40% d. de 41% al 50% e. más del 50% f. Ninguno

Variable: Medidas de prevención y protección

23 ¿En una escala de 1 a 5 siendo 1 “Bajo riesgo” y 5 “Alto riesgo” ¿A qué nivel de riesgo por contagio está expuesta su empresa ante la pandemia Covid 19?

- 1 2 3 4 5

24 ¿Los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en la empresa, se encuentran identificados?

- a. Totalmente de acuerdo
 b. De acuerdo
 c. Parcialmente
 d. En desacuerdo
 e. Totalmente en desacuerdo

25 ¿Los planes de respuesta ante los posibles riesgos que genera el Covid 19 se encuentran diseñados en la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
 b. De acuerdo
 c. Parcialmente
 d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

26 ¿Cuáles de las siguientes medidas administrativas o locativas adoptaron en respuesta a la pandemia Covid-19? (Múltiples respuestas)?

- a. Cese temporal de las actividades
- b. Cierre total de actividades
- c. Rotación de turnos laborales
- d. Control del aforo máximo en diferentes áreas del establecimiento
- e. Verificación del uso de tapabocas
- f. Demarcación de zonas de circulación
- g. Distancia entre puestos de trabajo de 2m o más
- h. Elementos de desinfección en áreas comunes
- i. Puntos para el lavado frecuente de manos
- j. Señalización de puntos de espera para clientes (mínimo 2m)
- k. Toma de temperatura al ingreso
- l. Desinfección del sitio después de ser usado por el cliente
- m. Otro: _____

27 ¿Cuáles de las siguientes medidas de ingeniería adoptaron en respuesta a la pandemia COVID-19? (Múltiples respuestas)

- a. Instalación de filtros de aire
- b. Instalación de barreras físicas
- c. Cambio de apertura de sistemas de llaves de agua para evitar contacto
- d. Estación de desinfección de manos y zapatos
- e. Instalación de dispensadores de desinfectante en las áreas de trabajo
- f. Sistema de ventanillas para atención al público
- g. Instalación de código QR para la prestación del servicio
- h. Sistema de pago del servicio modo electrónico
- i. Otro: _____

28 ¿De qué manera los trabajadores están realizando el desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo? (Múltiples respuestas)

- a. Vehículo propio del trabajador (carro o moto)
- b. Bicicleta
- c. Peatonal
- d. Transporte público
- e. Vehículo propio de la empresa
- f. Contratación de agencia de transporte
- g. Otro: _____

29 ¿Contó con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva? (Si la respuesta es afirmativa responda las 2 preguntas siguientes)

- a. Si
- b. No

30 ¿En qué mes la empresa presentó los protocolos de bioseguridad al ente territorial para la aprobación de los mismos en el año 2020?

- a. Mayo-Junio
- b. Julio-Agosto
- c. Septiembre-Octubre
- d. Noviembre-Diciembre
- e. Aún no se han presentado

31 ¿Se encuentran aprobados los protocolos de bioseguridad por el ente territorial?

- a. SI
- b. NO

32 ¿Los protocolos de bioseguridad son utilizados en la empresa?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

33 ¿La empresa cuenta con una bitácora de control donde se registra el estado de salud de las personas (trabajadores, clientes, proveedores) que ingresan a las instalaciones?

- a. SI
- b. NO

34 ¿La empresa está realizando capacitaciones de promoción y prevención para contrarrestar los efectos del Covid-19?

- a. SI
- b. NO

35 ¿En caso de tener algún trabajador contagiado con Covid 19, que medidas toma al respecto? (Múltiples respuestas)

- a. Aislamiento preventivo de la persona contagiada
- b. Aislamiento preventivo de los trabajadores en contacto estrecho con el trabajador contagiado
- c. Toma de muestra de los trabajadores (Prueba de Covid 19)
- d. Desinfección de las instalaciones
- e. Otro

36. ¿A través de cuales medios de comunicación la empresa realiza seguimiento a los caso positivos de sus trabajadores? (Múltiples respuestas)

- a. Llamadas telefónicas
- b. Correo electrónico
- c. Mensajería instantánea (WhatsApp)
- d. Otro

37 ¿La empresa posee un programa epidemiológico diseñado e implementado?

a. SI b. NO

38 ¿La empresa ha solicitado asesoría a la ARL a la cual se encuentra afiliada, para diseñar e implementar el programa epidemiológico?

a. SI
B. No

39. ¿La empresa les proporciona a los trabajadores la dotación necesaria de elementos de protección para la prevención del Covid 19? (Si su respuesta es afirmativa, contestar la pregunta número 40 y 41)

a. SI b. NO

40. ¿Cuáles son los elementos de protección para la prevención del Covid 19 le suministra a los trabajadores? (Múltiples respuestas)

- a. Traje de bioseguridad anti fluido
- b. Mascarilla o Tapabocas
- c. Gorro quirúrgico o de otro material
- d. Careta
- e. Guantes de nitrilo o de otro material
- f. Gafas o Monogafas
- g. Otro: _____

41. ¿Cada cuánto realiza cambio de elementos de protección para la prevención de contagios por COVID-19?

	Diario	Tres veces por semana	Semanal	Quincenal	Mensual	Única entrega
Traje de bioseguridad anti fluido						
Mascarilla o Tapabocas						
Gorro quirúrgico o de otro material						
Careta						
Guantes de nitrilo o de otro material						
Gafas o Monogafas						
Otro: _____						

42 ¿Cada cuánto realiza capacitaciones a sus colaboradores sobre el buen uso de los EPP y prácticas de prevención para el contagio del Covid 19?

- a. Semanal
- b. Quincenal
- c. Mensual
- d. Trimestral
- e. Nunca

43 ¿Cada cuánto realiza acompañamiento psicosocial para monitorear el estado psicológico de sus colaboradores por causa de la pandemia Covid 19?

- a. __ Semanal
- b. __ Quincenal
- c. __ Mensual
- d. __ Trimestral
- e. __ Nunca

44 ¿Qué otras estrategias han adoptado o piensa adoptar para mantener un trabajo seguro a sus colaboradores? Pregunta abierta

Agradecemos la atención prestada.